



**PROCEDIMIENTO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
PQRA**

Vigencia: 2021-05-10  
Versión: 5  
Página 1 de 10

## 1. OBJETIVO

Identificar, documentar y resolver oportunamente los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Apelaciones presentados por cualquiera de las partes interesadas.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Apelaciones que se reciban en la organización por cualquiera de los medios de comunicación.

## 3. DEFINICIONES

- **Apelación:** Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.
- **PQR:** Petición, Queja, Reclamo
- **Petición:** Solicitud verbal o escrita que presenta cualquiera de las partes interesadas con el fin de requerir por parte de ATP la intervención en asuntos relacionados con la propia gestión de ATP.
- **Derecho de petición:** Es la facultad que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. Es un derecho fundamental, consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Nacional. El Derecho de Petición puede ejercerse en interés, general o particular u obrando en cumplimiento de una obligación o deber legal. También, puede tratarse del Derecho de Petición de Informaciones y del Derecho de Formulación de Consultas.
- **Queja:** Manifestación verbal o escrita sobre una insatisfacción con la gestión de la organización, ya sea en la prestación de un servicio, un bien, suministro de información o incumplimiento de requisitos.
- **Reclamo:** Solicitud verbal o escrita de explicación, reintegro de sus derechos o resorción de un daño respecto a la gestión de la organización, ya sea en la prestación de un servicio, un bien, suministro de información o incumplimiento de requisitos.
- **Acción Correctiva:** Acción emprendida para eliminar las causas de una No conformidad real.
- **Acción Preventiva:** Acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad potencial.
- **Oportunidad de Mejora:** Acción emprendida para incrementar la capacidad actual.
- **Corrección:** Acción tomada para atender de manera inmediata una no conformidad real.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Eficacia:** Se refiere a la eliminación de la causa de la no conformidad y por ende la no ocurrencia o recurrencia de la no conformidad.



**PROCEDIMIENTO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
PQRA**

Vigencia: 2021-05-10  
Versión: 5  
Página 2 de 10

- **Parte Interesada:** Accionistas, empleados, proveedores, clientes, comunidad en general, organismos del estado.

#### **4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- Ley 1755 de 2015
- Procedimiento de Correcciones, acciones correctivas preventivas y de mejora
- Criterio de acreditación ONAC.
- Norma ISO/IEC 17020:2012

#### **5. CONDICIONES GENERALES**

Antes de realizar este procedimiento verifique el cumplimiento de lo siguiente:

**NOTA:** Para todos los documentos del sistema integrado de gestión cuando aparezca ATP se hace referencia al cumplimiento de las acciones del grupo empresarial y aplica para las empresas ATP INGENIERÍA SAS, ATP INTEGRIDAD Y CORROSIÓN SAS, PLUS AMBIENTE y las que la empresa incluya en su organización.

Los documentos administrativos se ubicarán en la carpeta pública DOCUMENTACIÓN SISTEMA DE GESTION:/ 2. Gest. CASST:/ PROCEDIMIENTOS para su consulta; las copias impresas se considerarán copias no controladas y para su uso se deberá verificar la actualización ver la copia en medio magnético; cualquier copia con versión diferente se considerará obsoleta o desactualizada.

**Otras consideraciones:**

- El procedimiento para presentar una Apelación se establece de acuerdo a los requerimientos de la norma ISO/IEC 17020:2012 y aplica a los servicios de inspección prestados por el organismo de inspección de ATP INTEGRIDAD Y CORROSIÓN.
- ATP INTEGRIDAD Y CORROSIÓN SAS. Es responsable de la recolección y verificación de toda la información necesaria para validar la Queja, Reclamación y/o Apelación.
- ATP INTEGRIDAD Y CORROSIÓN SAS es responsable de todas las decisiones tomadas en todos los niveles de ejecución del presente procedimiento.
- El presente procedimiento estará disponible para cualquier parte interesada que lo solicite a través de la página Web de la compañía o Mediante solicitud en correo electrónico y/o llamada telefónica.
- Toda PQRA será atendida de manera imparcial y confidencial.
- Toda apelación es una entrada para el proceso de revisión por la gerencia.

