

	PROCEDIMIENTO PQRS	CÓDIGO	PR-GCL-003
		VERSIÓN	01
	Proceso: Gestion de Calidad Subproceso: N/A	FECHA	25/09/2023
		PÁGINA	Pág. 1 de 4

1. Objetivo

Identificar y controlar las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias del cliente, previniendo su ocurrencia, en la gestión de acciones dando solución a las mismas de manera satisfactoria a nuestros clientes.

2. Alcance

Inicia desde la recepción de la PQRS hasta la atención y solución correspondiente a las mismas. Aplica a todos los procesos de la empresa.

3. Condiciones Generales

1. La empresa pone a disposición de sus clientes y proveedores, el siguiente canal de atención:
 - Página web
Por la página web a través del **FO-GCL-041 Formulario PQRS** en el siguiente enlace:
www.grupomover.com/PQRS
2. Para la gestión y respuesta de las PQRS se deben responder dentro de los 15 días hábiles; los cuales se cuentan desde el primer día de recepción por parte del cliente externo. Por otra parte, en caso de cumplir el tiempo establecido y no se cuenta con la solución requerida, se notificará al cliente una prórroga de tiempo (entre 8 u 10 días hábiles) con la justificación y evidencias correspondientes.
3. Cada petición, queja, reclamo y sugerencia se recibirá a través de los canales antesmencionados, la responsabilidad de la gestión de este correo será responsabilidad del gestor del SGI y director de operaciones.
4. En caso de recibir una PQRS en cualquier otro correo corporativo de cualquier colaborador, se redireccionará al correo maria.herrera@gpomover.com
5. Las PQRS que se reciben serán gestionadas internamente por el gestor de calidad y el director de operaciones dándole la trazabilidad con el área responsable de la PQRS asignándole un número de radicado al caso del cliente y/o proveedor y semanalmente se realizará seguimiento mediante la **MT-GCL-006 Matriz de trazabilidad y seguimiento de las PQRS**, para evitar su vencimiento.

4. Documentos de referencia

- Resolución 0368 del 03 de Julio de 2014. "Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, denuncias y Solicitudes de Información"
- Norma NTC-ISO-9001: 2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Norma NTC-ISO-45001:2018. Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. Requisitos.
- Constitución Política de 1991

5. Definiciones

- **PQR:** Petición, Queja o Reclamo. Es el mecanismo por el cual los grupos de interés manifiestan sus inquietudes a través de canales como: comunicación escrita, verbal, telefónica, correo electrónico y buzones.
- **SNC- Salida no conforme:** Es un producto o servicio de un proceso que no cumple con los requerimientos establecidos, identificada antes, durante o después de su entrega o provisión de servicios al cliente.

	PROCEDIMIENTO PQRS	CÓDIGO	PR-GCL-003
		VERSIÓN	01
	Proceso: Gestion de Calidad Subproceso: N/A	FECHA	25/09/2023
		PÁGINA	Pág. 2 de 4

- **Peticiones:** Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca dentro del Derecho de Petición consagrado en el Código Contencioso Administrativo, en el cual se dicta un procedimiento especial e independiente. Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, es decir dentro de los 10 días siguientes a la fecha de recibo.
- **Quejas:** Manifestaciones de inconformidad por parte de un usuario tanto interno como externo. Con algo o alguien en una empresa durante la prestación de un servicio.
- **Reclamos:** Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al cliente interno como externo.

6. Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Es responsabilidad del gestor de SGI velar por el cumplimiento de este procedimiento.

7. Descripción de actividades

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir PQRS	A través del link – Formulario PQRS FO-GCL-041 establecidos en condiciones generales se deben recibir las PQRS presentada por el cliente o partes interesadas, de recibir alguna PQRS por otro proceso que no sea el establecido se debe direccionar al correo maria.herrera@gpomover.com y relacionar una breve descripción de la situación, datos de contacto de la parte interesada y medio por el cual se recibió.	Gestor del SIG	link Formulario PQRS FO-GCL-041
2	Ingresar información de la PQRS	Ingresar la información de la PQRS en la MT-GCL-006 Matriz de trazabilidad y seguimiento.	Gestor del SIG	MT-GCL-006 Matriz de trazabilidad y seguimiento
3	Evaluar y direccionar al área responsable	Evaluar el impacto (alto, medio y bajo) y direccionar a través de correo corporativo al Líder del proceso y el responsable encargado del área que pueda garantizar una respuesta efectiva.	Equipo del SIG	Correo corporativo MT-GCL-006 Matriz de trazabilidad y seguimiento

