



DENUNCIAS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS

Código: PR-SIG-011
Versión: 02
Página 1 de 10

1 OBJETIVO

Establecer la metodología para el Tratamiento y Control de los Servicios No Conformes, las Denuncias, Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes interpuestas por el personal o por terceros (Clientes, Proveedores, Empleados y demás Partes Interesadas en los procesos de la Empresa), el reporte de no conformidades potenciales y reales por parte de los individuos, o el incumplimiento relacionado con conductas no acordes en el personal de seguridad y/o el excesivo uso de la fuerza en las operaciones de seguridad, con el fin de asegurar un adecuado tratamiento y seguimiento; y el cumplimiento de los requisitos legales establecidos.

2 ALCANCE

Aplica a todos los procesos y sedes de Zona de Seguridad Ltda. cuando se presenten Denuncias, Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, ya sea por parte del Cliente, o de otras partes interesadas tales como: Proveedores, colaboradores, entes reguladores, o la comunidad.

3 RESPONSABLES

El nivel directivo de la organización será responsable de la aprobación de este documento y facilitar los mecanismos para su implementación por parte de todas las partes interesadas.

El responsable del proceso deberá contribuir en la revisión o actualización de este documento y los registros asociados. Una vez cumplidos los requisitos de revisión y aprobado, será responsable de su implementación y divulgación a las partes interesadas.

El área SIG, será responsable de la actualización, codificación y reemplazo de este documento y registros asociados en el listado maestro de la información documentada, cuando sea aprobado el cambio.

El personal al que le aplique este documento y registros asociados, deberá leerlo y acoger las directrices señaladas, se podrá acceder a este documento por medio físico o magnético.

4 REFERENCIAS

- Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, Parte 2, Sección 2, Título 4, Capítulo 6, que define las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión en la Seguridad y Salud

Toda impresión o copia en papel es un -Documento no Controlado- a excepción del original, por favor asegúrese que ésta es la versión vigente de este documento.



**DENUNCIAS, PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SOLICITUDES Y
SUGERENCIAS**

Código: PR-SIG-011
Versión: 02
Página 2 de 10

en Trabajo (SG-SST).

- Decreto 1076 del 26 de mayo de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- NTC - ISO 45001:2018. Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos con orientación para su uso.
- NTC - ISO 14001:2015. Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- NTC – ISO 18788:2018 Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad.
- NTC - ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Guía del Sistema de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente para Contratistas RUC - Consejo Colombiano de Seguridad. Última revisión.
- NTC - ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
- Guía del Sistema de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente para Contratistas RUC - Consejo Colombiano de Seguridad. Última revisión.
- Constitución Política de Colombia, Título II, Capítulo 1, Artículo 23.
- Código contencioso administrativo, Título I, Capítulo II, Artículo 5, Artículo 6 y Artículo 55.
- Decreto 356 de 1994
- Código nacional de policía
- Código de procedimiento civil
- Ley 599
- Código Penal
- Ley 1826
- Ley 1480 de 2011
- Circular externa 20 de 2012 Supervigilancia.
- Constitución Política de Colombia 1991
- Declaración Universal de los Derechos Humanos ONU 1948
- Documt Montreux "Sobre las Obligaciones Jurídicas Internacionales Pertinentes y las Buenas Prácticas de los Estados en lo que Respecta a las Operaciones de las Empresas Militares y de Seguridad Privadas Durante los Conflictos Armados" 17 de septiembre de 2008.
- Código de conducta internacional para empresas de seguridad privada. IOcC
- Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos: Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar".
- Guía de implementación de conducta para servicios de vigilancia y seguridad privada
- Código de Ética y Conducta de ZONA DE SEGURIDAD



PROCEDIMIENTO DENUNCIAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS

Código: PR-SIG-011
Versión: 02
Página 3 de 10

5 DEFINICIONES

ACCIÓN PREVENTIVA. acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

ACCIÓN CORRECTIVA: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

ACTA DE REPOSICIÓN: documento que avala y legaliza el ingreso del bien para reponer un bien hurtado, dañado y/o perdido de los inventarios de la empresa o entidad.

ACTIVO: es el conjunto de bienes tangibles o intangibles que posee una empresa. Se considera activo a aquellos bienes que tienen una alta probabilidad de generar un beneficio económico a futuro y se pueda gozar de los beneficios económicos que el bien otorgue. Eso no significa que sea necesaria la propiedad ni la tenencia. Los activos son un recurso o bien económica propiedad de un negocio, con el cual se obtienen beneficios. Los activos de un negocio varían de acuerdo con la naturaleza de la empresa.

