	TRATAMIENTO INTERNO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y APELACIONES.	CODIGO: GCM-PR001
		VERSION: 8
		VIGENTE: 2023-04-21

## 1. OBJETO

Establecer los lineamientos para el tratamiento de las distintas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y apelaciones de los clientes, proveedores, contratistas y visitantes de ATS - AMERICAN TUBULAR SERVICES S.A.S, frente al servicio prestado.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se utiliza para el correcto manejo de las solicitudes (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y apelaciones), buscando la mejor solución y garantizando la satisfacción en el servicio prestado.


## 3. DEFINICIONES

- **CLIENTE /PROVEEDOR/CONTRATISTA O VISITANTE:** Organización o persona que contrata o presta el servicio o producto.
- **QUEJA:** Manifestación de inconformidad, disgusto o inconveniente, que se tiene por el incumplimiento de un requisito o procedimiento. Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad, o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.
- **RECLAMO:** Petición del usuario manifestada de manera formal, frente a una inconformidad de la prestación del servicio.
- **APELACIÓN:** Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

## 4. RESPONSABLE

**GERENTE GENERAL/ GERENTE UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIO (QA) / GERENTE UNIDAD ESTRATEGICA DE NEGOCIOS (INSPECCION/REPARACION) / GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO / GERENTE GESTION HUMANA Y HSEQR / GERENTE DESARROLLO DE NEGOCIOS INTERNACIONALES.**

Persona encargada del tratamiento y organización de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y apelaciones que presenten los clientes, proveedores, contratistas y visitantes,

	TRATAMIENTO INTERNO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y APELACIONES.	CODIGO: GCM-PR001
		VERSION: 8
		VIGENTE: 2023-04-21

además debe orientar y verificar que los planes de acción se cumplan con el fin de dar cierre a las solicitudes en especial cuando se trate de quejas y reclamos.

## PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO EN CAMPO

Persona encargada de la recepción las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y apelaciones que presenten los clientes, proveedores, contratistas y visitantes.

### 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Por medio del siguiente flujograma podemos entender el tratamiento que realiza TSA para dar solución a las PQRSA emitidas por clientes, proveedores, contratistas y visitantes. Además se aclara lo siguiente:

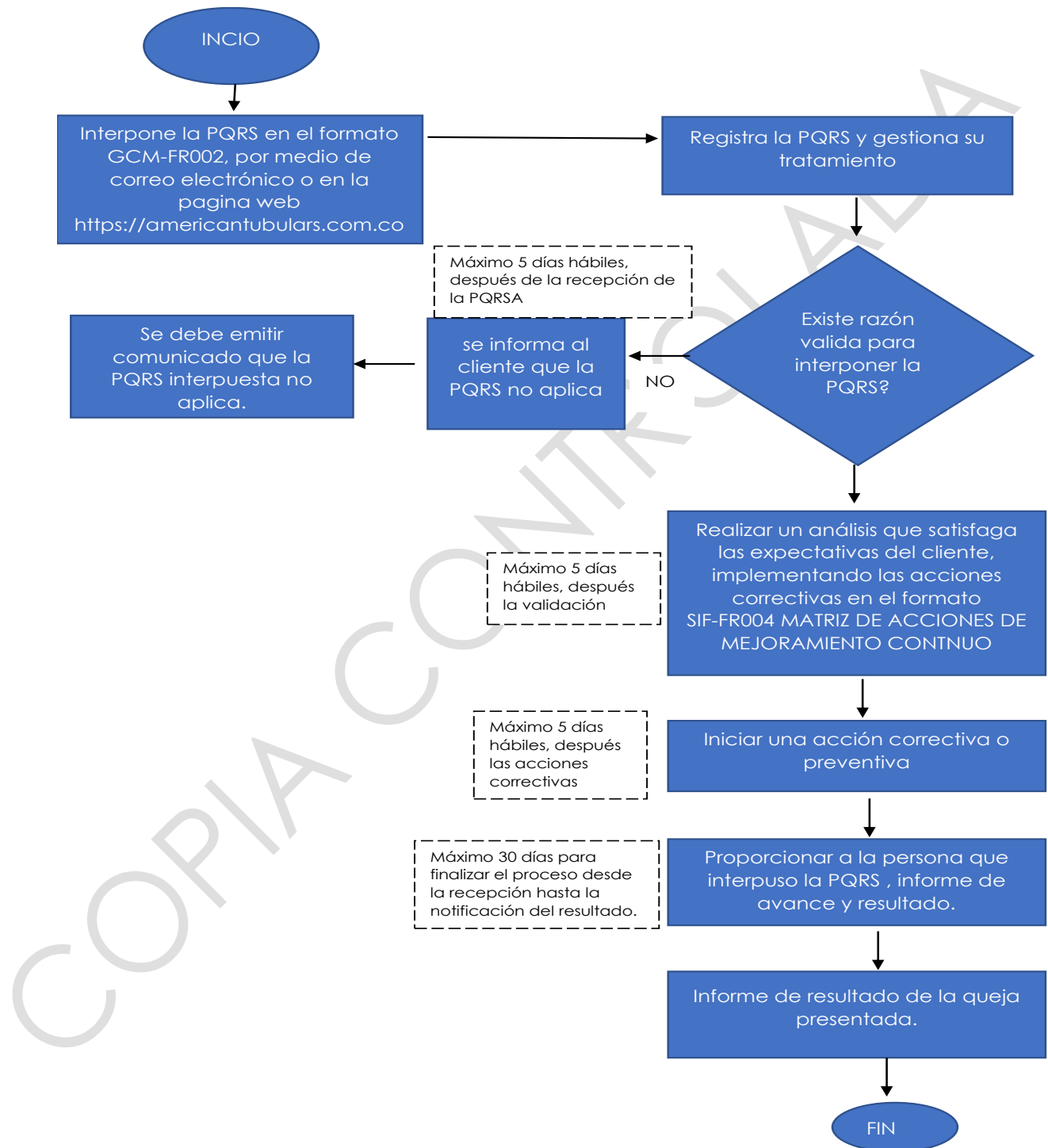
**Independencia:** Las apelaciones son manejadas por personal que no estuvo involucrado en las actividades de inspección originales para garantizar la imparcialidad.

