



Almacenedora
InterAmericana
S.A. de C.V.

Almacenes Generales de Depósito
Organización Auxiliar del Crédito

QUEJAS Y APELACIONES

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Gerente Técnico y/o Sustituto son los responsables de la aplicación y seguimiento de este procedimiento, involucrando al personal de verificación que haya participado en la revisión objeto de la apelación o queja.

QUEJAS.

El FT-04-01 Formulario de Quejas se proporciona al momento de la entrega del contrato de prestación de servicios FT-09-01.

Si el cliente está inconforme con el servicio, la atención por parte del personal de la UVA o por cualquier otra causa, deberá manifestarlo por vía telefónica, por teléfono, verbalmente, a través de la página www.alminter.com.mx o en formato libre, en cualquier caso se debe documentar a través del FT-04-01 Formulario de Queja.

Se revisa que la queja esté relacionada con las actividades de verificación de las que es responsable y en ese caso se le dará seguimiento.

La UV es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.

Las investigaciones y decisiones relativas a las quejas y/o apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

Seguimiento

Se revisan los motivos de la queja y los argumentos del cliente, investigando los motivos por lo que se generó, y evaluando la naturaleza e importancia de la misma, no dando lugar en ningún momento a alguna acción discriminatoria para determinar las acciones correctivas, las cuales se atenderán conforme al procedimiento de acciones correctivas y preventivas PC-08.

Se notifica al cliente la respuesta y/o solución al caso en un plazo no mayor a 10 días hábiles contados a partir de la recepción de la queja, a través de un escrito en formato libre.

Si el cliente no estuviere conforme con la solución otorgada podrá exponerlo ante la UVA aplicando el inciso a) del presente procedimiento, quien tiene un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de su recepción para rendir un informe en formato libre justificando su actuación.

La Gerencia de la UV tendrá la responsabilidad de revisar y autorizar toda respuesta y/o solución emitida, en caso que ésta haya participado en las actividades que dieron origen a la queja, la revisión y autorización deberá llevarla a cabo el Director General.

En caso de ser necesario y para asegurar que las acciones tomadas fueron apropiadas, se realizará una reunión con el cliente donde se expongan y aclaren dudas, dicha reunión se documenta en una lista de asistencia (formato libre).



Almacenedora
Inter Americana
S.A. de C.V.

Almacenes Generales de Depósito
Organización Auxiliar del Crédito

La finalización del proceso deberá ser notificada formalmente al cliente. La UV será responsable de todas las decisiones a todos los niveles respecto al tratamiento de quejas y apelaciones. Toda documentación emitida del presente proceso quedará documentada física o electrónicamente en la carpeta correspondiente.

APELACIONES

Si el cliente no está conforme con el resultado de una verificación o se tiene alguna reclamación técnica deberá manifestarlo por escrito en formato libre o a través del FT-04-01 Formulario de Quejas. El cliente podrá consultar a la dependencia correspondiente las dudas sobre los criterios de aplicación de la norma. El personal de la UVA deberá acusar de recibo.

Se revisan los motivos de la apelación y se evaluará nuevamente el grado de conformidad en las etiquetas, después del análisis, si procede, se aplican las acciones correctivas conforme al procedimiento de acciones correctivas y preventivas PC-08.

La respuesta o resultado se notifica al cliente en un plazo no mayor a 10 días hábiles a través de un escrito en formato libre con copia a la dependencia competente.

Si el cliente no estuviere conforme con la solución otorgada, podrá exponerlo ante la dependencia que corresponda acompañado de los documentos que lo sustente, La dependencia remitirá copia a la Unidad para que en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de su recepción pueda rendir un informe en formato libre justificando su actuación.

La finalización del proceso deberá ser notificada formalmente al cliente.

La UV será responsable de todas las decisiones a todos los niveles respecto al tratamiento de quejas y apelaciones. Toda documentación emitida del presente proceso quedará documentada física o electrónicamente en la carpeta correspondiente.

EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y/O SUGERENCIAS

La evaluación de los servicios y/o sugerencias FT-04-02 Hoja de Evaluación del servicio se solicitan aleatoriamente a los clientes después de la verificación efectuada.

En caso de que el cliente exteriorice algún desacuerdo con algún punto del proceso o sugerencias por parte de los clientes sobre los servicios realizados y la aplicación de la mejora continua al proceso. En su caso recibirá el mismo tratamiento que las quejas.