



## Proceso de Quejas y Apelaciones

Clave: PR-ATC-008

Versión 05

Fecha Emisión: 11 de septiembre de 2023

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](mailto: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).

**NOTA:** En el caso de las apelaciones se deberán enviar en un plazo de 5 días hábiles a partir de la recepción final del informe de auditoría; vencido el plazo el cliente deberá dar continuidad a su proceso de certificación.

**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. En el caso de una apelación se debe verificar que el personal a analizar la apelación no haya estado involucrado previamente en el objeto de la apelación.

**8.3 Análisis, corrección y acciones correctivas queja o apelación:** En la reunión de análisis se deben analizar las causas y en caso de proceder la queja o apelación, se 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**. Se debe mantener informado al cliente de manera oportuna sobre el estatus de su apelación.

**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. En el caso de que la apelación haya sido procedente el gerente de Operaciones dará respuesta de manera formal sobre el resultado y el tratamiento que se deberá aplicar.