	PROCEDIMIENTO PQRS	CÓDIGO	PR-GCL-003
		VERSIÓN	01
	Proceso: Gestion de Calidad Subproceso: N/A	FECHA	25/09/2023
		PÁGINA	Pág. 3 de 4

4	Evaluar, investigar y analizar la PQRS	<p>Evaluar, investigar y analizar la información de la petición, queja o reclamo, dando la solución correspondiente y enviar la información necesaria con las evidencias de la solución brindada.</p> <p>Nota: (PQRS averías, incidentes, daños a la carga) El auxiliar de operaciones ingresa al sistema TOS en la opción registro de averías con el fin de confirmar si las novedades reportadas por el cliente ha sido registrada en el sistema, verificando si la avería fue reportada al ingreso, almacenamiento o despacho del VIN, Si la avería en reclamación no se encuentra registrada en TOS e inventario físico esta no se tendrá en cuenta.</p>	<p>Líder del proceso/ Responsable de las PQRS por Proceso</p>	TOS
5	Tratamiento a las Salidas no conformes	<p>Revisar y analizar la información emitida por el Líder de proceso.</p> <p>Tratamiento de las SNC Una vez identificada la SNC se procede con el levantamiento del plan de acción correspondiente y la gestión del mismo</p> <p>Nota: En caso de no ser aprobada la respuesta por parte del SIG, se hará la devolución con las observaciones pertinentes mediante el correo registrado en el link – FO-GCL-042 formato PQR, para ser complementada por el proceso correspondiente.</p>	Equipo del SIG	Plan de acción
7	Verificación de la eficacia de las acciones tomadas.	<p>La eficacia de las acciones se verificará una vez cerradas las SNC, realizando un seguimiento de la frecuencia con la que vuelven a presentar los casos y considerando la variación del indicador reportado por mes</p>	Equipo del SIG	Indicadores de gestión

	PROCEDIMIENTO PQRS	CÓDIGO	PR-GCL-003	
		VERSIÓN	01	
	Proceso: Gestion de Calidad Subproceso: N/A		FECHA	25/09/2023
			PÁGINA	Pág. 4 de 4

8	Cierre y respuesta de PQRS	Enviar la respuesta al cliente a través de correo registrado en la PQRS, dicha respuesta se guardará como CERRADA en la Matriz de trazabilidad y seguimiento.	Equipo del SIG	Correo corporativo MT-GCL-006 Matriz de trazabilidad y seguimiento
9	FIN			

8. Aspectos de seguridad y salud en el trabajo
N/A

9. Control ambiental
N/A

10. Equipos, herramientas y materiales
<ul style="list-style-type: none"> Equipos de cómputo.

11. Formatos y registros
<ul style="list-style-type: none"> Documentos cargados en página web grupomover.com

12. Anexos
<ul style="list-style-type: none"> Matriz de trazabilidad y seguimiento PQRS MT-GCL-006

13. Control del cambio								
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Revisión</th> <th style="text-align: center;">Fecha</th> <th style="text-align: center;">Descripción de la modificación</th> <th style="text-align: center;">Versión</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">00</td> <td style="text-align: center;">25/09/2023</td> <td style="text-align: center;">Elaboración del documento</td> <td style="text-align: center;">01</td> </tr> </tbody> </table>	Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Versión	00	25/09/2023	Elaboración del documento	01
Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Versión					
00	25/09/2023	Elaboración del documento	01					

Elaboro		Reviso		Aprobó	
Nombre	MARIA V. HERRERA	Nombre	LUIS C. PUELLO	Nombre	
Cargo	GESTOR HSEQ	Cargo	DIRECTOR DE OPERFACIONS	Cargo	
Fecha	25/09/2023	Fecha	28/09/2023	Fecha	