

Atención de Quejas y Apelaciones		1. Código: AMG-QSE-PRO-006
		2. Edición: 1
		3. Fecha de Vigencia: 04/25
		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 10002 “Directrices para el tratamiento de quejas en las organizaciones”.

5. Normas

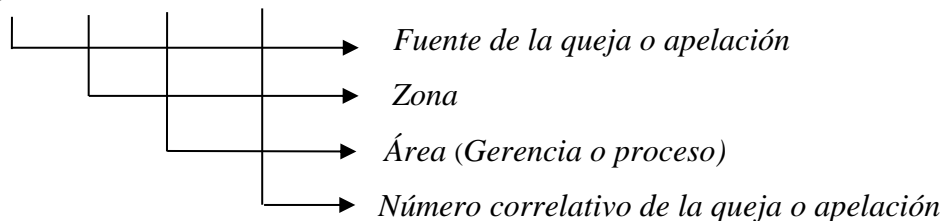
5.1 La descripción del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones está disponible para las partes interesadas en la página web de la empresa <https://www.atlasmarine.net/>.

<i>Atención de Quejas y Apelaciones</i>		1. Código: <i>AMG-QSE-PRO-006</i>
		2. Edición: <i>1</i>
		3. Fecha de Vigencia: <i>04/25</i>
		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-017 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):

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

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*

<i>Atención de Quejas y Apelaciones</i>		1. Código: <i>AMG-QSE-PRO-006</i>
		2. Edición: <i>1</i>
		3. Fecha de Vigencia: <i>04/25</i>
		Página 5 de 7

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

- 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: 1
		3. Fecha de Vigencia: 04/25
		Página 6 de 7

6. Procedimiento

Responsable	Acción
<i>Gerencia que recibe la queja o apelación</i>	<ol style="list-style-type: none"> 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.
<i>Gerencia que recibe la queja o apelación</i> <i>Gerencia de Calidad, Seguridad y Ambiente</i>	<ol style="list-style-type: none"> 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.
Queja o Apelación No Procedente	
<i>Gerencia que recibe la queja o apelación</i>	<ol style="list-style-type: none"> 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	
<i>Gerencia que recibe la queja o la apelación</i>	<ol style="list-style-type: none"> 6. Registra el caso en el Sistema Lotus Notes, en el formulario “AMG-QSE-FOR-017 Reporte de quejas y apelaciones”. 7. Establece las acciones correspondientes.

Atención de Quejas y Apelaciones		1. Código: AMG-QSE-PRO-006
		2. Edición: 1
		3. Fecha de Vigencia: 04/25
		Página 7 de 7

Responsable	Acción
	<p>8. <i>De ser necesario, reprocessa la información en aras de corregir y reenviar al cliente o parte interesada el producto/ servicio conforme.</i></p> <p>9. <i>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.</i></p> <p>10. <i>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.</i></p> <p>11. <i>Notifica al cliente vía correo electrónico la decisión tomada.</i></p> <p>12. <i>Cierra el registro Reporte de quejas y apelaciones” en el Sistema Lotus Notes.</i></p>