



DIRECCIÓN SOSTENIBILIDAD

GUÍA INSTITUCIONAL No.152

LINEAMIENTO PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE GRUPOS DE INTERÉS

Medellín, 07-OCT-2022

1. PROPÓSITO.

Establecer las directrices para gestionar integralmente los requerimientos de los Grupos de Interés, dando cumplimiento a la normatividad aplicable y contribuyendo con el fortalecimiento de las relaciones transparentes, la formalización de canales de comunicación, acceso y apertura, así como el intercambio oportuno de información con los Grupos de Interés.

2. ANTECEDENTES.

El propósito de la Guía es cumplir la normatividad asociada a la gestión de peticiones, quejas y reclamos, y el desarrollo de buenas prácticas definidas en los estándares de sostenibilidad con relación a la gestión de Grupos de Interés. Así mismo, esta guía busca orientar la gestión de requerimientos de Grupos de Interés que deban ser atendidos desde los procesos internos de la empresa.

Su implementación permitirá homologar y hacer seguimiento a la gestión de los diferentes requerimientos, peticiones, quejas y reclamos, procurando la transparencia y oportunidad en la gestión.

3. ALCANCE.

La presente Guía aplica a todas las áreas de la empresa.

4. DEFINICIONES.

4.1. CAC (Centros de Atención a la comunidad): centros creados para la atención de las PQR en la etapa de construcción de los proyectos.

4.2. Derecho de Petición: es la solicitud de cualquier persona, por motivos generales o particulares, que busca obtener pronta resolución completa y de fondo sobre una situación.

- 4.3. **Felicitaciones:** comunicación que expresa el reconocimiento a la buena gestión de la organización.
- 4.4. **Grupo de Interés:** son el conjunto de personas, organizaciones e instituciones con quienes se construye y comparten intereses comunes. Para la empresa estos son: Comunidades, Sociedad, Clientes y Usuarios, Aliados, Proveedores, Estados, Trabajadores, Accionistas e Inversionistas.
- 4.5. **Módulo PAS:** módulo de la plataforma SITCO Ambiental y Social en el que se reporta la información asociada a la gestión de contratistas como resultado de la ejecución de los programas ambientales y sociales para las etapas de construcción y operación.
- 4.6. **Peticionario:** persona o entidad que realiza una solicitud dentro de un Derecho de Petición.
- 4.7. **PQR:** petición, queja, reclamo
- 4.8. **Petición:** es un mecanismo por medio del cual se solicita la solución de una situación, se formula una consulta, o se solicita información que no sea reservada o confidencial o respecto de la cual haya alguna limitación para su entrega.
- 4.9. **Queja:** cualquier manifestación verbal o escrita que exprese preocupación, insatisfacción o molestia respecto a las actuaciones de la Empresa, de sus trabajadores o de sus contratistas.
- 4.10. **Reclamo:** es una inconformidad que se fundamenta en el incumplimiento de compromisos legales o voluntarios adquiridos por la Empresa.
- 4.11. **Solicitudes:** manifestación de los grupos de interés, sobre los cuales se requiere una respuesta. Se dividen en PQR y requerimientos del proceso.
- 4.12. **Requerimiento del proceso:** son todos aquellos provenientes de los grupos de interés que hacen parte de la gestión del día a día de los procesos de la Empresa.
- 4.13. **Responsable de gestionar el requerimiento:** área o persona a quien se le asigna un requerimiento para dar respuesta.
- 4.14. **Sugerencias:** solicitud por medio de la cual se pretende que la organización adopte mecanismos de mejoramiento con relación a los servicios que presta o respecto de los proyectos que adelanta.

5. INTRODUCCIÓN.

Esta Guía establece el procedimiento a seguir para procurar la gestión oportuna de los requerimientos de los Grupos de Interés, tanto para la gestión de PQR como de aquellos requerimientos específicos que se realizan a cada uno de los procesos buscando además la trazabilidad de la información y el fortalecimiento de las relaciones con los diferentes grupos de interés. Para dar cumplimiento a lo anterior, la Guía se compone de tres partes:

Parte I. Proceso para la gestión de requerimientos generales

Parte II. Proceso para la atención de requerimientos a los procesos

Parte III. Comunicación y divulgación, seguimiento y responsabilidades

6. PROCESO PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS GENERALES.

ISA INTERCOLOMBIA es responsable de dar respuesta oportuna y adecuada a las peticiones, quejas y reclamos y demás requerimientos presentados por los Grupos de Interés, en desarrollo de las actividades delegadas por ISA en el marco de los distintos contratos celebrados con tal empresa y los que se presenten en la Empresa.

