






“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>			

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

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
Ed.	Fecha	Descripción del cambio	Elab.	Rev.	Aprob.

Atención de Reclamos y Apelaciones		Código: AMG-QC-P-007
		Edi: 00
		Fecha de Vigencia: 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.*

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

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.

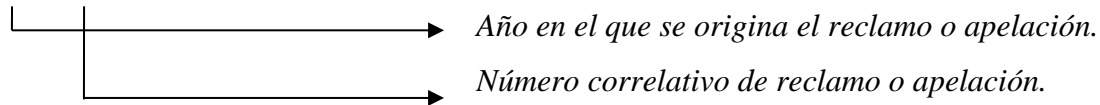
6.3 En todas las situaciones de reclamos o apelaciones debe existir una respuesta al cliente o parte interesada; proceda o no el mismo.

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:

Atención de Reclamos y Apelaciones		Código: AMG-QC-P-007
		Edi: 00
		Fecha de Vigencia: 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/>.*

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

7. Procedimiento

Responsable	Acción
<i>Gerencia que recibe el reclamo o apelación</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe el reclamo o apelación vía correo electrónico o telefónicamente, y envía acuse de recibo al cliente o parte interesada. 2. Verifica que esté relacionado con las actividades de las que es responsable. Si no, lo remite al área que aplique.
<i>Gerencia que recibe el reclamo o apelación y Gerencia de Calidad, Seguridad y Ambiente</i>	<ol style="list-style-type: none"> 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.
Reclamo o Apelación No Procedente	
<i>Gerencia que recibe el reclamo o apelación</i>	<ol style="list-style-type: none"> 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. 5. Se procede a cerrar el caso.
Reclamo o Apelación Procedente	

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

Responsable	Acción
<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>
Apelaciones	
<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>