#### **6. PELIGROS, RIESGOS Y CONTROLES DE SEGURIDAD**

Ver Matriz de Peligros para Procesos / Proyectos donde se aplica este procedimiento.



**PROCEDIMIENTO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
PQRA**

Vigencia: 2021-05-10  
Versión: 5  
Página 3 de 10

## **7. ASPECTOS, IMPACTOS Y CONTROLES AMBIENTALES:**

Ver Matriz de Aspectos e Impactos para Procesos / Proyectos donde se aplica este procedimiento.

## **8. RESPONSABILIDADES**

Todos los trabajadores son responsables de:

Recepcionar en cualquier momento una PQRA proveniente de cualquiera de las partes interesadas y darle el trámite correspondiente según su competencia.

### **El Gerente de Procesos Corporativos:**

- Evaluar las soluciones y planes de acción definidas para las PQRA, dando aprobación para su ejecución

### **Líder Casst:**

- Asegurar que se gestionen las PQRA dentro los tiempos establecidos por este procedimiento
- Informar a la Presidencia la gestión de las PQRA generados en la empresa, consolidando la información y evaluando indicador global

### **Supervisor SG 17020**

- Recibir, dirimir, notificar y realizar seguimiento a las Quejas y Apelaciones relacionadas con los servicios prestados por el organismo de inspección de ATP INTEGRIDAD Y CORROSIÓN SAS.

### **Los Líderes de Cada de proceso son responsables de:**

- Ejecutar junto con su personal a cargo las correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora que sean necesarias para su área derivadas de las PQRA.

### **Líder Técnico**

- Ayudar con la investigación y tratamiento de Quejas y Apelaciones interpuestas por un cliente por los servicios de inspección.

### **El Gerente / Representante Legal es responsable de:**

- Revisar y firmar las respuestas a los derechos de petición que se lleguen a presentar.



## 9. RECURSOS

- **Consumibles**
  - ✓ Papelería
- **Equipos y herramientas**
  - ✓ Computador
- **Personal**
  - ✓ Personal de la compañía

## 10. DATOS DE DISEÑO

N/A

## 11. SISTEMA DE PROTECCIÓN Y LAZOS DE CONTROL

N/A

## 12. PROCEDIMIENTO PASO A PASO

### 12.1 MANEJO Y TRÁMITE A PROCESOS DE PETICIÓN:

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLES	OBSERVACIONES
Identificación de la recepción de una Queja, Apelación y Derecho de Petición	Gerentes Líderes de Procesos Coordinadores de Contratos Ingenieros de Operaciones Jefes de Planta Supervisores, Técnicos Administradores de bases Recepcionistas	Se realiza la recepción del derecho de petición por correo electrónico, página web o correo físico. En cualquiera de los casos debe quedar claramente identificado la fecha y hora de radicación del derecho de petición. Quien lo reciba deberá remitirlo de manera inmediata al área Jurídica, quien coordinará con las demás áreas el trámite del mismo



