



Proceso de Quejas y Apelaciones

Clave: PR-ATC-008

Versión 01

Fecha Emisión: 25 de junio de 2020

Revisa y autoriza: MEHU / Gerente General

Fuentes de entrada	Entradas	Salida	Receptor de salidas
Proceso precedente: Auditorías inicial	Queja o apelación del cliente	Solución a quejas y apelaciones	Procesos posteriores: Ninguno

Objetivo	Indicador	Responsable	Criterio	Método de análisis
Dar atención oportuna y las mejores soluciones ante alguna queja o apelación	Tiempo de respuesta	Gerente General	5 días	Fecha de recepción de quejas vs fecha en el cual se da respuesta
	Satisfacción	Gerente General	95%	Retroalimentación en llamada de seguimiento

ACTIVIDADES, RESPONSABILIDADES, AUTORIDADES, COMUNICACIONES Y CONTROLES

8.1 Recibe queja o apelación: El cliente debe externar su queja y/o apelación y dirigirla al Gerente General enviada a través de un correo electrónico a contacto@alliancetrustc.com, la información mínima que debe contener el escrito es:

- Nombre del cliente (empresa)
- Nombre, puesto y datos de contacto del remitente
- Clave o identificación del servicio
- Descripción detallada de la queja o apelación
- Evidencia de la queja o apelación (en caso de ser posible)

8.2 Se convoca sesión para atención de quejas y apelaciones: El Gerente General convoca a reunión para recabar la información apropiada con los involucrados en la queja o apelación que el cliente esta externando para atender de inmediato.

8.3 Análisis, corrección y acciones correctivas queja o apelación: El Gerente General debe analizar las causas y en caso de proceder la queja o apelación, el gerente general debe dar solución inmediata a la situación, lo cual puede conllevar desde la degradación de una no conformidad o resarcir el costo parcial del servicio en cuestión y proceder de acuerdo a lo establecido en el **Procedimiento de acciones correctivas**.

8.4 Notifica al cliente: En caso de que no proceda la queja o apelación el gerente general deberá dar aviso al cliente por correo electrónico con la justificación correspondiente y realizar llamada de seguimiento.