



## **“ATENCIÓN DE RECLAMOS Y APELACIONES”.**

*Código AMG-QC-P-007, Edi.0, 02/23*

	<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>	<i>Aprobado por</i>
<i>Nombre</i>	<i>Beatriz Mariana Núñez</i>	<i>Nelson Regnault</i>	<i>Nelson Regnault</i>
<i>Cargo</i>	<i>Coordinadora de Calidad, Seguridad y Ambiente</i>	<i>Gerente de Calidad, Seguridad y Ambiente</i>	<i>Gerente de Calidad, Seguridad y Ambiente</i>
<i>Firma</i>			

<b>Atención de Reclamos y Apelaciones</b>		<b>Código: AMG-QC-P-007</b>
		<b>Edi:00</b>
		<b>Fecha de Vigencia: Pág. 2 de 7 02/23</b>

### **CONTROL DE CAMBIOS**

00	02/23	<p><i>*Modificación 3.2 Responsabilidades: La Alta Dirección, la Gerencia General de la mano con la Gerencia de Calidad, Seguridad y Ambiente son responsables por la discusión y seguimiento en la implantación de las acciones correctivas derivadas de reclamos de clientes procedentes, orientadas a incrementar la satisfacción del cliente.</i></p> <p><i>* Inclusión Condición General 6.13, La información correspondiente al proceso de tratamiento de quejas y apelaciones estará disponible para las partes interesadas en la página web de la organización.</i></p>	BN	NR	NR
<b>Ed.</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Elab.</b>	<b>Rev.</b>	<b>Aprob.</b>

<b>Atención de Reclamos y Apelaciones</b>		<b>Código:</b> AMG-QC-P-007
		<b>Edi:</b> 00
		<b>Fecha de Vigencia:</b> Pág. 3 de 7 02/23

**1. Propósito**

*Establecer los lineamientos a seguir para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre los reclamos y apelaciones recibidas por parte de los clientes.*

**2. Alcance**

*Aplica a todas las situaciones de reclamos y apelaciones de clientes recibidas en la prestación del servicio de ATLAS Marine Group.*

**3. Responsabilidades**

**3.1** *De la Gerencia en la cual se recibe el reclamo o apelación: efectuar el respectivo análisis del caso y tomar las acciones pertinentes para su tratamiento.*

**3.2** *La Alta Dirección, la Gerencia General de la mano con la Gerencia de Calidad, Seguridad y Ambiente son responsables por la discusión y seguimiento en la implantación de las acciones correctivas derivadas de reclamos de clientes procedentes, orientadas a incrementar la satisfacción del cliente.*

**4. Referencias**

- *Procedimiento AMCA-QC-P-004. “Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora”.*
- *Formato AMCA-QC-F-006 “Informe de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora”.*

**5. Definiciones**

**5.1 Reclamo:** *Es igual a queja según el Sistema de Gestión.*

**5.2 Reclamo Procedente:** *Es aquella situación en la cual se genera un comentario o expresión de insatisfacción del cliente, que implica inconformidad con el servicio recibido o con el proceso de prestación del servicio. Dicho reclamo, una vez llevado a análisis, evidencia el incumplimiento por parte de la empresa de alguno de los requisitos establecidos para la prestación del servicio o producto final. Por ende, amerita su documentación, y la aplicación de acciones correctivas y respuesta oportuna al cliente.*

<b>Atención de Reclamos y Apelaciones</b>		<b>Código: AMG-QC-P-007</b>
		<b>Edi:00</b>
		<b>Fecha de Vigencia: Pág. 4 de 7 02/23</b>

**5.3 Reclamo No Procedente:** Es aquella situación en la cual se genera un comentario o expresión de insatisfacción del cliente, que implica inconformidad con el producto o servicio recibido, o prestación del servicio. Dicho reclamo, una vez llevado a análisis, evidencia el cumplimiento por parte de la empresa de todos los requisitos establecidos para la prestación del servicio o producto final.

**5.4 Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organismo a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

**5.5 Apelación:** Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

## **6. Condiciones Generales**

**6.1** En ATLAS Marine Group. serán manejados a través de este procedimiento todos los reclamos o apelaciones recibidas, ya sea en forma verbal o por escrito.

**6.2** Luego de recibir un reclamo o apelación, se procederá a enviar un acuse de recibo al cliente o cualquier parte afectada.

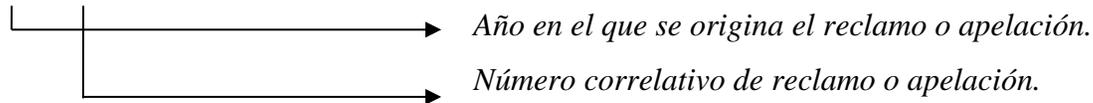
**6.3** En todas las situaciones de reclamos o apelaciones debe existir una respuesta al cliente o parte interesada; proceda o no el mismo.

