1. ***Propósito***

Establecer los lineamientos a seguir para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre los reclamos y apelaciones recibidas por ATLAS Marine Bunker & Testing Inc, de parte de clientes y otras partes interesadas

2. ***Alcance***

Aplica a todas las situaciones de reclamos y apelaciones de clientes y otras partes interesadas, recibidas durante la prestación de los servicios que ofrece ATLAS Marine Bunker & Testing Inc, y comprende desde la recepción, validación, investigación, seguimiento, registro, hasta la finalización del proceso del tratamiento de la queja o apelación

3. ***Responsables***

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

3.2 La Alta Dirección y Representante del SGC 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. ***Información documentada asociada***

- *Formato "Informe de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora", código BUN-QSE-FOR-008.*
- *Procedimiento "Tratamiento de Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora", código BUN-QSE-PRO-003.*

5. ***Normas***

5.1 En ATLAS Marine Bunker & Testing Inc., serán manejados a través de este procedimiento todos los reclamos o apelaciones recibidos ya sea en forma verbal o por escrito.

5.2 Luego de recibir un reclamo o apelación se procederá a enviar un acuse de recibo al cliente afectado.

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

5.4 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 Tratamiento de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejoras BUN-QSE-PRO-003.

5.5 La codificación de los Informes de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora, código BUN-QSE-FOR-008, para el registro de reclamos del cliente:

XX - XXX

Año en el que origina el Reclamo o apelación.

Número Correlativo de Reclamo o apelación.

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.

5.6 El reclamo o apelación debe seguirse a largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el reclamante quede satisfecho o la decisión final haya sido tomada.

5.7 ATLAS Marine Bunker & Testing Inc, es Responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.

5.8 La decisión o planes de acción generadas por el análisis 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.

5.9 En cada fase del proceso se realiza el seguimiento correspondiente.

5.10 ATLAS Marine Bunker & Testing Inc. 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 reclamos 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 Bunker & Testing Inc. comunica vía correo electrónico la finalización formal del proceso al cliente o parte interesada que presentó la queja o apelación, procedan éstas o no.

5.13 La descripción del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones está disponible para las partes interesadas que lo soliciten, a nuestros clientes con cada envío del reporte de inspección se les hace llegar link donde está disponible el presente procedimiento

6. Procedimiento

Responsable	***Acción***
Gerencia que recibe el reclamo o apelación	*1. Recibe reclamo o apelación, envía acuse de recibo en cuestión.* *2. Verifica que esté relacionado con las actividades de las que es responsable. Si no, lo remite al área que aplique.*
Gerencia de Calidad y Gerencia que recibe el reclamo o apelación	*3. Recibido el reclamo o apelación, se inicia una investigación y 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.*
Gerencia que recibe el reclamo o apelación	*4. Si el reclamo o apelación, no es procedente, da respuesta al cliente presentando la debida argumentación con evidencias objetivas que soporten el caso.*
Reclamo o Apelación Procedente.	
Gerencia que recibe el reclamo	*5. Registra el caso a través de Acción Correctiva aplicando lo establecido en el Procedimiento "Tratamiento de Acciones*

	Correctivas, Preventivas y/o de Mejora", código BUN-QSE-PRO-003. 6. *Se identifica la causa raíz y se toma la acción correctiva correspondiente.* 7. *De ser necesario, reprocesa la información en aras de corregir y reenviar al cliente o persona interesada el producto conforme.* 8. *Luego de haberse tratado el reclamo o apelación, notifica formalmente la finalización del proceso al cliente o parte interesada que la presenta, vía correo electrónico, informando sobre el resultado del análisis e investigación efectuados.* 9. *En el caso en donde los resultados de la acción tomada no sean satisfactorios al cliente o parte interesada, se procede a considerar sus argumentos, hasta que, en lo posible, quede satisfecho con la acción tomada.* 10. *Se notifica al cliente vía correo electrónico la decisión tomada.* 11. *Se da por concluido el caso y se cierra la Acción Correctiva completando el registro BUN-QSE-FOR-008 "Informe de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora" en el Sistema Lotus Notes.* 12. *Luego de cerrado el reclamo de cliente o apelación, se debe notificar formalmente la finalización del proceso de tratamiento de reclamo o apelación al cliente que la presenta.*