

Atención de Quejas y Apelaciones		1. Código: AMG-QSE-PRO-006
		2. Edición: 0
		3. Fecha de Vigencia: 11/24
		Página 3 de 7

1. **Propósito**

Establecer los lineamientos a seguir para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones recibidas por ATLAS Marine Group de parte de clientes y otras partes interesadas.

2. **Alcance**

Aplica a todas las situaciones de quejas y apelaciones de clientes y otras partes interesadas, recibidas durante la prestación de los servicios que ofrece ATLAS Marine Group. Comprende desde la recepción, validación, investigación, registro y seguimiento, hasta la finalización del tratamiento de la queja o apelación y notificación al cliente o parte interesada.

3. **Responsables**

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

3.2 La Alta Dirección y 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 quejas y apelaciones procedentes, orientadas a incrementar la satisfacción del cliente.

4. **Información documentada asociada**

- AMG-QSE-PRO-004 Acciones correctivas, preventivas o de mejora.
- Norma ISO 9001 “Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos”.
- Norma ISO 9000 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabularios”.
- Norma ISO 17020 “Evaluación de la conformidad-Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.
- Norma ISO 1002 “Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones”.

5. **Normas**

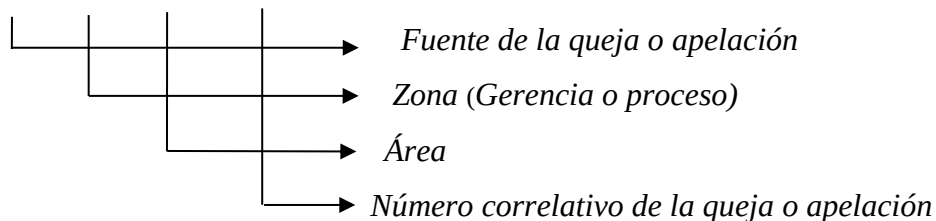
5.1 La descripción del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones está disponible para las partes interesadas en la página web de la empresa <https://www.atlasmarine.net/>.

Atención de Quejas y Apelaciones		1. Código: AMG-QSE-PRO-006
		2. Edición: 0
		3. Fecha de Vigencia: 11/24
		Página 4 de 7

5.2 Al momento de recibir una queja o apelación, se procede a enviar un acuse de recibo al cliente o cualquier parte interesada, vía correo electrónico.

5.3 Los registros de las quejas y apelaciones de clientes o partes interesadas se deben registrar en el formulario AMG-QSE-FOR-009 Reporte de quejas y apelaciones manejados en el Sistema Lotus Notes. La codificación de los reportes se realizará de la siguiente manera:

QUE - XX - XXX - XXXX



El número correlativo empieza nuevamente desde el 001 para registrar la primera queja o apelación del siguiente año.

5.4 Toda queja o apelación recibida es analizada. Se hará una investigación de todas las circunstancias para verificar si es procedente o no procedente.

5.5 Clasificación de las quejas o apelaciones (tipo de problema):

Servicio no prestado/prestado parcialmente.	Retraso en la entrega del servicio.
Servicio no solicitado.	Servicio no conforme con lo solicitado.
Información incorrecta.	Negativa de prestación del servicio.
Modo de pago.	Precio.
Incremento del precio.	Términos del contrato.
Costos/cargos injustificados.	Negativa para el pago de compensaciones.
Evaluación de daños.	Cancelación del servicio.
Compensación inadecuada.	Incumplimiento de los compromisos.
Facturación incorrecta.	Otro.

5.6 En base al análisis de la queja o apelación se determina su impacto, permitiendo tomar las decisiones para el tratamiento.

Formula: Severidad x Complejidad = Impacto

Atención de Quejas y Apelaciones		1. Código: [AMG-QSE-PRO-006]
		2. Edición: [0]
		3. Fecha de Vigencia: [11/24]
		Página 5 de 7

Resultados de la evaluación	Impacto	Acciones
0 - 3	Bajo	Posibilidad de acción inmediata
4 - 6	Medio	Necesidad de acción inmediata
≥ 7	Alto	Probabilidad de compensación

- 5.7** En caso de que se evidencie reincidencia en un tipo de queja o apelación, se procederá a realizar el análisis de causa raíz y toma de acciones correctivas según lo establecido en el procedimiento “Acciones correctivas, preventivas o de mejora” código AMG-QSE-PRO-004.
- 5.8** Se debe realizar seguimiento a la queja o apelación a lo largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el cliente o parte interesada quede satisfecho o la decisión final haya sido tomada.
- 5.9** La decisión o planes de acción generados por la investigación de la queja se revisan o aprueban por una o varias personas que no hayan participado en las actividades que dieron origen a la queja o apelación.
- 5.10** 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.
- 5.11** Las investigaciones y decisiones tomadas en relación con el proceso de quejas o apelaciones no dan lugar a acciones discriminatorias, considerando la confidencialidad e imparcialidad que los casos ameritan.
- 5.12** Siempre que sea posible, ATLAS Marine Group comunica vía correo electrónico la finalización formal del proceso al cliente o parte interesada que presentó la queja o apelación, procedan éstas o no.

Atención de Quejas y Apelaciones		1. Código: AMG-QSE-PRO-006
		2. Edición: 0
		3. Fecha de Vigencia: 11/24
		Página 6 de 7

6. Procedimiento

Responsable	Acción
Gerencia que recibe la queja o apelación	1. Recibe la queja 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.
Gerencia que recibe la queja o apelación	3. Recibida la queja o apelación, inicia una investigación y analizar si procede o no, en términos de criterios tales como: su severidad, complejidad e impacto. Y la necesidad/posibilidad de una acción inmediata. Reúne y verifica toda la información necesaria para validar la queja o apelación.
Gerencia de Calidad, Seguridad y Ambiente	
Queja o Apelación No Procedente	
Gerencia que recibe la queja o apelación	4. Si la queja 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. Procede a cerrar el caso.
Queja o Apelación Procedente	
Gerencia que recibe la queja o la apelación	6. Registra el caso en el Sistema Lotus Notes, en el formulario “AMG-QSE-FOR-009 Reporte de quejas y apelaciones”. 7. Establece las acciones correspondientes.

Atención de Quejas y Apelaciones		1. Código: [AMG-QSE-PRO-006]
		2. Edición: [0]
		3. Fecha de Vigencia: [11/24]
		Página 7 de 7

Responsable	Acción
	8. De ser necesario, reprocesa la información en aras de corregir y reenviar al cliente o parte interesada el producto/ servicio conforme. 9. Luego de haberse tratado la queja o apelación, notifica formalmente la finalización del proceso al cliente o parte interesada, vía correo electrónico, informando sobre el resultado del análisis e investigación efectuados. 10. En el caso en donde los resultados de la acción tomada no sean satisfactorios al cliente o parte interesada, considera sus argumentos, hasta que, en lo posible, quede satisfecho con la acción tomada. 11. Notifica al cliente vía correo electrónico la decisión tomada. 12. Cierra el registro Reporte de quejas y apelaciones” en el Sistema Lotus Notes.