6.1. Responsabilidades.

Son responsables de atender las peticiones, requerimientos, quejas, reclamos, y demás requerimientos, las siguientes áreas:

ÁREA	TEMA
Dirección Sostenibilidad	Asociados a la gestión ambiental o social de los proyectos en todas sus etapas y temas asociados a la gestión de sostenibilidad.
Desarrollo de Negocios	Quejas o reclamos del grupo de interés clientes o de la UPME declaradas formalmente en el documento de solicitud.
Dirección Aprovechamiento	Relacionados con procesos precontractuales para subcategorías “Core” del negocio.
Dirección Mantenimiento Direcciones CTE	Asociados al mantenimiento del sistema de transmisión de energía
Dirección Operación	Situaciones asociadas a eventos en el sistema (fallas)
Equipo Gestión Riesgos Sociopolíticos	Situaciones asociadas a riesgos de orden público y de seguridad ciudadana.
Dirección Estrategia	Asociados a la estrategia de la organización, la gestión de riesgos, Planes de Gestión del Riesgo de Desastres, requerimientos de CREG, UPME y Minminas relacionados con asuntos regulatorios.
Dirección Comunicaciones	Asociados a la participación de la empresa en eventos, solicitud de patrocinios, solicitudes de información o propuestas comerciales de parte de los medios de comunicación e inquietudes surgidas a través de las redes sociales y felicitaciones.
Dirección Talento Organizacional	Efectuados por trabajadores asociados a temas laborales (con excepción de derechos de petición y reclamaciones administrativas)
Equipo Gestión Predial	Relacionados con la adquisición, compra o venta, donación de predios entre otras transacciones inmobiliarias; legalización o pagos de servidumbre, pago de daños o valores indemnizatorios, delimitación de franjas de servidumbre, limitaciones de uso contempladas en el RETIE, ingresos, identificación de derechos inmobiliarios a favor de ISA que recaigan sobre predios sujetos de expropiación,

ÁREA	TEMA
	restitución de tierras, formalización de baldíos, levantamiento de derechos de servidumbre y en general todos aquellos procesos que involucren predios intervenidos con las líneas de transmisión, subestaciones, sedes, oficinas y predios en general de ISA.
Equipo Salud Integral	Asociados a la gestión de seguridad y salud en el trabajo para los contratistas en operación y mantenimiento.
Equipo HSEQ y mejora continua	Asociados a la gestión de seguridad y salud en el trabajo para los contratistas en la etapa de construcción de los proyectos.
Secretaria General	Consultas de contenido jurídico, reclamaciones que invocan el derecho de petición o reclamaciones administrativas y solicitudes de entes externos.
Gerencia Financiera	Asociados a gestión contable y financiera.
Direcciones Ejecución proyectos	Asociados a la gestión de los proyectos en la etapa de construcción.
Administrador del Contrato o Área encargada de la administración del contrato	Asociados a compromisos contractuales o postcontractuales.
Dirección Auditoría	Asociados a protección de datos personales, ética y cumplimiento.
Gerencia Centro de Servicios: *Dirección Servicios Administrativos *Dirección Servicios de Aprovechamiento *Dirección Servicios de Contabilidad *Dirección Servicios de Talento Organizacional *Dirección Servicios de Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> • Asociados a los servicios del portafolio del CS por parte de trabajadores. • Asociados a servicios de transporte, restaurante, logística. • Asociados a temas precontractuales de subcategorías que gestiona el CS. • Relacionados con registro de proveedores y acreedores y asociados a los servicios que presta el CS. • Asociados a facturación, cobranza y aplicación de pagos de los clientes. • Asociados a certificados para la declaración de renta de los Accionistas y Bonistas.