ANÁLISIS DE CAUSAS: herramientas para determinar la causa raíz de una no conformidad real o potencial

BIENES: cosas que existen, que pueden ser objeto de Bienes: apropiación, es decir que pueden ser propiedad de alguien, por ejemplo, un mueble, pudiendo ser éste un libro, mercancías, un automóvil; o bien, un inmueble, como un terreno, un edificio. Tenemos pues, que todas aquellas cosas cuya propiedad pueda ser adquirida por alguien, ya sea el poder público o particular, reciben el nombre de bienes, pues existen algunas cosas que por disposición de la ley o por su naturaleza, no pueden ser objeto de apropiación y, por lo tanto, se encuentran fuera del comercio.

BITÁCORA: libro en el que se lleva la cuenta de los sucesos que tuvieron lugar durante un periodo determinado.

BUENAS PRACTICAS: consiste en una serie de comportamientos que al ser implementados en el desarrollo de las actividades empresariales generan satisfacción tanto a la organización como a los potenciales consumidores y a los clientes. Las buenas prácticas generalmente están asociadas a la implementación de valores corporativos y líneas de comportamiento.

CLIENTE: persona natural o jurídica que hace uso de los servicios ofrecidos por la organización, generalmente amparados en un acuerdo contractual y a cambio del pago que por lo ofrecido se acuerde.

CONCEPTO TÉCNICO: es el certificado expedido por el área de mantenimiento o soporte técnico que evalúa el estado, similitud, marca, modelo, calidad, clase medida, estado y su funcionamiento del bien objeto de analizar ya sea por daño o por reposición.



**PROCEDIMIENTO DENUNCIAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES Y SUGERENCIAS**

Código: PR-SIG-011
Versión: 02
Página 4 de 10

CORRECCION: acción para eliminar un no conformidad detectada.

CONSULTA. es la solicitud que un usuario hace a una entidad para que éste exprese su opinión acerca del asunto relacionado con sus funciones o situaciones de su competencia.

DAÑO: destrucción total o parcial de un bien registrado en el inventario de la entidad o de propiedad de un tercero que cuya custodia este a cargo o en comodato en cumplimiento de una relación contractual.

DENUNCIA: acto por el cual un ciudadano pone en conocimiento de una autoridad la comisión de un hecho que puede ser delictivo.

HURTO: sustracción premeditada de los bienes registrado en el inventario de la entidad o de propiedad de un tercero que cuya custodia este a cargo empresa o entidad, en cumplimiento de una relación contractual.

INCIDENTE. Evento no deseado que da lugar a lesión, daño, enfermedad, muerte u otra pérdida. (NTC 45)

EVENTOS INDESEABLES: ocurrencia o cambio que tiene el potencial de causar pérdida de vidas, daño a los activos tangibles e intangibles o que se puede tener impacto negativo en los derechos humanos y las libertades fundamentales de las partes interesadas internas o externas.

EVENTOS PERTURBADORES: Acontecimiento o cambio que irrumpe las actividades, operaciones o funciones planificadas, bien sea anticipado o sin anticipar.

INVESTIGACIÓN: indagar y examinar el origen o causas de un hecho que afecta los intereses de un cliente, a través de la recopilación de información y pruebas escritas o verbales con el fin de establecer responsabilidades y tomar las medidas correctivas.

NO CONFORMIDAD: incumplimiento de un requisito. Puede ser relativo a la Calidad, Normativo, Legal, establecido por el Cliente o la Organización.

PÉRDIDA: falta o ausencia del bien registrado en el inventario de la entidad o de propiedad de un tercero que cuya custodia este a cargo de la empresa o entidad en cumplimiento de una relación contractual.

PROCESO: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

PETICIÓN: es una solicitud o sugerencia que puede hacer el cliente acerca del producto o servicio que presta la empresa. Se considera que su impacto es Leve con relación a lo indicado por el cliente.

QUEJA: expresión de insatisfacción hecha a una organización por parte del Cliente, con
Toda impresión o copia en papel es un -Documento no Controlado- a excepción del original, por favor asegúrese que ésta es la versión vigente de este documento.



**PROCEDIMIENTO DENUNCIAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES Y SUGERENCIAS**

Código: PR-SIG-011
Versión: 02
Página 5 de 10

relación a su producto o servicio. Se considera que su impacto es Moderado con relación a la Insatisfacción del Cliente.

RECLAMO: acción emprendida por el Cliente para manifestar a la Empresa, su nivel de Insatisfacción parcial o total con relación a su producto o servicio. Se considera que su impacto es Mayor con relación a la Insatisfacción del Cliente.