**6.4** Todo reclamo o apelación recibido es analizado. Se hará una investigación de todas las circunstancias para verificar si procede; en estos casos ameritará una acción correctiva y se tratará con el procedimiento AMG-QC-P-004. “Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora”

**6.5** Los registros de los reclamos de clientes o apelación deben realizarse en el formulario AMG-QC-F-006 “Informes de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora”, manejados en el Sistema Lotus Notes. La codificación de los Informes de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora, se realizará de la siguiente manera:

<b>Atención de Reclamos y Apelaciones</b>		<b>Código:</b> AMG-QC-P-007
		<b>Edi:</b> 00
		<b>Fecha de Vigencia:</b> Pág. 5 de 7 02/23

XX - XXX



*El número correlativo de reclamo o apelación se aumenta progresivamente durante el año. Al culminar el año en curso se empieza nuevamente con el correlativo desde el 001 para registrar el primer reclamo del siguiente año.*

- 6.6** *El reclamo o apelación debe seguirse a lo largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el reclamante quede satisfecho o la decisión final haya sido tomada.*
- 6.7** *ATLAS Marine Group, es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.*
- 6.8** *La decisión o planes de acción generados por el análisis de causa raíz, debe revisarse o aprobarse por una o varias personas que no hayan participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación.*
- 6.9** *En cada fase del proceso, se realiza el seguimiento correspondiente.*
- 6.10** *ATLAS Marine Group. está siempre presta a colaborar con el cliente o parte interesada que presentó la queja o apelación, informando sobre los avances y resultados del tratamiento de la queja o apelación.*
- 6.11** *Las investigaciones y decisiones tomadas en relación al proceso de reclamos o apelaciones, no dan lugar a acciones discriminatorias, considerando la confidencialidad e imparcialidad que los casos ameritan.*
- 6.12** *Siempre que sea posible, ATLAS Marine Group. comunica la finalización formal del proceso al cliente o parte interesada que presentó la queja o apelación, procedan éstas o no.*
- 6.13** *La información correspondiente al proceso de tratamiento de quejas y apelaciones estará disponible para las partes interesadas en la pagina web de la organización <https://www.atlasmarine.net/>.*

<b>Atención de Reclamos y Apelaciones</b>		<b>Código:</b> AMG-QC-P-007
		<b>Edi:</b> 00
		<b>Fecha de Vigencia:</b> Pág. 6 de 7 02/23

## 7. Procedimiento

<b>Responsable</b>	<b>Acción</b>
<i>Gerencia que recibe el reclamo o apelación</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe el reclamo o apelación vía correo electrónico o telefónicamente, y envía acuse de recibo al cliente o parte interesada.</li> <li>2. Verifica que esté relacionado con las actividades de las que es responsable. Si no, lo remite al área que aplique.</li> </ol>
<i>Gerencia que recibe el reclamo o apelación y Gerencia de Calidad, Seguridad y Ambiente</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Recibido el reclamo o apelación debe analizarse si procede o no, en términos de criterios tales como: su severidad, implicaciones de seguridad, complejidad, impacto, y de la necesidad y posibilidad de una acción inmediata. Reúne y verifica toda la información necesaria para validar la queja o apelación.</li> </ol>
<b>Reclamo o Apelación No Procedente</b>	
<i>Gerencia que recibe el reclamo o apelación</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Si el reclamo o apelación no es procedente, da respuesta (vía correo electrónico) al cliente o parte interesada, presentando la debida argumentación con evidencias objetivas que soporten el caso.</li> <li>5. Se procede a cerrar el caso.</li> </ol>
<b>Reclamo o Apelación Procedente</b>	

<b>Atención de Reclamos y Apelaciones</b>		<b>Código:</b> AMG-QC-P-007
		<b>Edi:</b> 00
		<b>Fecha de Vigencia:</b> Pág. 7 de 7 02/23

<b>Responsable</b>	<b>Acción</b>
<i>Gerencia que recibe el reclamo</i>	<p>6. De ser necesario, reprocessa la información en aras de corregir y reenviar al cliente o persona interesada el producto conforme.</p> <p>7. Registra el caso a través de una Acción Correctiva aplicando lo establecido en el Procedimiento AMG-QC-P-004 “Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora”.</p> <p>8. Luego de cerrado el reclamo del cliente o apelación, se debe notificar formalmente la finalización del proceso de tratamiento de reclamo o apelación al cliente o parte interesada que la presenta, vía correo electrónico.</p>
<b>Apelaciones</b>	
<i>Gerencia que recibe el reclamo</i>	<p>9. En el caso que los resultados de la acción tomada en la apelación solicitada por el cliente no sean satisfactorios y éste desee continuar con otra instancia, la apelación es enviado a instancias superiores donde se tomarán las decisiones que se ameriten.</p> <p>10. Se notifica al cliente vía correo electrónico la decisión tomada.</p> <p>11. Se cierra el caso y se cierra la Acción Correctiva.</p>