

ATENCION Y SEGUIMIENTO A PARTES INTERESADAS

Área / Departamento:	Jurídico & Disciplina	Clasificación	Interno
Tipo de documento:	Procedimiento	Aplica a:	Sede Principal Bogotá

CONTROL DE CAMBIOS

No. de Versión	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	ELABORADO POR	FECHA	REVISADO POR	APROBADO POR
1	Creación del documento	Camilo Camacho Jefe de investigaciones	01/01/2016	Jenny Sierra Directora Gestión y Desarrollo	Juan Carlos Rojas Medina Gerente General
2	Ajuste de la denominación de los cargos y redacción del contenido	Carolina Baquero Coordinador Jurídico	20/02/2018	Viviana Villamil Jefe de Gestión & Desarrollo	Juan Carlos Rojas Medina Gerente General
3	Inclusión criterios ISO18788, se reestructura el documento de acuerdo con los tiempos estipulados para la contestación	Cristina Cartagena Coordinadora Investigaciones	16/10/2020	Viviana Villamil Jefe de Gestión & Desarrollo	Juan Carlos Rojas Medina Gerente General
4	Se da responsabilidad a la alta dirección, se incluye el respeto por los derechos humanos en las investigaciones	Angela Gonzalez Profesional SIG	24/07/2021	Viviana Villamil Jefe de Gestión & Desarrollo	Fernando Bohorquez Gerente General

No. de Versión	DESCRIPCIÓN CAMBIOS	DE	ELABORADO POR	FECHA	REVISADO POR	APROBADO POR
5	Se realiza actualización del nombre del área y los responsables Área jurídica Jefe jurídico Se establece que los reportes de buena fe son los que llegan por medios como la pagina web, correo electrónico, físico y PARE.		Angela Gonzalez Jefe SIG	27/03/2023	LINA PERILLA Jefe jurídica	JUAN CARLOS ROJAS CERÓN Gerente General

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR
FIRMA PROTEGIDA	FIRMA PROTEGIDA	FIRMA PROTEGIDA
FECHA: 7/02/2023	FECHA: 14/02/2023	FECHA: 6/03/2023

COPIA NO CONTROLADA

1. OBJETIVO

Determinar los parámetros requeridos para la atención, seguimiento de las partes interesadas internas y externas con el establecimiento de lineamientos que definan la forma de atención a los requerimientos y/o novedades recibidas en la organización por las partes interesadas.

2. ALCANCE

El presente procedimiento inicia con el conocimiento del requerimiento de la parte interesada y finaliza con el registro en la matriz de PQRS. Aplica para todos los funcionarios de la sede principal y las regionales, así como para las partes interesadas identificadas en la matriz G&D-MAT-23 PARTES INTERESADAS.

3. REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS

Ver G&D-MAT-02 Matriz de requisitos legales

4. DEFINICIONES

- **DDHH:** Los Derechos Humanos (DDHH) son libertades y capacidades inherentes a la persona humana que, por tanto, corresponde ejercer, disfrutar y realizar plenamente a todos los seres humanos por el sólo hecho de serlo y, en consecuencia, constituyen en sí mismos exigencias de garantías de respeto y protección para todos los Estados.
- **FELICITACION:** Escrito o tarjeta con los que se felicita al trabajador.
- **INVESTIGACION:** es una actividad orientada a la obtención de un esclarecimiento de unos hechos acontecidos dentro de las instalaciones de nuestros clientes, con el fin de determinar si VISAN, tuvo injerencia o no, dentro de los mencionados hechos
- **INCONFORMISMO:** Actitud de no aceptar fácilmente una circunstancia determinada, especialmente cuando es impuesta o se considera injusta
- **QUEJA:** Muestra de reclamo, oposición o protesta del trabajador
- **RECLAMO:** Es la solicitud que realiza un cliente interno o externo, requiriendo el resarcimiento de una pérdida, evento o novedad
- **SOLICITUD:** Documento en el que se realiza una petición.

- **REPORTE DE BUENA FE:** son los reportes actividades ilícitas como soborno, corrupción, extorsión, contrabando, fraude, acoso, mal uso de la fuerza, malversación de dinero, violación de los derechos humanos, lavado de activos y la financiación del terrorismo.

5. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de la aplicación y cumplimiento de las disposiciones presentes en este procedimiento la tienen quienes ejercen los cargos de la jefatura jurídica, en la sede principal de la empresa, bajo la supervisión y suministro de recursos para el desarrollo efectivo de la Gerencia General. Así como el coordinador de experiencias al usuario con lo referente a los pqrs de los clientes

La alta dirección se asegura que se identifican, evalúan y documentan los intereses de las partes interesadas externas e internas con el fin de alcanzar los objetivos de sus contratos y minimizar los riesgos.