REPOSICIÓN DE BIENES: consiste en la sustitución de bienes por otros iguales o de mejores características en cuanto a marca, modelo, calidad, clase y medida, los cuales han sido reportados por hurto, daño por caso fortuito o fuerza mayor.

REQUISITO: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

RUC: Registro Uniforme de Contratistas (Consejo Colombiano de Seguridad –CCS).

SIG: Sistema Integrado de Gestión.

SERVICIO: actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

NO CONFORMIDAD Y/O SERVICIO NO CONFORME: incumplimiento de un requisito. (Legal, Norma y/o Falla en el Servicio) que generan insatisfacción del cliente Interno y/o Externo que se traducen en Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Solicitudes.

SINIESTRO: daños o perjuicios a las personas o bienes que se encuentran cubiertos por una póliza de seguros.

SOLICITUD: es una petición por medio de la cual, el cliente pide el goce de un beneficio proveniente del servicio y que considera que puede ser atendido. Se considera que su impacto es Leve con relación a lo Solicitado por el cliente.

SUGERENCIA: es la proposición, idea o indicación que se ofrece o se presenta para incidir o mejorar UN PROCESO cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de la función pública.

USUARIO: persona natural o jurídica destinataria de los servicios adquiridos. El usuario puede coincidir con la figura del cliente.

AUTORIDAD COMPETENTE. Toda organización estatal o intergubernamental cuya jurisdicción tiene competencia sobre las actividades y/o las personas en cuestión. El término "Autoridades Competentes" deberá ser interpretado de forma acorde.



**PROCEDIMIENTO DENUNCIAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES Y SUGERENCIAS**

Código: PR-SIG-011
Versión: 02
Página 6 de 10

6 PROCEDIMIENTO DENUNCIA Y PQRSS

6.1 CONDICIONES GENERALES

- El procedimiento descrito será exigible en la documentación, tratamiento y Control de los Servicios No Conformes, las denuncias, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Siniestros expresadas por Clientes y demás partes interesadas.
- Podrán presentar las denuncias, quejas y reclamaciones, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, todas las personas físicas o jurídicas con capacidad de obrar conforme a derecho, que estén debidamente identificadas, en su condición de clientes y proveedores de Zona de Seguridad Ltda., y siempre que se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos.
- Todo Servicio No Conforme, denuncia o PQRSS, debe ser registrada por el responsable del proceso al cual corresponde el Servicio No Conforme, denuncia o la PQRSS y darle el respectivo tratamiento, de acuerdo con los procedimientos que aplican. Al interior de la organización la persona encargada de ser el vocero del servicio de vigilancia ante el usuario es el director de Operaciones. La atención de las denuncias y PQRSS de los administradores de puestos, clientes asociados o personal operativo corresponde al Dir. Operativo y las PQRSS de las otras partes interesadas corresponde al Coordinador SST.
- Se considera Siniestro toda aquella queja o reclamo que afecte la operación por un monto igual o superior a un cuarto del salario mínimo legal vigente. El trámite al mismo se dará según lo establecido en el procedimiento de Vigilancia y Seguridad Física, en el aparte Atención a Siniestros Operativos.
- **INFORME DE INVESTIGACIONES.** Cuando por su gravedad la queja o reclamo corresponda a la oficina de Operaciones, se adelanta una investigación que comprende:
 - Se dirige al sitio u origen del reclamo.
 - Se toma contacto con el cliente.
 - Se recopilan informes escritos y verbales.
 - Se recopilan otras pruebas.
 - Se toman fotografías si es del caso
 - Se hacen ampliaciones de los informes y/o descargos a los empleados de Rumbo involucrados cuando sea del caso Se aportan otros documentos (cotizaciones, denuncias, otros).



DENUNCIAS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS

Código: PR-SIG-011
Versión: 02
Página 7 de 10

Una vez recopilados los documentos, pruebas e informes se elabora un informe de investigación. Este informe se tramita a la Gerencia para su conocimiento y aprobación. Si es aprobado el informe, el Gerente lo remite al Cliente con oficio remisorio motivado, si no es aprobado regresa a la Dirección de Operaciones para hacer los correctivos del caso y una vez hechos, se remite nuevamente a la gerencia. Si el cliente no acepta las soluciones dadas en las recomendaciones se hace conciliación y se da solución a las que competan a Zona de Seguridad Ltda. Es potestad de cliente atender y dar solución a las recomendaciones que competan a él.