ÁREA	TEMA
*Dirección Servicios y Gestión Clientes	

En el caso en que deba ser atendido por varias áreas, será responsable de tramitar la respuesta el área encargada de gestionar la relación con el grupo de interés, así:

GRUPO DE INTERÉS	CATEGORÍA	AREA LÍDER
Comunidades	Comunidades de área de influencia	Dirección Sostenibilidad
Sociedad	Sociedad en general	Dirección Comunicaciones
	Propietarios de predios	Equipo Gestión Predial – Gerencia de Proyectos
Clientes y usuarios	Clientes Conexiones	Gerencia de Proyectos
	Usuarios y clientes del centro de servicios	Centro de Servicios
	Usuarios de la red	Gerencia de Operaciones
	Clientes para temas de facturación, cobro y aplicación de pagos	Dirección de Servicios Tesorería - Centro de Servicios
Aliados	Alianzas estratégicas	Dirección Estrategia
	Alianzas sostenibilidad	Dirección Sostenibilidad
Proveedores	Proveedores subcategorías Core	Para temas pre-contractuales: Dirección Aprovisionamiento
	Proveedores subcategorías Centro de Servicios	Dirección Aprovisionamiento Centro de Servicios
	Acreedores y registro de proveedores	Dirección Servicios y Gestión Clientes (Centro de servicios).
	Contratistas	Para temas contractuales y post-contractuales: Administrador del contrato o Área administradora del contrato
Estados	Entes de control	Secretaria General
	Autoridades ambientales y entidades garantes de la protección del patrimonio étnico y cultural	Dirección Sostenibilidad

GRUPO DE INTERÉS	CATEGORÍA	AREA LÍDER
	Estado local y regional	Dirección Sostenibilidad
	Estado nacional (CREG, UPME, Min Minas, entre otros)	Dirección Estrategia
	Fuerza Pública	Equipo Gestión Riesgos Sociopolíticos
Trabajadores	Trabajadores	Dirección Talento Organizacional
	Trabajadores para servicios de Talento Organizacional	Dirección de Servicios de Talento Organizacional
Accionistas e inversionistas		Secretaria General

En caso de que el requerimiento deba ser gestionado entre varias empresas de ISA, liderará la respuesta la empresa que reciba el requerimiento.

6.2. Proceso General de Atención de Solicitudes.

QUÉ HACER	CÓMO
<p>Recepción de la Solicitud: Es el proceso mediante el cual se recibe una solicitud de parte de cualquier Grupo de Interés.</p>	<p>Para la recepción de solicitudes se definen los siguientes mecanismos:</p> <p>Línea Única de Atención: 018000942001 opción 3. Correo electrónico: intercolombia@lineatransparencia.com</p> <p>Formulario PQR página web: https://reporte.lineatransparencia.co/isaintercolombia</p> <p>Centros de Atención de la Comunidad (CAC) o Gestores o profesionales sociales en campo</p> <p>Mecanismo para denuncias sobre asuntos éticos y relacionados con seguridad de la información lineaetica@intercolombia.com</p> <p>En caso de que una solicitud sea recibida por cualquier otro mecanismo tales como: radicación directa en las oficinas administrativas, redes sociales, buzones de procesos, entre otras, éstas deberán ser redireccionadas a la Línea Única de Atención.</p> <p>Todas las solicitudes recibidas en los CAC, por los gestores en campo o el Analista Social o Ambiental asignado, relacionada con los proyectos en etapa de construcción, se</p>

QUÉ HACER	CÓMO
	registrarán y se gestionarán por medio del módulo PAS de la plataforma SITCO Ambiental y Social.
Clasificación de la Solicitud	La Línea Única de Atención se encarga de determinar el tipo de solicitud: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitaciones y el Grupo de Interés al cual corresponde.
Radicación de la Solicitud	<p>Proceso mediante el cual se genera un número de identificación, que permitirá realizar el seguimiento por parte de todos los interesados y la trazabilidad de cada uno de los casos. La línea Única asignará el número de radicado y lo informará al peticionario, excepto para las solicitudes de respuesta inmediata según lo definido en el apartado Tipificación de la Solicitud.</p> <p>El número de radicado asignado por parte del Archivo Central, para aquellas comunicaciones que son radicadas directamente en las oficinas administrativas, tiene como objetivo dar cumplimiento a lo definido en la gestión documental. Estas comunicaciones tendrán un nuevo radicado en la línea única, con el objetivo de llevar la trazabilidad de cada caso.</p>
Remisión de la Solicitud	La Línea Única remitirá la solicitud al responsable de acuerdo con lo establecido en el listado de categorías que manejará la Línea Única. El listado de categorías deberá ser actualizado cada que sea requerido por la Dirección Sostenibilidad para asegurar el correcto redireccionamiento de los casos.
Tipificación de la Respuesta	<p>El área responsable de gestionar la respuesta identificará el tipo de respuesta, de acuerdo con los siguientes criterios:</p> <p>Respuesta inmediata: Respuestas presenciales, telefónicas o a través de redes sociales que se responden de manera inmediata al solicitante. Estas no requieren ser radicadas en la Línea Única. Se debe informar al peticionario que en caso de requerir información adicional envíe su solicitud al buzón de la Línea Única, o será redireccionada a la Línea por la persona que la recibe, en caso de no contar con la respuesta. Este tipo de respuesta aplica para solicitudes de reuniones con Comunidades y entidades territoriales.</p> <p>Respuesta Estándar: Se refiere a respuestas que se tendrán predeterminadas para aquellos casos que son comunes.</p> <p>Respuesta con Gestión: Todas aquellas solicitudes que requieren ser analizadas por el área encargada para dar la respuesta correspondiente.</p>