**PROCEDIMIENTO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
PQRA**

Vigencia: 2021-05-10  
Versión: 5  
Página 5 de 10

Análisis de la información y proyección de respuesta	Encargado del área Jurídica	<p>El área jurídica evaluará el contenido de la petición y tramitará con el área interna la respuesta a la solicitud. Los tiempos son los determinados por la ley, contados desde el momento de la radicación del derecho de petición. Se revisa, si es necesario con el abogado de la empresa los argumentos del peticionario y las evidencias de la empresa para definir una respuesta.</p> <p>Si dentro de los días hábiles indicados en el párrafo anterior no se logra realizar el análisis completo de la información, no se logra definir una respuesta o la información es incompleta, se puede emitir un comunicado al peticionario solicitando ampliación del plazo para la respuesta, argumentando las razones para esta solicitud o solicitando mayor información para el análisis de la información. En este último caso a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.</p> <p>Una vez se tenga la proyección de la respuesta al derecho de petición ésta debe ser enviada al Gerente de Procesos Corporativos quien luego de revisar da el visto bueno para el siguiente paso.</p>
Revisión y firma de respuesta	Representante Legal o quien este delegue	Revisar y firmar la carta de respuesta.
Enviar respuesta del Derecho de Petición	Encargado del departamento de responsabilidad directa del contenido del Derecho de petición	<p>Se envía la respuesta en lo posible por correo certificado o por el mismo medio que se recibió el derecho de petición.</p> <p>Si la respuesta es enviada por medio electrónico se debe escanear el original de la respuesta firmada para su respectivo envío por este medio.</p> <p>NOTA 1: Las respuestas a los derechos de petición no pueden exceder de 10 días hábiles desde el momento de la radicación, si son por requerimiento de información o de 15 días hábiles desde el momento de la radicación si son derechos de petición por otras razones.</p> <p>Nota 2: Si se tienen dudas sobre temas técnicos relacionados con el tratamiento de la Peticiones deben remitirse a la Ley 1755 de 2015</p>

## 12.2 MANEJO Y TRÁMITE A QUEJAS Y RECLAMOS:



**PROCEDIMIENTO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
PQRA**

Vigencia: 2021-05-10  
Versión: 5  
Página 6 de 10

<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Recepción de la Reclamación Queja	Cualquier empleado	Estas pueden ser recibidas por correo electrónico, telefónicamente, fax, página web de la compañía, por correo físico a cualquiera de los funcionarios de la empresa. No se recibirán PQRA de manera verbal.
Envío Acuso de Recibido	Recepción	Siempre que sea posible se le acusará el recibido de la queja y reclamación a quien la interpuso, para ello la persona que reciba la queja o reclamación deberá responder sobre el mecanismo de recepción el acuso del recibido de manera inmediata.(correo electrónico, llamada, carta).
Re-direccionar si no es de la competencia de quien recibe	Cualquier empleado	Si el asunto de la Queja o Reclamación no es de responsabilidad directa de quien la recibe, se debe direccionar al proceso / contrato encargado o en caso de desconocerse el responsable, se debe re-direccionar a la Gerencia de Procesos Corporativos.
Documentar	Proceso de Seguimiento y medición	Se documenta la Queja o Reclamación en el cuadro de Seguimiento de acciones, estableciendo el número, la fecha, la fuente y la descripción de la situación.
Realizar la corrección	Responsable del área quien atenderá la Queja o Reclamo	Se debe realizar la corrección para que no se continúen presentando efectos adversos como acción de contención al problema o no conformidad en un tiempo no mayor a dos (2) días, luego de recepcionada la Queja o Reclamación.  Las quejas que puedan poner en riesgo la seguridad de los trabajadores, que pueda causar afectación al medio ambiente o interrupción a la prestación del servicio deberán ser solucionadas en el menor tiempo posible (< a 2 días).
Analizar causas	Equipo implicado en la Queja o Reclamo	Se realiza el análisis de causas asegurando que se identifica la causa raíz de la queja o reclamo, o que se desvirtúan los argumentos de quien se Queja o Reclama. Documentar el resultado de este análisis en el cuadro de seguimiento de acciones, en las casillas correspondientes a: causas.



