1. **PROPÓSITO:**

Establecer las actividades necesarias para la oportuna solución de las quejas presentadas por los clientes. Asimismo, definir las actividades que se deben realizar para la recepción, acuse de recibo, tratamiento, evaluación inicial, investigación, respuesta, comunicado de la decisión y cierre de la queja.

1. **ALCANCE:**

Este procedimiento aplica a todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión Integral de ABA.,en sus oficinas ubicada en VER, NL, MZ y AICM

1. **LINEAMIENTOS:**

El correo electrónico para la recepción de quejas del cliente es: **contacto@abuinalmeida.com**

ABA cuenta con los siguientes medios para la recepción de quejas:

* **Vía telefónica**: Los clientes y el personal de ABA tienen disponibles líneas telefónicas para informar cualquier queja.
* **Buzón electrónico:** Los clientes de la ABA tienen disponible el siguiente correo electrónico: **contacto@abuinalmeida.com** para enviar sus quejas, el cual es revisado diariamente por la Dirección General de ABA.

El tiempo de respuesta debe ser máximo de cinco días hábiles y el tratamiento de la queja dependerá del asunto.

La queja debe estar relacionada con las actividades de la agencia.

1. **DESARROLLO:**

| **No** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Personal de la Agencia | Cualquier empleado de la Agencia que reciba una queja del cliente vía telefónica o por buzón electrónico deberá canalizarla al Gerente Técnico para iniciar su tratamiento y seguimiento requerido. |
| 2 | Gerente Técnico | Comunica al Comité de Calidad la recepción de una queja. Envía un correo electrónico al cliente notificándole la recepción de su queja y de su seguimiento inmediato. |
| 3 | Comité de Calidad | Determina las acciones a implementar para dar solución a la misma a través de lo establecido en el **"Procedimiento de Acción Correctiva"** (**PR-ABA-CC-01**) |
| 4 | Gerente Técnico | Comunica al cliente las acciones realizadas por parte de la Agencia Aduanal a su queja y notificándole su derecho de informarle al Organismo Certificador en caso de que su queja no sea tratada adecuadamente. |
| 5 | Gerente Técnico | Informa la respuesta del cliente al Comité de Calidad. Si el cliente está satisfecho con la respuesta, registra y archiva. En caso contrario ir al punto 3. |
| **Fin del procedimiento.** | | |

1. **REFERENCIAS:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Código** | **Documento** |
| OEA | Operador Económico Autorizado “Socio Comercial Certificado” “Perfil del Agente Aduanal”. |

1. **DEFINICIONES:**

**ABA:** Agencia Aduanal Abuin Almeida

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable..

**Cliente:** Organización o persona que recibe un producto/servicio.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o servicios

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Producto/servicio:** Resultado de un proceso

**Producto/servicio No Conforme:** Producto/servicio que no cumple con los requisitos

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**BITÁCORA DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REVISIÓN** | **FECHA** | **COMENTARIOS** |
|  |  |  |