1. OBJETIVO:

El procedimiento para el tratamiento de las peticiones quejas, reclamos y sugerencias recibidas por parte de los clientes, proveedores o interesados en los productos y servicios ofrecidos por la compañía, tiene como objetivo dar a conocer las pautas para la atención de sus requerimientos con el fin de mantener la confianza en el proceso y mejorar los niveles de satisfacción de la parte interesada, garantizando un proceso transparente, equitativo y eficiente para todas las Partes. Por otra parte, busca proporcionar un valor agregado a la organización, de tal forma que al disponer de mecanismos que incentiven la participación de los clientes y usuarios se logre mejorar integralmente el nivel de calidad con el que se prestan los servicios y productos ofrecidos.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para el trámite de todas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, presentados por los clientes y proveedores, o personas interesadas en los servicios y productos ofrecidos por GIGAS ENERGY SAS ESP**.**

3. REFERENCIA NORMATIVA Y/O REGULATORIA:

- NTC ISO 9001:2015
- Circular externa No. 20201000000034 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

4. DEFINICIONES:

Las palabras indicadas a continuación o que se definan en otros documentos asociados a los diferentes procesos de la compañía, tendrán el significado que se les asigna a continuación. Las palabras que denoten el singular también incluyen el plural y viceversa, siempre y cuando, el contexto así lo requiera. Las palabras que no estén expresamente definidas y que en algún momento se requieran para dar cumplimiento al objetivo de este procedimiento, se entenderán en el sentido corriente y usual que ellas tienen en el lenguaje técnico correspondiente o en el sentido que defina en idioma Español, la regulación vigente o en el natural y obvio según el uso general de las mismas.

1. **Acción Correctiva:** acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada - u otra situación no deseable - con el propósito de impedir que se reproduzca.
2. **Acción Preventiva:** acción que se toma para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial o de otra situación potencialmente no deseable.

3. **Cliente:** Persona que utiliza los servicios de un profesional o una empresa. Organización, entidad, persona, destinatario, usuario o beneficiario que recibe un producto o un servicio. El cliente puede ser interno o externo.

4. **Confidencialidad:** La información relativa a los datos personales del usuario que presenta una sugerencia o queja es privada, salvo en casos en que fuera absolutamente necesario para su resolución, y sólo podrá ser divulgada bajo el consentimiento del cliente.

5. **Calidad:** grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos.

6. **Enfoque al cliente:** interés por demostrar que el desarrollo del proceso de tratamiento y gestión de PQR, es real en conocer los deseos, necesidades y expresiones de los clientes. además de su disposición a la retroalimentación a partir de las opiniones de los usuarios.

7. **Gestión de la calidad:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con el objetivo de satisfacer sus propias necesidades y las del cliente.

8. **Petición:** es la solicitud formal por parte de un cliente, para la obtención de un producto o servicio, o para el tratamiento de una solicitud relacionada con estos.

9. **Parte interesada:** es una persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad que sea relevante para el Sistema de Gestión de Calidad. Individuo o grupo de personas con un interés en la operación o el éxito de una organización.

10. **Política de calidad:** directivas e intenciones generales de una organización relacionadas con la calidad tal cual son oficialmente formuladas por la dirección.

11. **Procedimiento:** Documento que explica cómo realizar una o varias actividades. Cuando el procedimiento es un documento, se denomina "procedimiento escrito" o "procedimiento documentado".

12. **Proceso:** conjunto de trabajos, tareas, operaciones correlacionadas o interactivas que transforma elementos de entrada en elementos de salida utilizando recursos.

13. **Proveedor:** organismo o persona que proporciona un producto.

14. **Derecho de petición:** El derecho de petición es el mecanismo que toda persona para presentar solicitudes respetuosas, ante las autoridades o ante ciertos particulares con el fin de obtener una pronta solución sobre lo solicitado. El derecho de petición está consagrado en la constitución política colombiana como fundamental es decir hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la tutela.

15. **Felicitación:** Se entiende como la manifestación de gratitud por un servicio o producto satisfactorio, ya sea de manera escrita, verbal o en medio magnético.