**PROCEDIMIENTO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
PQRA**

Vigencia: 2021-05-10  
Versión: 5  
Página 7 de 10

Definir acción	Equipo o Gerente del área implicada	<p>Se define la acción a seguir para eliminar la causa que originó la Queja o Reclamo o en su defecto para asegurar que quien interpuso la Queja o Reclamo quede convencido que no hay argumentos para la misma, definiendo además el responsable y el tiempo.</p> <p>Es importante evaluar que la acción debe ser apropiada a la magnitud de los problemas, de los riegos para las personas y de los impactos encontrados.</p> <p>Se debe documentar la acción propuesta, el responsable y la fecha de implementación en el cuadro de seguimiento de acciones.</p> <p>Se debe tener en cuenta que siempre se debe emitir una respuesta oficial antes de 10 días hábiles, indicándole a quien interpuso la Queja, Reclamo o Apelación el plan de acción propuesto o los argumentos por los cuales su Queja o Reclamo no tiene validez.</p>
Implementar acción	Equipo o Gerente del área implicada	<p>Se debe ejecutar la (s) acción (es) propuesta (s) en el tiempo establecido.</p> <p>El plan de acción debe contemplar la valoración de los riesgos y los aspectos e impactos ambientales (según aplique).</p> <p>Por otro lado se le facilitara información a quien presente la Queja, o Reclamación sobre el progreso y del resultado del tratamiento de la Queja, o Reclamación.</p>
Seguimiento a la acción	Equipo o Gerente del área implicada	<p>Se revisa si las acciones propuestas han sido implementadas y si son eficaces. Los comentarios de los seguimientos se deben ir registrando con la fecha y el hallazgo encontrado en el cuadro de seguimiento de acciones.</p>
Cierre de la acción	Equipo o Gerente del área implicada	<p>Una vez se concluya el plan de acción se realiza el cierre evaluando la satisfacción del usuario, también se le notificará por medio de un correo electrónico, o por una comunicación externa la decisión tomada en cuanto a la Queja o Reclamación con el propósito de dar a conocer la finalización del proceso.</p> <p>En el caso de los reclamos de los clientes, la eficacia de la atención al reclamo se mide mediante la aplicación de una encuesta de satisfacción al cliente, para verificar su grado de satisfacción sobre el tratamiento dado a la reclamación.</p> <p>El cierre se debe registrar en la casilla destinada para tal fin del cuadro de seguimiento de acciones.</p>

### 12.3 MANEJO Y TRÁMITE A APELACIONES



**PROCEDIMIENTO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
PQRA**

Vigencia: 2021-05-10  
Versión: 5  
Página 8 de 10

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLES	OBSERVACIONES
Presentación y Recepción de la Apelación	Cualquier empleado	<p>Se presenta una Apelación por un cliente, para reconsiderar la decisión tomada por ATP INTEGRIDAD Y CORROSIÓN SAS en relación a los dictámenes expedidos y/o determinaciones tomadas.</p> <p>Las Apelaciones junto con las evidencias pueden ser recibidas por correo electrónico, telefónicamente, fax, la página web de la compañía, por correo físico a cualquiera de los funcionarios de la empresa. No se recibirán Apelaciones de manera verbal.</p> <p>Todas las apelaciones deben ser trasladadas al Supervisor SG 17020, quien notifica el recibido al cliente o parte interesada, registra la Apelación en el cuadro de Seguimiento de acciones, estableciendo el número, la fecha, la empresa y la descripción de la situación y luego remite al líder Técnico.</p> <p>Estas solicitudes sólo podrán acceder dentro de un plazo no mayor a 15 días calendario, a partir de la fecha de respuesta a la queja interpuesta.</p>
Validación de la Apelación	Supervisor SG 17020	En el momento que se recibe la Apelación, El Supervisor SG 17020 debe confirmar si la Apelación se relaciona con las actividades del organismo de inspección de ATP INTEGRIDAD Y CORROSIÓN SAS de las cuales es responsable de lo contrario la Apelación no será válida, en caso afirmativo, se valida la Apelación y se procede al tratamiento correspondiente.
Investigación de la Apelación	Líder Casst/ Supervisor SG 17020 /Líder Técnico	En caso que la Apelación proceda se dará inicio con la investigación teniendo en cuenta lo descrito en el Procedimiento de Correcciones, acciones correctivas preventivas y de mejora. La evaluación e investigación debe ser realizada por el personal que no haya participado en las actividades que dieron origen a la apelación.
Decisión de la Apelación	Gerente Integridad y Corrosión S.A.S.	<p>Todas las apelaciones deben ser resueltas por el Gerente.</p> <p>Concluida la investigación, el Supervisor SG 17020 notifica al cliente la decisión tomada, debidamente sustentada, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación, e informa a la gerencia de las acciones a tomar para su aprobación y determinación de responsables.</p> <p>Dependiendo la complejidad de la Apelación interpuesta por el cliente, puede variar los días para poder resolver el asunto. El Supervisor SG 17020 acusa recibo de la apelación y/o queja y proporciona al apelante los informes del avance y el resultado.</p>