- EN CUANTO A LOS SINIESTROS:

- Los clientes son responsables de la prevención de la ocurrencia de toda clase de siniestros que atenten contra la integridad física de las personas o los intereses patrimoniales o económicos de su organización.
- El cliente debe asumir el manejo, operación y la custodia de activos, a su cargo.
- Todo elemento que ingresa y sale de las instalaciones de la entidad custodiada por Zona de Seguridad Ltda., debe ser reportado ante la vigilancia instalada y registrado en el libro de minuta de la portería. El incumplimiento de esta medida de control desautoriza a la entidad para formular reclamaciones ante Zona de Seguridad Ltda. por pérdida de elementos. Este requisito se constituye en soporte y prueba de la preexistencia del bien sustraído.
- Para retirar de las instalaciones de la entidad elementos de propiedad de la misma o de terceros, es requisito inmodificable la autorización escrita del propietario y administrador de la organización.
- Si el ingreso y salida de elementos es permanente, se debe dar una autorización tipo tarjeta laminada, con las características del equipo.
- Los elementos de uso personal o de interés económico individual o de la Empresa o entidad tales como: celulares, avanteles, agendas digitales, prendas de vestir, gafas, perfumes, regalos, estilógrafos, chequeras, bolsos, títulos valores, dinero en efectivo, joyas, etc., deben ser cuidadosamente custodiados y protegidos por sus dueños en consideración a que Zona de Seguridad Ltda. no asume ninguna responsabilidad por su pérdida o extravío.
- Los materiales, herramientas y equipos que sean prestados para desarrollar tareas o labores internas o de campo, se deben entregar por medio de un documento o registro que comprometa al usuario para efectuar su reintegro y devolución. Cuando se trate de equipos didácticos, estos deben tener la custodia permanente del usuario en el lugar donde se instalen, siendo de su responsabilidad llevarlos del lugar donde fueron instalados hasta el depósito de origen o en su defecto solicitar al personal auxiliar su transporte al almacén o depósito sin que esto lo releve de la obligación de hacer personalmente su devolución.

6.2 LUGAR DE PRESENTACIÓN.

Las partes interesadas podrán presentar sus Denuncias, Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes personalmente o bajo representación, mediante escrito presentado en la Recepción de Zona de Seguridad Ltda. en soporte papel; o a través del uso de medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión

Toda impresión o copia en papel es un -Documento no Controlado- a excepción del original, por favor asegúrese que ésta es la versión vigente de este documento.



DENUNCIAS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS

Código: PR-SIG-011
Versión: 02
Página 8 de 10

y conservación de los documentos.

6.3 CAUSAS QUE MOTIVAN LA INADMISIÓN DEL EXPEDIENTE

Serán causas que motiven la inadmisión de la Denuncias, Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes y la no apertura del expediente:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la Denuncias, Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes.
- Cuando se pretendan tramitar como Denuncias, Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, recursos o acciones distintas cuyos conocimientos sea competencia de los órganos judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la Denuncias, Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, no se refieran a operaciones concretas prestadas por Zona de Seguridad Ltda., o a conocimiento o sospecha de operaciones sospechosas.
- Cuando se formulen Denuncias, Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente con relación a los mismos hechos.

Cuando se entienda no admisible la Denuncias, Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes por alguna de las causas anteriores, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada. Se le otorgará un plazo de diez días naturales al cliente, para formular las alegaciones que considere oportunas, y, si se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

6.4 ACTIVIDAD

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
SOLICITUD DE FORMATO PARA DILIGENCIAR PQRSS	Recepcionista hace entrega del formato correspondiente para el trámite de PQRSS, denunciante accede al formato en página web de la empresa.	Auxiliar Administrativa	FT-SIG-031 Página web
ADMISIÓN DEL TRÁMITE	Ingresar el formato diligenciado en el Registro de Documentos, entregar el documento diligenciado en la Dirección del SIG.	Auxiliar Administrativa	Minuta Control de Correspondencia
NOVEDADES	Desde Dir. Operativa surgen novedades durante la supervisión de la operación, éstas se registrarán como quejas, reclamos, siniestros y eventos perturbadores o indeseables, dependiendo de los criterios establecidos para su documentación y tratamiento desde Gerencia y Gestión SIG.	Supervisores, Dir. Operativo. Dir. SIG	FT-GOP-019, FT-GOP-018