16. **Mejora Continua:** proceso que pretende mejorar los productos, servicios y procesos de una organización Este proceso es revisado con regularidad para asegurar la calidad y eficiencia de los resultados, siendo un objetivo principal dentro de la organización.

17. **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

18. **PQR**: Petición, queja, reclamo.

19. **Queja.** Es la disconformidad o expresión de insatisfacción que se hace a una empresa u organización respecto a algo que no tiene relación con su producto o servicio de manera directa.

20. **Reclamo**: expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos pero que pide o pretende algún tipo de compensación. Contiene una manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de características de los procesos, productos o servicios ofrecidos.

21. **Registro:** Documento que da fé de resultados obtenidos o proporciona evidencia de la realización de una actividad.

22. **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos y expectativas.

23. **Sugerencia**: Es la preposición, idea o indicación que se ofrece o presta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función.

5. PROCESO DE ATENCIÓN A PQR

5.1. INICIO

En esta etapa GIGAS ENERGY SAS ESP ha definido las acciones y mecanismos de "Comunicación y Difusión" del presente procedimiento. El objetivo de esta fase es que la totalidad del personal, de los usuarios y de los interesados en los productos y servicios que la empresa ofrece, tanto clientes internos como clientes externos, conozcan la existencia de este procedimiento de gestión de PQR.

En la actualidad, la compañía se encuentra en proceso de creación de su página WEB, por lo que temporalmente recibe todos los PQR a través de su correo oficial nominaciones@gigasenergy.com . De la misma manera, los funcionarios de la compañía cuentan con una línea telefónica que aparece junto a su firma, a través de la cual también están en disposición de recibir telefónicamente los PQR que se presenten para dar el debido tratamiento.

Dependiendo de a prioridad y el grado de complejidad del tratamiento, la organización ha definido un tiempo de respuesta entre 2 y 15 días hábiles.

5.2. RECEPCIÓN DE LA QUEJA O SUGERENCIA

Para la presentación de PQR, dando cumplimiento al principio de accesibilidad, GIGAS ENERGY SAS ESP diseñó el Formato FO-01-V1.2019 a través del cual, los clientes, proveedores e interesados pueden solicitar la atención de sus requerimientos.

Este formato debe enviarse debidamente diligenciado y con la totalidad de los datos solicitados al correo nominaciones@gigasenergy.com autorizado por la compañía. La información deberá incluir datos trascendentes y que se consideren necesarios para el tratamiento y gestión del PQR.

Algunos datos importantes que los usuarios van a encontrar son:

- Información relativa a quien presenta el PQR.
- Descripción del PQR, datos de apoyo relacionados.
- Solución que el cliente solicita o propone.
- Producto, servicio, o procedimiento de la compañía, objetos del PQR.
- Información acerca del personal relacionado con la incidencia.
- Acciones inmediatas que se hayan tomado (si fuera el caso).
- Fecha y hora en la cual presenta el PQR.
- Información del canal de comunicación autorizado para recibir respuesta sobre su PQR.

5.3. SEGUIMIENTO

La información registrada anteriormente consignada por el (los) interesados, en el FO-01-V1.2019, será tratada por GIGAS ENERGY SAS ESP iniciando por su clasificación. De acuerdo a esta aplicará el procedimiento que corresponda de acuerdo a la naturaleza de lo solicitado, es decir, si es una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación. Con el ingreso del PQR se llevará un archivo de seguimiento electrónico, en el cual se registrará y actualizará el estado de atención del PQR, y a través de este, se podrán hacer consultas cuando se requieran.

5.4. ACUSE DE RECIBO

Una vez recibido el PQR, GIGAS ENERGY SAS ESP enviará notificación por escrito al usuario, indicando que su PQR ha sido recibido y se encuentra en el proceso de resolución. Esto se llevará a cabo mediante correo electrónico o carta oficial de la compañía.

5.5. EVALUACIÓN INICIAL

Cada PQR recibido, será evaluado y clasificado de acuerdo a criterios establecidos. GIGAS ENERGY SAS ESP realizará esta clasificación según parámetros internos, sin embargo, algunos de los criterios que se analizan para su clasificación y tratamiento y que dan lugar a la prioridad y el nivel de actuación son: la severidad, el impacto, las consecuencias, implicaciones de seguridad y riesgos, complejidad, oportunidad, necesidad de una acción inmediata, entre otros.