**Confidencialidad:** Se mantiene la confidencialidad de las quejas y apelaciones según lo requiere la norma.

**Registro y seguimiento detallado:** Se mantiene un registro completo de todas las quejas y apelaciones y sus resoluciones.

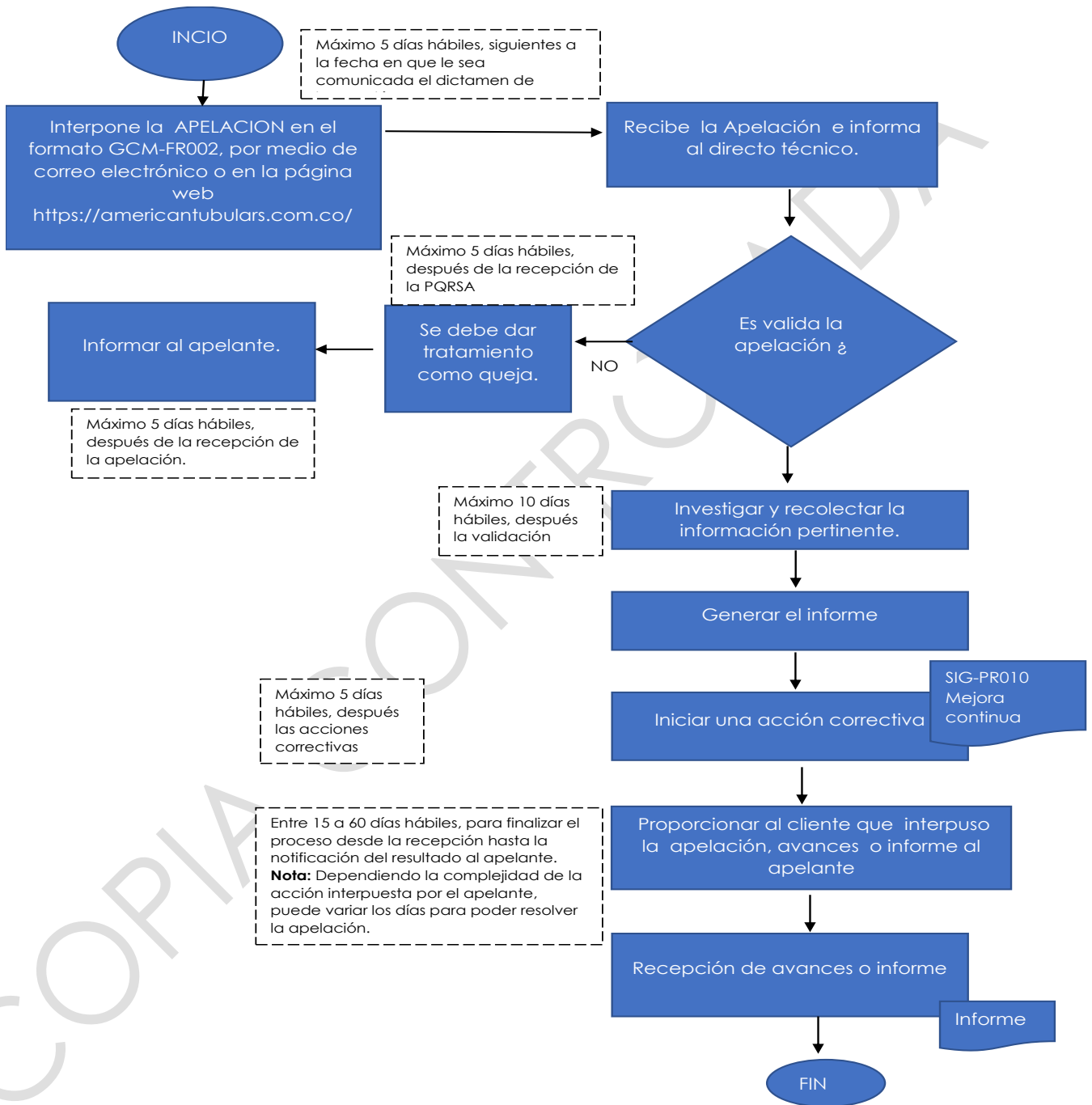
	TRATAMIENTO INTERNO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y APELACIONES.	CODIGO: GCM-PR001
		VERSION: 8
		VIGENTE: 2023-04-21