6. METODOLOGIA

La empresa a través del presente procedimiento ha incorporado a su sistema de gestión, los instructivos que corresponde entre las partes interesadas y VISAN para la atención del requerimiento de sus partes interesadas, así:


6.1. PROCESO PQRS/REPORTE DE BUENA FE

Nº	ACTIVIDAD, DESCRIPCION O DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1.	<p>ENTRADA DEL PROCESO: NECESIDAD DE LA PARTE INTERESADA DE NOTIFICAR LA NOVEDAD</p> <p>La parte interesada tiene la necesidad de notificar una novedad, queja, reclamo a VISAN, la cual se realiza mediante los mecanismos de comunicación definidos en el G&D-PRO-04 Procedimiento para la comunicación interna, externa, participación, consulta y manejo de correspondencia, con el fin de facilitar el reporte de no conformidades potenciales y reales del Sistema Integrado de Gestión por parte de los individuos, o violaciones a las leyes internacionales, nacionales y locales o los derechos humanos</p>	Parte interesada	<p>Reporte línea ética, PQR (página web)</p> <p>PQR (correo físico)</p> <p>Correo electrónico (investigaciones@visan.net.co)</p> <p>Mecanismo PARE</p>

N°	ACTIVIDAD, DESCRIPCIÓN O DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1.1.	<p>PROCESO REPORTE</p> <p>Página web: El mecanismo de ingreso a la página web de la empresa es a través de: https://www.visan.net.co/pqrs</p> <p>FELICITACIONES: felicitaciones sobre la actuación de nuestro personal y el servicio ofrecido por VISAN</p> <p>SUGERENCIA: Es una propuesta o recomendación que pueden presentar un trabajador, proveedor, cliente entre otros; para ser implementada por VISAN en el marco de la mejora continua de la organización relacionada con la prestación del servicio.</p> <p>PETICIÓN: Es una actuación por medio de la cual un trabajador, proveedor, cliente entre otros, solicita a VISAN cualquier información relacionada con la organización y la prestación del servicio.</p> <p>QUEJA: Es la expresión o manifestación que le hace un trabajador, proveedor, cliente entre otros a VISAN por una inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.</p> <p>RECLAMO: Es la oposición o contrariedad presentada por un trabajador, proveedor, cliente entre otros a VISAN con el objetivo de que se ha revisado y se evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para <u>Peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones</u> se dirige al módulo de PQRS y diligencia el formato con la información solicitada, cabe resaltar que es importante que se diligencien los campos para presentar la novedad / reporte • Si por el contrario se desea colocar un reporte de buena fe, se ingresa a https://www.visan.net.co/linea-etica línea ética 	<p>Parte interesada</p>	<p>Reporte línea ética, PQR (página web)</p> <p>PQR (correo físico)</p> <p>Correo electrónico (investigaciones@visan.net.co)</p> <p>Mecanismo PARE</p>


N°	ACTIVIDAD, DESCRIPCION O DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	<p>Donde podrán reportar actos reprochables como fraude, acoso, mal uso de la fuerza, malversaciones de dinero, violación de los derechos humanos, lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción, soborno, entre otros, de manera anónima que debe ser investigada por VISAN</p> <p>Si la novedad registrada por la línea ética, le llegara el correo directamente a investigaciones@visan.net.co , en su ausencia deberá llegar al correo profesional.sig@visan.net.co</p>		
2.	<p>GESTION DE LA PQRS/REPORTE DE BUENA FÉ.</p> <p>Dependiendo la novedad reportada el área jurídica se deberá apoyar con los responsables de cada proceso para esclarecer los hechos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIPLAFT: Se notificará al oficial de cumplimiento para proceder a la respectiva diligencia. • CLIENTES: Se notificará al coordinador de experiencias al usuario • DERECHOS HUMANOS: Se notificará al comité de ética y derechos humanos (comité de convivencia) y le dará el mismo tratamiento como si fuera una PQR en términos de tiempo y se notificará el resultado de la investigación a la persona si se cuenta con los datos para ello. <p>Nota: Visan se compromete a: Cooperar con los mecanismos oficiales de investigación externa por medio de su representante informará a las autoridades</p>	<p>Jefe jurídico</p>	<p>Acta de reunión / correo electrónico</p>