QUÉ HACER	CÓMO
<p>Gestión de Respuesta</p>	<p>El responsable preparará la respuesta acorde con el formato entregado por la Línea Única. Todas las respuestas respuesta a cualquier Grupo de Interés deben ser enviados previamente para su revisión y aprobación a la Secretaría General, excepto aquellas comunicaciones que se definan como respuesta estándar o inmediatas.</p> <p>Todas las respuestas con gestión deben enviarse a Gestión Documental para el proceso de asignación del cítese de salida.</p> <p>Para este paso, el área responsable de gestionar la respuesta deberá enviar tanto la comunicación recibida, como la comunicación de respuesta, mencionando en el asunto el número de radicado asignado por la Línea Única, al cual se le está dando respuesta. Gestión Documental no asignará cítese a las comunicaciones que no cumplan con estos requisitos, en ese caso será devuelta y debe ser corregida por el responsable de dar la respuesta.</p> <p>Una vez asignado el cítese, la comunicación deberá ser remitida, por el área responsable de la respuesta, al buzón lineatransparencia@intercolombia.com quien la remitirá al solicitante, al correo electrónico autorizado por este, y procederá con el cierre del caso.</p> <p>En el evento en que por la naturaleza de la solicitud se requiera respuesta en medio físico, se enviará a través de Gestión Documental por correo certificado. Una vez haya sido entregada la comunicación, se deberá enviar al buzón de la Línea Única la constancia de la entrega y la comunicación, para el respectivo cierre.</p> <p>Para las solicitudes anónimas, el responsable de dar la respuesta enviará todos los documentos de soporte del caso a la Línea Única y esta ingresará la información en plataforma para la consulta por parte del solicitante.</p>
<p>Cierre de la Solicitud</p>	<p>El cierre de las solicitudes lo realizará la Línea Única. Para lo anterior, el responsable de gestionar la solicitud deberá enviar al buzón de la Línea Única la evidencia de la respuesta solicitando llevar a cabo el proceso de cierre. A continuación, se relacionan los motivos de cierre:</p> <p>Redireccionado: cuando la respuesta a la solicitud no está asociada a la gestión de ISA INTERCOLOMBIA y se ha</p>

QUÉ HACER	CÓMO
	<p>redireccionado a la entidad correspondiente o devuelta al peticionario según el caso.</p> <p>Gestionado: cuando haya surtido todo el proceso de gestión y se ha dado respuesta al solicitante.</p> <p>Desistimiento Tácito: cuando se requiere a un solicitante para que complete la información o realice una gestión necesaria para la respuesta y no lo cumple en el tiempo establecido y no ha pedido prórroga para entregar la información o realizar la gestión.</p> <p>No procedente: Cuando la solicitud hace parte de la gestión directa del proceso según lo definido en el numeral 6. En este caso se da traslado al área correspondiente sin ser radicado en la Línea Única.</p> <p>Traslado entre empresas de ISA: Cuando la respuesta debe ser gestionada por ISA u otra empresa de ISA.</p> <p>Investigado con acciones correctivas: Cuando el caso se cierra con investigación o acciones administrativas.</p>

6.3. Términos para Resolver las Solicitudes.

Todas las solicitudes deberán ser gestionadas en un tiempo máximo de 15 días hábiles. Para el caso de solicitud de información se tendrán 10 días hábiles.