**FLUJOGRAMA DE TRATAMIENTO PARA RESPUESTA A PQRS:**




	TRATAMIENTO INTERNO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y APELACIONES.	CODIGO: GCM-PR001
		VERSION: 8
		VIGENTE: 2023-04-21

**FLUJOGRAMA DE TRATAMIENTO PARA RESPUESTA A APELACION.**




	TRATAMIENTO INTERNO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y APELACIONES.	CODIGO: GCM-PR001
		VERSION: 8
		VIGENTE: 2023-04-21

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	RECURSOS
1	Presentación de la PQRSA	<p>El(los) cliente(s), proveedores, contratistas y visitantes manifiesta su PQRSA diligenciando el formato de manera opcional GCM-FR002 las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y apelaciones, el cual se encuentra disponible para cualquier parte interesada que lo solicite con personal directo ATS o en oficina principal en la recepción.</p> <p>Por facilidad de acceso al público en sitio web o mediante el envío de un mail al contacto de la empresa.</p> <p>También podrá realizarlo mediante una llamada telefónica.</p> <p>Durante una visita ya sea a nuestras instalaciones o en las del cliente.</p>	<p>El (los) clientes, trabajadores , proveedores , contratistas y visitantes</p>	<p>GCM-FR002 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Apelaciones. (Opcional).</p> <p>Mail</p> <p>Página web: <a href="https://americantubulars.com.co/">https://americantubulars.com.co/</a></p> <p>Llamada telefónica.</p>
2	Recepción y direccionamiento de la PQRSA	<p>El registro de la PQRSA debe ser recepcionado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por personal directo de ATS - AMERICAN TUBULAR SERVICES SAS, este mismo se encargará de trasladarla al área correspondiente.</li> <li>• Por medio de la página web, en el link para PQRSA. <a href="https://americantubulars.com.co/">https://americantubulars.com.co/</a>.</li> <li>• Presentada en la recepción donde se encuentra ubicada la oficina principal.</li> <li>• Por medio de una llamada telefónica al número de oficina principal o apoyándose con los</li> </ul>	<p>Todo el personal de ATS</p>	<p>GCM-FR002 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Apelaciones. (Opcional).</p> <p>Mail</p> <p>PBX</p> <p>Celular (Llamada Telefonica)</p> <p>Página web: <a href="https://americantubulars.com.co/">https://americantubulars.com.co/</a></p>