**PROCEDIMIENTO DENUNCIAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES Y SUGERENCIAS**

Código: PR-SIG-011
Versión: 02
Página 9 de 10

<p align="center">ESTUDIO DENUNCIAS Y/O PQRSS</p>	<p>En el área de Dirección SIG se hace estudio del PQRS, registrando el ingreso del PQRS, relacionando la respectiva decisión aplicable, y respondiendo a la parte interesada en el transcurso de 10 días hábiles a partir de la fecha de recepción inicial.</p> <p>Para la respuesta y dependiendo del tipo de la PQRSS O evento perturbador o indeseable se direcciona hacia el área correspondiente para el trámite así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incidentes SST: Dirección SIG y/o COPAST 2. Incidentes SGC: Dirección de operaciones 3. Incidentes SGA: Dirección SIG 4. Operaciones Sospechosas: Oficial de cumplimiento 5. Incidentes BASC: Dirección de operaciones 6. Incidentes SGOS: Dirección de operaciones 7. Emergencias, eventos perturbadores o e indeseables: Brigada de emergencias 8. Violación a los D.D.H.H.: Dirección de operaciones 9. Acoso laboral: CCL 10. Conductas no acordes en el personal de seguridad y/o el excesivo uso de la fuerza en las operaciones de seguridad: Dirección de operaciones y/o CCL 11. Incidentes Viales: CCV 	<p align="center">Director SIG</p>	<p align="center">FT-SIG-030</p>
<p align="center">POLITICA DEL DENUNCIANTE CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</p>	<p>Zona de Seguridad Ltda. se guarda la total confidencialidad, y se abstiene de tomar represalias al personal interno o externo que reporte algún hecho de tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes que estuvieran en su conocimiento, o de cuya existencia tuvieran una sospecha razonable.</p> <p>En caso de denuncias por presuntos abusos o violaciones de los de DDHH, se debe tramitar la denuncia ante el ente de control estatal respectivo de forma inmediata, mediante los canales establecidos por el estado para estos hechos; así como el reporte respectivo a la empresa Zona de Seguridad.</p>	<p align="center">Gerencia</p>	<p align="center">PL-GGE-008 Código de Ética y Conducta</p>
<p align="center">FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN.</p>	<p>La tramitación del expediente finalizará en el plazo máximo de diez días hábiles desde que las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes fuere presentada por cualquiera de las vías estipuladas y la decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas servicios de seguridad. Para las consultas y sugerencias se cuenta con 10 días hábiles, respectivamente, como tiempo de respuesta. Las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes se harán por escrito, dejando registro de las fechas de respuestas y recepciones por parte del interesado (cliente).</p> <p>Para las Denuncias, el trámite se realizará de forma inmediata, direccionando el reporte hacia la autoridad competente. En caso de Violación de DDHH, se realiza trámite adicional por el CCL y/o Dirección de Operaciones.</p>	<p align="center">Director SIG</p>	<p align="center">FT-SIG-030</p>



PROCEDIMIENTO DENUNCIAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS

Código: PR-SIG-011
Versión: 02
Página 10 de 10

SEGUIMIENTO	<p>Se realiza seguimiento para determinar la aceptación de la solución planteada, por parte del cliente u otra parte interesada.</p> <p>En caso de que el cliente u otra parte interesada no acepten la solución presentada, o tenga alguna observación, se continúa el proceso de comunicación, hasta dar solución definitiva de acuerdo con las circunstancias de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes.</p> <p>Una vez sea aceptada la respuesta por parte del Cliente, se da cierre a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes</p>	Director SIG	FT-SIG-030
TOMA DE ACCIONES	<p>De acuerdo con el análisis de las Denuncias, Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, se establece la necesidad para tomar las acciones correctivas y preventivas tendientes a evitar la ocurrencia de incidentes o eventos perturbadores o indeseables futuros por parte de los clientes u otras partes interesadas.</p> <p>Se identificarán las causas que generen las reclamaciones recurrentes con el fin de determinar las acciones preventivas, correctivas o de mejora a que haya lugar.</p>	Director SIG	FT-SI-033, FT-SIG-034

7 REGISTROS Y ANEXOS

- **Minuta control de correspondencia.**
- **FT-SIG-030**, Atención a Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias
- **FT-SIG-031**, Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Sugerencias
- **FT-SIG-033**, Acción Correctiva
- **FT-SIG-034**, Seguimiento y Control AC, AP y de Mejora

8 CONTROL DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Cambio realizado	Aprobado por
---------	-------	------------------	--------------

01	15/abr/2022	Versión inicial con nueva estructura y codificación para el SIG.	Gerente / John Henry Neira
02	1-03-24	Se ajustan requerimientos ISO 18788: 2018	Gerente / John Henry Neira

Elaborado por:	Director SIG	Xamara Guerrero Romero
Revisado por:	Gerencia	John Henry Neira

Toda impresión o copia en papel es un -Documento no Controlado- a excepción del original, por favor asegúrese que ésta es la versión vigente de este documento.