N°	ACTIVIDAD, DESCRIPCION O DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	<p>competentes</p> <ul style="list-style-type: none"> Prevenir la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección en evidencia que se llegará a necesitar dentro de la investigación. Proteger la identidad de las personas que presentan un reporte de buena fe evitando cualquier retaliación. 		
3.	<p>REDIRECCIONAMIENTO</p> <p>Con la información requerida se deberá alimentar la matriz de PQR. ID-MAT-02 CONTROL Y ATENCIÓN DE PQR Y NOVEDADES y direccionar la PQRS dependiendo del caso al área correspondiente.</p> <p>Se tendrá en cuenta la identificación de las causas raíz como análisis del caso investigado y de acuerdo con el resultado de las investigaciones y se evidencia repetitividad causal (más de 3) afectando el sistema de gestión, con potencial materialización de un riesgo identificado en la matriz G&D-MAT-07 se deberá crear una acción correctiva y preventiva, como soporte se divulgará las lecciones aprendidas y las correcciones que se ejecuten, incluida la acción disciplinaria proporcionada</p>	<p>Jefe Jurídico / Asistente de investigaciones y disciplina</p>	<p>ID-MAT-02 CONTROL Y ATENCIÓN DE PQR Y NOVEDADES</p>
4.	<p>RECOLECCION DE PRUEBAS</p> <p>Después de redireccionado el requerimiento y/o novedad, el área responsable tiene un plazo no mayor a 8 días hábiles para dar respuesta a la solicitud y/o reclamación, realizando la respectiva verificación del caso y enviando todos los documentos soporte necesarios al área jurídica con el fin de esclarecer los hechos.</p>	<p>Jefes de procesos</p>	<p>E-mail</p>

Nº	ACTIVIDAD, DESCRIPCION O DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	 <p>Alerta: 8 días hábiles para dar respuesta al área jurídica con los respectivos soportes, con el fin de que se pueda proyectar la respuesta en los tiempos establecidos.</p>		
5.	<p>EMISIÓN Y ENVIO DE RESPUESTA</p> <p>El área jurídica junto con el proceso involucrado, se reunirán y verificaran los soportes con el fin de emitir respuesta a la solicitud, petición, queja o reclamo, dentro de los 15 días hábiles legales, a través del mecanismo de comunicación establecido por el peticionario, en el caso que la novedad sea anónima, se emitirá respuesta y se archivara.</p>	Jefe Jurídico	Repuesta PQRS/reporte de buena fe
6.	<p>REGISTRO EN LA BASE DE DATOS</p> <p>Al verificar que se dio respuesta al requerimiento y/o novedad se debe actualizar la matriz I&D-MAT-02 CONTROL Y ATENCIÓN DE PQR Y NOVEDADES para cerrar la solicitud con la respuesta emitida por el área según corresponda y archivar los respectivos soportes.</p> <p>Nota: Si se recibe alguna notificación por la parte interesadas en desacuerdo de la respuesta enviada dentro de los siguientes 15 días hábiles legales, se deberá volver aplicar el presente procedimiento y reunir al jefe del proceso junto con la gerencia en cargada con el fin de verificar la novedad y emitir respuesta, en caso contrario se dará cierre.</p>	Jefe Jurídico	I&D-MAT-02 CONTROL Y ATENCIÓN DE PQR Y NOVEDADES
7.	<p>SALIDA:</p> <p>REGISTRO EN BASE DE DATOS</p>		

6.1.2. PQRS CLIENTES

N°	ACTIVIDAD, DESCRIPCION O DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1.	<p>PROCESO REPORTE</p> <p>El reporte se puede dar por parte de los clientes por medio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visitas a usuario / Coordinador de contrato • Visita a usuario / coordinador de experiencia al usuario • Correo electrónico / experienciaalcliente@visan.net.co • WhatsApp / 310 2286974 • Reuniones solicitadas por los clientes <p>Definiciones:</p> <p>FELICITACIONES: felicitaciones sobre la actuación de nuestro personal y el servicio ofrecido por VISAN</p> <p>SUGERENCIA: Es una propuesta o recomendación que pueden presentar un trabajador, proveedor, cliente entre otros; para ser implementada por VISAN en el marco de la mejora continua de la organización relacionada con la prestación del servicio.</p> <p>PETICIÓN: Es una actuación por medio de la cual un trabajador, proveedor, cliente entre otros, solicita a VISAN cualquier información relacionada con la organización y la prestación del servicio.</p> <p>QUEJA: Es la expresión o manifestación que le hace un trabajador, proveedor, cliente entre otros a VISAN por una inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.</p> <p>RECLAMO: Es la oposición o contrariedad presentada por un trabajador, proveedor, cliente entre otros a VISAN con el objetivo de que se ha revisado y se evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.</p>	<p>PARTE INTERESADA</p>	<p>Reporte línea ética, PQR (página web)</p> <p>PQR (correo físico)</p> <p>Correo electrónico (investigaciones@visan.net.co)</p> <p>Mecanismo PARE</p>