	TRATAMIENTO INTERNO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y APELACIONES.	CODIGO: GCM-PR001
		VERSION: 8
		VIGENTE: 2023-04-21

		supervisores de la operación / supervisores HSEQR.  De acuerdo con la recepción la PQRSA se traslada al gerente encargado, quien se encargará de brindar la solución, dependiendo el tema de la PQRSA. <b>(ver tabla N°1).</b>		
3	Investigación de la PQRSA	El receptor encargado del área a la cual corresponde la PQRSA; Debe realizar la investigación teniendo en cuenta la situación expuesta por quien interpone la PQRSA y tener en cuenta la(s) versio(n) de la(s) persona(s) relacionada(s) con el proceso comprometido.  La investigación puede ser apoyada con fotografías, correos electrónicos, documentos, formatos y demás elementos que muestren el tratamiento que se ha realizado para el manejo de la PQRSA.  Nota: Cuando una apelación no corresponde a lo definido en este procedimiento, se tipificará como queja y se dará así su tratamiento.  ATS cuenta con una política de imparcialidad que garantiza no generar acciones discriminatorias por investigaciones y decisiones de las apelaciones.	Gerente del proceso afectado	GCM-FR002 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Apelaciones. (Opcional).  Mail  Elementos que se consideren de importancia para el manejo y cierre de la PQRSA
4	Determinación de acciones a tomar para generar	Una vez se analicen los hechos, se deben determinar las posibles causas de la PQRSA y decidir cuál(es) es(son) la(s) solución(es) que se le da al cliente proveedores,	Gerente o encargado del proceso afectado	GCM-FR002 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Apelaciones. (Opcional).

	TRATAMIENTO INTERNO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y APELACIONES.	CODIGO: GCM-PR001
		VERSION: 8
		VIGENTE: 2023-04-21

	mejora frente a la solicitud (Acción correctiva, preventiva o de mejora)	contratistas y visitantes frente al tema tratado.  Según las situaciones encontradas en la investigación se Toman las acciones correspondientes (correctiva, preventiva o mejora) determinando las actividades a realizar, los plazos para su cumplimiento y el responsable de ejecutarlas.	Gerente Gestión Humana y HSEQR	Mail  SIG-FR004 Matriz De Acciones De Mejoramiento Continuo
5	Notificación	Se le informa al cliente proveedores, contratistas y visitantes el trámite o la conclusión de la investigación y se le da información (plan de acción, actividades planeadas u otra información que se requiera) a su inquietud según sea la naturaleza de la PQRSA (ver tabla N°1).	Ver tabla N°1 (verificación)	Comunicado escrito (Informe)  Mail  Reunión
6	Seguimiento y análisis	De acuerdo con los plazos establecidos y responsables (Ver tabla N°1), el gerente o encargado del proceso al cual se le ejecuto la PQRSA debe revisar si se ha cumplido con las acciones propuestas.	Gerente o encargado del proceso afectado  Gerente Gestión Humana y HSEQR	SIG-FR004 Matriz De Acciones De Mejoramiento Continuo
7	Cierre del evento	Una vez se verifique el cumplimiento de las acciones establecidas se da por cerrado el evento de la PQRSA.	Gerente Gestión Humana y HSEQR	SIG-FR004 Matriz De Acciones De Mejoramiento Continuo.  Comunicado escrito (informe)  Mail  Reunión


	TRATAMIENTO INTERNO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y APELACIONES.	CODIGO: GCM-PR001
		VERSION: 8
		VIGENTE: 2023-04-21

8	Verificación y control	Si es el caso se contactará con quien interpuso la PQRSA, para informar la solución que se dio al requerimiento, y se establece la conformidad con las acciones tomadas.	Gerente o encargado del proceso afectado.  Cliente, trabajador, proveedor, contratista, visitante	SIG-FR004 Matriz De Acciones De Mejoramiento Continuo  Comunicado escrito (Informe)  Mail  Reunión


**TABLA No 1 – RESPONSABILIDADES Y TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSA**

NATURALEZA DE LA PQRSA	RESPONSABLE	TIEMPO DE RESPUESTA	NOTIFICACIONES
<b>Peticiones</b> (solicitudes de información, apoyos, actividades relacionadas con la responsabilidad social)	Gerente Gestión Humana y HSEQR	1 a 30 días	Se notifica dependiendo de la respuesta a entregar, de manera escrita (comunicado o mail) o verbal (reunión).
<b>Quejas / Reclamos</b> (operativos)	Gerente Unidad Estratégica de Negocio (QA)  Gerente Unidad Estratégica de Negocio (Inspeccion/Reparación)  Supervisores de operación.	1 a 30 días	En caso de realizar Acción Correctiva o preventiva se debe informar al solicitante de la PQRSA acerca del plan de acción; notificando las causas de dicha decisión de manera escrita (comunicado o mail) o verbal (reunión).