Para asegurar los tiempos de respuesta se deberá dar cumplimiento a los siguientes términos:

6.3.1. Para requerimientos en general:

PASOS	DESCRIPCIÓN	TIEMPO (DÍAS HÁBILES)
Radicación	Cuando ha sido recibida en la línea Única y se le ha asignado un número de recepción*	1 día
Clasificación y remisión	Cuando la solicitud ha sido enviada al responsable correspondiente	
Proyección de respuesta	Cuando el responsable ya cuenta con una comunicación de respuesta	8 días

PASOS	DESCRIPCIÓN	TIEMPO (DÍAS HÁBILES)
Aprobación de respuesta	Aprobación por parte de Secretaría General (si se requiere)	4 días
Asignación de cítese	Asignación de radicado de salida por gestión documental	1 días
Comunicación	Envío de respuesta al peticionario	1 días

6.3.2. Para requerimientos de información:

PASOS	DESCRIPCIÓN	TIEMPO (DÍAS HÁBILES)
Radicación	Cuando ha sido recibida en la línea Única y se le ha asignado un número de recepción*	1 día
Clasificación y remisión	Cuando la solicitud ha sido enviada al responsable correspondiente	
Proyección de respuesta	Cuando el responsable ya cuenta con una comunicación de respuesta	5 días
Aprobación de respuesta	Aprobación por parte de Secretaría General (si se requiere)	2 días
Asignación de cítese	Asignación de radicado de salida por gestión documental	1 días
Comunicación	Envío de respuesta al peticionario	1 días

*Este radicado corresponde al de la Línea Única, no al radicado de Administración Documental. Para el caso de las comunicaciones que ingresan por el archivo, tendrán ambos radicados.

6.4. Estados en la Gestión de Solicitudes.

Durante el proceso de gestión de la respuesta se adoptarán los siguientes estados:

ESTADO	DESCRIPCIÓN
Radicada	Asignación de consecutivo en la Línea Única
En proceso de respuesta	En elaboración de respuesta por el responsable

ESTADO	DESCRIPCIÓN
Atendida	Cuando se da respuesta, pero no se cierra el caso
Notificada/Cerrada	Solicitud gestionada

6.5. Rechazo de las Peticiones de Información por Motivo de Reserva o Confidencialidad.

Cuando se rechace la petición de información o documentos, se debe indicar al peticionario las razones y disposiciones legales que impiden su entrega. El rechazo se dará en los casos establecidos por la normatividad vigente que regula la materia.

7. PROCESO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS A LOS PROCESOS.

Son aquellas solicitudes de los diferentes Grupos de Interés que hacen parte del día a día de los procesos.

7.1. Responsabilidades en la gestión de requerimientos del proceso:

GRUPO DE INTERÉS	OBJETO	MECANISMO
Accionistas e Inversionistas	Información general al accionista	intercolombia@intercolombia.com
	Requerimientos de accionistas en general	Junta Directiva y Comité de Auditoría
Proveedores	Requerimientos asociados a temas precontractuales de subcategorías asociadas al Core del negocio.	Correo electrónico del gestor de la categoría correspondiente
	Requerimientos asociados a temas precontractuales de subcategorías que gestiona el CS.	AtencionProveedoresCS@ISA.com.co
	Requerimientos asociados a la ejecución de los contratos o postcontractuales.	Administrador técnico del contrato asignado
Clientes y Usuarios	Para solicitudes de clientes se realizará acorde al procedimiento definido por el Equipo Desarrollo de negocios.	comercialintercolombia@intercolombia.com .
	Para temas de facturación, cobro y aplicación de pagos	facturasclientesCS@ISA.com.co
Trabajadores	Temas relacionados con Seguridad y Salud en el trabajo	copasst@intercolombia.com

GRUPO DE INTERÉS	OBJETO	MECANISMO
	Temas relacionados con convivencia laboral	comiteconvivencia@intercolombia.com
	Requerimientos relacionados con TI	Portal 73000
	Para requerimientos de: Servicios Administrativos Servicios de Talento Organizacional Servicios de Contabilidad Servicios de Aprovechamientos Servicios de Datos Maestros Servicios de Tesorería	Para solicitar los servicios del portafolio A través del Micrositio del Centro de Servicios Para consultas, orientación y PQR: <ul style="list-style-type: none"> • Buzón CS@ISA.COM.CO • formato en servicenow- Micrositio CS de cada filial • Extensión 76000 • Teams: Centro de Servicios
	Requerimientos relacionados con la gestión de comunicaciones y relacionamiento	Aplicativo gestión de requerimientos Dirección Comunicaciones
	Requerimientos relacionados con gestión jurídica	Buzón Secretaría General
Estado	Notificaciones judiciales	notificacionesjudiciales@intercolombia.com
	Requerimientos de autoridades ambientales y entidades garantes de la protección del patrimonio étnico y cultural	direccionsostenibilidad@intercolombia.com
	Requerimientos de estado nacional (CREG, UPME, Min Minas, entre otros)	direccion_estrategia@intercolombia.com
	Estado local y regional	direccionsostenibilidad@intercolombia.com
Sociedad	Gestión de requerimientos de gremios asociados a la gestión ambiental y social	direccionsostenibilidad@intercolombia.com
	Gestión de requerimientos de gremios asociados a la gestión de regulación del negocio	regulacion@intercolombia.com
	Autoridades regionales y locales	direccionsostenibilidad@intercolombia.com
	Solicitudes de coexistencia de proyectos autoridad ambiental	direccionsostenibilidad@intercolombia.com
	Solicitudes de coexistencia de proyectos OYM	Gerencia de Operaciones