<p>2.</p>	<p>GESTION DE LAS PQRS DEL CLIENTE Teniendo en cuenta la tipificación reportada, el coordinador de experiencias al usuario se deberá apoyar con los responsables de cada proceso para esclarecer los hechos y brindar solución al cliente, de acuerdo con el tipo de requerimiento se deberá informar a los coordinadores de operaciones y a la gerencia respectiva, si por el contrario la solicitud es de tipo administrativa se informará a los jefes de área para su respectiva gestión.</p>	<p>COORDINADOR DE EXPERIENCIAS AL USUARIO</p>	<p>Acta de reunión / correo electrónico</p>
<p>3.</p>	<p>Con la información requerida se deberá alimentar la matriz de PQR. ID-MAT-02 CONTROL Y ATENCIÓN DE PQR Y NOVEDADES con el fin de, llevar un control de requerimientos y garantizar su cierre efectivo con cada cliente. Así mismo, se deberá analizar la información relacionada con el fin de, establecer oportunidades de mejora y generar alertas frente a la prestación del servicio.</p>	<p>COORDINADOR DE EXPERIENCIAS AL USUARIO</p>	<p>ID-MAT-02 CONTROL Y ATENCIÓN DE PQR Y NOVEDADES</p>
<p>4.</p>	<p>RECOLECCION DE PRUEBAS Después de redireccionado el requerimiento y/o novedad, el área responsable gestionara de manera efectiva y concisa dentro de un lapso no mayor a 10 días la solución, <u>(en caso de no contar con un tiempo establecido por el cliente para brindarle una oportuna respuesta)</u>, enviando al coordinador de experiencias al usuario los soportes de la gestión realizada.</p> <p> Alerta: se deberá verificar los acuerdos contractuales con cada uno de los clientes en los que se establezca los tiempos para suministrar respuesta a sus requerimientos, especialmente para los contratos públicos.</p>	<p>COORDINADOR DE EXPERIENCIAS AL USUARIO</p>	<p>E-mail Soportes de la gestión realizada</p>
<p>5.</p>	<p>EMISIÓN Y ENVIO DE RESPUESTA El coordinador de experiencias al usuario revisará los soportes con el fin de evaluar la</p>	<p>Coordinador de experiencias al usuario</p>	<p>ID-MAT-02 CONTROL Y ATENCIÓN DE PQR Y NOVEDADES.</p>

	<p>respuesta suministrada por parte del área encargada, la cual, deberá estar enfocada a satisfacer las necesidades del cliente, (siendo objetivo con los requerimientos solicitados), para su posterior cierre en la matriz PQR. ID-MAT-02 CONTROL Y ATENCIÓN DE PQR Y NOVEDADES.</p> <p>Si el requerimiento debe ser respondido de manera escrita, se deberá emitir la respuesta, a través del, mecanismo de comunicación establecido por el solicitante.</p>		
<p>6.</p>	<p>SALIDA: REGISTRO EN BASE DE DATOS</p>		

7. DOCUMENTACION REQUERIDA

- I&D-MAT-02 CONTROL Y ATENCIÓN DE PQR Y NOVEDADES

8. CONSIDERACIONES Y EXCEPCIONES DEL PROCEDIMIENTO.

- Las investigaciones realizadas deben respetar los derechos humanos, evitando infringir los derechos humanos de los involucrados.
- Se debe atender y remediar los impactos generados en contra de los derechos humanos y los principios voluntarios
- El uso de la fuerza deberá ser proporcional a la situación presentada, solo se debe utilizar para fines preventivos y defensivos como lo establece el manual de uso de la fuerza
- Se debe garantizar el anonimato, sin embargo, si es la persona de los datos de contacto se le debe dar respuesta.
- No se podrá emprender ninguna acción adversa contra ningún individuo por el hecho de presentar reportes de buena fe, a través de la línea ética
- Se deberá investigar todos los casos que se presenten de reportes de buena fe, con la absoluta reserva y confidencialidad.
- El comité de derechos humanos estará compuesto por el comité de convivencia.