	TRATAMIENTO INTERNO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y APELACIONES.	CODIGO: GCM-PR001
		VERSION: 8
		VIGENTE: 2023-04-21

	Gerente Desarrollo de Negocios Internacionales  Gerente General		
<b>Quejas /Reclamos</b> (Administrativos)	Gerente Administrativo y Financiero	1 a 30 días	En caso de realizar Acción Correctiva o preventiva se debe informar al inicio y los resultados, en caso de no realizar acciones también se les debe informar las causas de dicha decisión de manera escrita (comunicado o mail) o verbal (reunión).
<b>Quejas /Reclamos</b> (SIG)	Gerente Gestión Humana y HSEQR	1 a 30 días	En caso de realizar Acción Correctiva o preventiva se debe informar al inicio y los resultados, en caso de no realizar acciones también se les debe informar las causas de dicha decisión de manera escrita (comunicado o mail) o verbal (reunión).
<b>Apelaciones</b>	Gerente Unidad Estratégica de Negocio (QA) Director técnico principal.  Gerente Unidad Estratégica de Negocio (Inspección/Reparación)  En caso de no encontrarse el DT, debe ser direccionada al director técnico sustituto.	15 a 60 días	En caso de realizar Acción Correctiva o preventiva se debe informar al solicitante de la A apelación, acerca del plan de acción; notificando las causas de dicha decisión de manera escrita (comunicado o mail) o verbal (reunión).  La decisión que se comunicará a quien presente la apelación debe tomarse, o revisarse y aprobarse por una o varias personas que no hayan participado en las actividades de inspección que dieron origen a la apelación.
<b>Sugerencias</b>	Gerente Gestión Humana y HSEQR  Gerente Unidad Estratégica de Negocio (Inspección/Reparación)	1 a 30 días	No es necesaria la notificación a la persona o empresa que genero la solicitud.

	TRATAMIENTO INTERNO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y APELACIONES.	CODIGO: GCM-PR001
		VERSION: 8
		VIGENTE: 2023-04-21

	Gerente Unidad Estratégica de Negocio (QA)  Gerente Desarrollo de Negocios Internacionales  Gerente General  Gerente Administrativo y Financiero  Supervisor de Operaciones  Supervisores HSEQR.		
<b>Observaciones y                  felicitaciones</b>	Gerente Gestión Humana y HSEQR  Gerente Unidad Estratégica de Negocio (Inspeccion/Reparación)  Gerente Unidad Estratégica de Negocio (QA)  Gerente Desarrollo de Negocios Internacionales  Gerente General  Supervisor de Operaciones  Supervisores HSEQR.		No es necesaria la notificación a la persona o empresa que genero el mensaje


	TRATAMIENTO INTERNO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y APELACIONES.	CODIGO: GCM-PR001
		VERSION: 8
		VIGENTE: 2023-04-21

## 6. DOCUMENTOS GENERADOS

COD	NOMBRE
GCM-FR002	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Apelaciones.
SIG-FR004	Matriz de acciones de mejoramiento continuo

## 7. CONTROL DE DOCUMENTOS

VERSION	FECHA DE APROBACIÓN	ELABORO	REVISO	APROBO	CAMBIOS REALIZADOS
1	Agosto 2013	Gerencia Admin. Y HSEQR	Gerencia General	Gerencia General	Elaboración e implementación
2	Febrero 2015	Gerencia Admin. Y HSEQR	Gerencia General	Gerencia General	Como mejora al sistema Se incluye en las definiciones: peticiones y sugerencias, se incluye la palabra partes interesadas en los ítems 1,5,8 del numeral 5.
3	Mayo 2015	Gerencia Admin. Y HSEQR	Gerencia General	Gerencia General	Actualización logo corporativo, inclusión del proceso de aseguramiento de la calidad y procesos.
4	Enero 2021	Gerencia Admin. Y HSEQR	Gerencia General	Gerencia General	Actualización logo corporativo.
5	Noviembre 2021	Gerente gestión Humana y HSEQ	Gerencia General	Gerencia General	Actualización de codificación, versión y vigencia de acuerdo con la actualización del mapa de procesos.
6	2022-05-02	Gerente gestión Humana y HSEQ	Gerencia General	Gerencia General	Actualización cambio de fechado (año-mes-día)
7	2022-05-23	Gerente gestión Humana y HSEQ	Gerencia General	Gerencia General	Actualización de flujograma para la recepción y tratamiento de la PQRS, formatos relacionados.
8	2023-04-21	Gerente gestión Humana y HSEQ	Gerencia General	Gerencia General	Ajuste independencia, confidencialidad y registros

	TRATAMIENTO INTERNO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y APELACIONES.	CODIGO: GCM-PR001
		VERSION: 8
		VIGENTE: 2023-04-21

COPIA CONTROLADA