GRUPO DE INTERÉS	OBJETO	MECANISMO
	Solicitudes de coexistencia de proyectos Construcción	Gerencia de Proyectos
Aliados	Alianzas estratégicas	direccion_estrategia@intercolombia.com
	Alianzas de sostenibilidad	direccionsostenibilidad@intercolombia.com

***Nota:** Todas las solicitudes de comunidades son consideradas PQR.

8. COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN.

Para asegurar la correcta implementación de este procedimiento se tendrá disponible la información necesaria en la página de la Dirección Sostenibilidad en el siguiente link: <https://isaempresas.sharepoint.com/sites/ITCO-SOSTENIBILIDAD/SitePages/Gestión-PQRS.aspx>.

9. SEGUIMIENTO.

La Dirección Sostenibilidad, será la responsable de realizar el seguimiento a la implementación de lo definido en este procedimiento.

El seguimiento a la gestión de PQR gestionadas por medio de los CAC o gestores en campo, será realizado por el Analista Social correspondiente de cada uno de los proyectos.

La gestión consolidada de requerimientos generales será publicada periódicamente en la intranet en la página de la Dirección Sostenibilidad.

10. RESPONSABILIDADES.

10.1 Responsabilidades de la Dirección Sostenibilidad:

- Liderar y verificar el cumplimiento de esta Guía por parte de todas las áreas, procurando que los Grupos de Interés obtengan las respuestas en los tiempos y con la calidad requerida, asegurando que todos los requerimientos sean atendidos.
- Realizar la divulgación correspondiente a las diferentes áreas de la organización con relación a los procedimientos definidos en este documento.
- Mantener documentados, actualizados y publicados todos los procedimientos necesarios para dar cumplimiento a lo definido en esta Guía.
- Definir los indicadores y reportes que permitan el seguimiento periódico a la gestión de los diferentes requerimientos.

- Realizar el seguimiento a la normatividad aplicable y realizar los cambios correspondientes al proceso cuando aplique.
- Realizar el seguimiento a la implementación de lo definido en este procedimiento y gestionar mejoras al mismo.
- Realizar los reportes requeridos por cada una de las áreas de la empresa de los casos gestionados por la Línea Única.
- Generar un informe periódico para la Dirección Comunicaciones para que esta obtenga alertas tempranas y pueda gestionar aquellas situaciones que podrían afectar la reputación de ISA INTERCOLOMBIA.

10.2 Responsabilidades de la Dirección Comunicaciones:

- Identificar aquellos casos de alertas tempranas, con aquellas situaciones que podrían afectar la reputación de ISA INTERCOLOMBIA.
- Realizar seguimiento a las solicitudes que llegan por medio de las redes sociales.

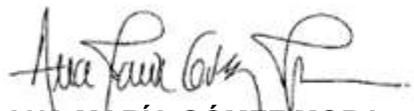
10.3 Responsabilidad de la Secretaria General:

- Dar señales a la Dirección Sostenibilidad sobre los cambios normativos relacionados con el proceso.
- Apoyar a la Dirección Sostenibilidad en la ejecución de cambios al proceso cuando se requiera.
- Realizar la revisión jurídica de las respuestas que definidas en esta Guía.
- Apoyar el análisis de los reportes del proceso y la definición de acciones para la mejora.

10.4 Todas las áreas de la empresa

- Dar respuesta oportuna a los requerimientos de los diferentes grupos de interés, según el caso.
- Hacer seguimiento a las respuestas dadas y llevar la trazabilidad de las respuestas. Esto aplica para aquellas solicitudes de Grupos de Interés propios del día a día del proceso.
- Informar a la Dirección Sostenibilidad sobre cambios en la responsabilidad para la atención de PQR.

La presente Guía Institucional de ISA INTERCOLOMBIA, rige a partir de la fecha de su publicación.



ANA MARÍA GÓMEZ MORA
Directora Sostenibilidad