5.6. INVESTIGACIÓN

Dependiendo de la clasificación y categorización antes determinada, se establecerá el nivel de profundidad de la investigación a llevar a cabo. No obstante, para cada PQR, GIGAS ENERGY SAS ESP investigará las causas, situaciones, personas y circunstancias correspondientes.

5.7. CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN

En este punto GIGAS ENERGY SAS ESP reunirá a los líderes del proceso implicado, junto con su HSE y analizará sí la información obtenida a partir de la investigación es suficiente para continuar con el proceso de resolución. En caso de que no fuera así, sería necesario profundizar en la investigación, para la cual realizará acciones más profundas de consulta y acercamiento entre las partes involucradas. Posteriormente, GIGAS ENERGY SAS ESP determinará la posibilidad de la resolución o viabilidad del PQR recibido, para continuar con el proceso. En caso que en esta etapa los análisis concluyan que es posible continuar, dirigirá el proceso a un nivel superior de resolución.

5.8. ACTIVACIÓN DEL PROCESO

En esta etapa del proceso, GIGAS ENERGY SAS ESP determinará las acciones a llevar a cabo dependiendo del carácter de la incidencia, si es una petición, una queja, reclamo o una sugerencia. La determinación de estas acciones se realizará de forma conjunta con el líder del proceso y la dirección de GIGAS ENERGY SAS ESP. Finalmente se comunicará por escrito al usuario, mediante carta oficial o correo electrónico la decisión tomada.

5.9. CIERRE DEL PROCESO

GIGAS ENERGY SAS, comprometida con la satisfacción de sus clientes y usuarios, confirmará con estos, si la solución ofrecida ha sido satisfactoria para ellos, de no ser así se decidirá si se continúa con el proceso en un nivel superior de resolución. Si la respuesta es satisfactoria, se procede al cierre y registro de la incidencia.

6. DESARROLLO:

Paso	Responsable	Registro
RECEPCIÓN DE LA QUEJA O SUGERENCIA	Líder de proceso - HSE	"Formato de Recepción de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias" **PQRS** (FO-01-V1.2019).
SEGUIMIENTO		"Formato de Recepción de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias" (FO.01.V1.2019).
ACUSE DE RECIBO	Líder de proceso - HSE	Se revisa a diario el correo empresarial: nominaciones@gigasenergy.com **,** y en el formato correspondiente se dejara la evidencia del mensaje recibido. Radicación de la documentación recibida bajo el consecutivo de correspondencia a que haya lugar.
EVALUACIÓN INICIAL	Líder de proceso - HSE	"Formato de Recepción de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias" **PQRS** (FO.01.V1.2019)
INVESTIGACIÓN	Líder de proceso - HSE	En caso de ser necesario por la complejidad del PQR, se levantará acta de reunión con los participantes.
CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN	Líder de proceso - HSE	En caso de ser necesario por la complejidad del PQR, se levantará acta de reunión con los participantes.

Paso	Responsable	Registro
ACTIVACIÓN DEL PROCESO	Líder de proceso - HSE	En caso de ser necesario por la complejidad del PQR, se levantará acta de reunión con los participantes, y se diligenciará el "Formato Acciones Correctivas y Preventivas – FO-02-V1.2019)
CIERRE DEL PROCESO	Líder de proceso - HSE	Elaborar carta, o correo electrónico y enviarla a la dirección suministrada por el cliente.

1. FORMATO

CODIGO	NOMBRE	VERSION	FECHA	RESPONSABLE	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION FINAL
FO-01-V1	Formato de Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	1	23-10-2019	Líder HSEQ	Magnético	Indefinido	Back up
FO-02-01-V1	Formato de Acciones Correctivas y Preventivas	1	23-10-2019	Líder HSEQ	Magnético	Indefinido	Back up

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gerencia Comercial y Operativa	 **Adriana Hernández Representante por la Dirección**	 **Adriana Hernández Representante por la Dirección**