**PROCEDIMIENTO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
PQRA**

Vigencia: 2021-05-10  
Versión: 5  
Página 9 de 10

		<p>La decisión tomada en respuesta a las Apelaciones interpuestas, será unánime y de carácter irrevocable. En caso de que la apelación de a favor del cliente, ATP INTEGRIDAD Y CORROSIÓN SAS asumirá el costo de esta, pero si se diera en contra, la organización se reserva el derecho de asumir o aplicar el costo de la apelación al cliente. En caso de que el cliente no se encuentre satisfecho con la respuesta dada en la queja o apelación, se le indicará su derecho a acudir ante los entes de control y vigilancia que den a lugar.</p>
Seguimiento a las acciones	El Supervisor SG 17020	<p>El Supervisor SG: 17020 lleva a cabo un seguimiento de las apelaciones tramitadas y verifica la implementación de las acciones planteadas en los tiempos establecidos, para comprobar su efectividad.</p>
Consideraciones o generalidades de la Apelación	N/A	<p>La presentación, la investigación y la decisión relativa a las Apelaciones no dan lugar a acciones discriminatorias contra el apelante. Si la apelación y/o queja no tienen remitente, el area Casst, se reserva el derecho de dar seguimiento.</p> <p>ATP INTEGRIDAD Y CORROSIÓN SAS, podrá contratar los servicios legales de un abogado que ejerza la defensa, siempre y cuando se requieran. Los escritos legales del abogado, serán considerados como los registros y la emisión del concepto se le considerará como la documentación de la acción tomada y su efectividad. Se mantendrá informado a la instancia correspondiente, acerca del estado en el proceso de resolución de la apelación. Los plazos para resolver la apelación y/o disputa que presenten los interesados, serán de acuerdo con lo establecido.</p> <p>La información suministrada por el usuario u obtenida durante el proceso de inspección será tratada como confidencial de acuerdo a la política de independencia imparcialidad y confidencialidad de ATP INTEGRIDAD Y CORROSIÓN SAS y no serán divulgada salvo orden judicial.</p>

### 13. DIAGRAMA DE FLUJO

N/A

	<b>PROCEDIMIENTO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PQRA</b>	Vigencia: 2021-05-10 Versión: 5 Página 10 de 10
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------

#### 14. SISTEMA DE PROTECCIÓN Y LAZOS DE CONTROL

N/A.

#### 15. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambio Realizado
0	2015-07-15	Emisión del documento.
1	2017-03-06	Se realiza recisión del procedimiento, se elimina el pie de página, se sube al encabezado el número de las paginas, y sistema integrado de gestión, se hacen cambios en los cargos de Gerente por Presidente.
2	2019-08-21	Se actualiza el documento cambio de logo, según el manual de identidad corporativa.
3	2019-09-24	Se realizan ajustes de cargos y responsabilidades para el desarrollo y aplicación del procedimiento.
4	2020-03-30	Se realiza cambio del logo de acuerdo al manual de identidad corporativa.
5	2021-05-10	Se incluye el procedimiento para presentar una apelación el cual se rige bajo los requisitos de la norma ISO 17020 y aplica para las actividades del organismo de inspección. Al igual que el procedimiento pasa de llamarse PQR a PQRA.

	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
<b>NOMBRE</b>	Rosalía Quezada	Magda Milena Olaya	Andruly Cometa
<b>DEPARTAMENTO</b>	CASST	CASST	Gerente Procesos Corporativo
<b>FECHA</b>	2015-07-15	2021-05-06	2021-05-10