

	<b>Procedimiento de quejas</b>	<b>Código:</b> P-OC-003
		<b>Versión:</b> 003
		<b>Fecha:</b> 13/02/2024

## 1. OBJETIVO

Establecer las acciones a tomar para la gestión, evaluación y acción correctiva de las quejas que se pudieran presentar ante ATABEY, en relación a los servicios ofrecidos.

## 2. ALCANCE

Aplica para la atención de todas las quejas que se presenten ante ATABEY.

## 3. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

ATABEY es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de las quejas.

### 3.1 Recepción de la Queja

Atabey cuenta con el **Formulario para Registro de Quejas** (F-OC-001), el cuál se encuentra disponible en su página web y constituye el medio formal para la recepción de quejas.

La manifestación de una queja se puede presentar tanto de forma escrita (a través de un correo electrónico, redes sociales, etc.) como de forma verbal ante un representante de Atabey, ya sea personal interno o subcontratado. En caso de recibir una queja por cualquiera de estos medios, se debe orientar a la presentación escrita de esta, utilizando el **Formulario para Registro de Quejas** (F-OC-001). El llenado de este formulario lo puede realizar tanto la persona manifestante de la queja de manera directa, como también puede ser completada por parte de personal interno o externo de Atabey en nombre de esta (por ejemplo: tomando la información transmitida verbalmente y trasladándola al Registro de Quejas). En caso de que existan pruebas pertinentes acerca de la queja, estas pueden ser adjuntadas al registro de manera adicional.

Este formulario debe enviarse al correo [g.javier@centroatabey.org](mailto:g.javier@centroatabey.org) / [ovv.atabey@gmail.com](mailto:ovv.atabey@gmail.com) para su trámite.

La persona **Encargada de Control de Calidad** es quien recibe la información, la cual deberá acusar de recibido al demandante y darle trámite a la queja.

La persona **Encargada de Control de Calidad** procede a enumerar la queja en orden secuencial de recepción, asignando el siguiente número de registro: “Queja”-consecutivo-año (ejemplo: Queja-001-2023), indica la fecha de trámite; y posteriormente remite la queja a la Dirección Ejecutiva de ATABEY. Asimismo, la persona **Encargada de Control de Calidad** procede a completar el **Formulario de Seguimiento al Sistema de Gestión** (F-OC-013) registrando el consecutivo de Queja, fecha de recepción y envío a la Dirección.

	<b>Procedimiento de quejas</b>	<b>Código:</b> P-OC-003
		<b>Versión:</b> 003
		<b>Fecha:</b> 13/02/2024

**Nota 1:** *La persona Encargada de Control de Calidad cuenta con **2 días hábiles** para remitir la queja a la Dirección Ejecutiva, para que sea de su conocimiento.*

Las quejas deben de ser tratadas por personal diferente al relacionado con la queja.

**Nota 2:** *las quejas las debe tratar la Dirección Ejecutiva en conjunto con la persona Encargada de Control de Calidad.*

**Nota 3:** *Si la persona Encargada de Control de Calidad es la directamente involucrada en la queja, o ha tenido participación en el proceso del resultado final al cual se presenta la queja, la Dirección Ejecutiva será quien se encargue de dar el tratamiento respectivo, sin participación de la persona Encargada de Control de Calidad.*

**Nota 4:** *Si la Dirección Ejecutiva es la directamente involucrada en la queja, o ha tenido participación en el proceso del resultado final al cual se presenta la queja, la Encargada de Control de Calidad será quien se encargue de dar el tratamiento respectivo, sin participación de la Dirección Ejecutiva.*

Si se requiere, la persona responsable de tratar la queja, podrá conformar un equipo de trabajo para el tratamiento respectivo. Estas personas podrán ser del equipo verificador de ATABEY ya que son personas con competencia para poder colaborar con la investigación, sin embargo, no deben estar relacionados a la queja.

**Nota 5:** *Toda la información generada durante la investigación de la queja, será resguardada de forma confidencial por ATABEY, y en estos mismos términos es comunicada al demandante.*

**Nota 6:** *Antes de iniciar el proceso de evaluación, se debe emitir una nota al demandante explicando el proceso del tratamiento de la queja (proceso a seguir) e indicar el personal comprometido en el proceso, esto se podrá realizar vía correo electrónico.*

### **3.2 Evaluación y tratamiento de quejas**

El equipo de trabajo debe realizar la revisión de la queja para confirmar si la misma guarda relación con las actividades de verificación de las que ATABEY es responsable, y determinar si esta procede o no, para lo cual debe:

- a) Realizar la investigación de la queja, según las pruebas presentadas.
- b) Se puede tomar en cuenta los puntos de vista del área afectada, sin que esto implique que participe en la resolución de la queja.
- c) Sí la queja procede, determinar si es necesario la apertura de un plan de acciones correctivas.

	<b>Procedimiento de quejas</b>	<b>Código:</b> P-OC-003
		<b>Versión:</b> 003
		<b>Fecha:</b> 13/02/2024

d) En los casos en donde la queja presentada está relacionada con una Declaración sobre los GEI previamente verificada después de emitida la Opinión de Verificación, el equipo de trabajo debe evaluar la resolución de la queja considerando el Procedimiento de verificación CORSIA (P-OC-008).

e) Notificar por escrito al demandante la resolución de la queja, en todos los casos que se considere que no es válida. La respuesta debe llevar la fundamentación respectiva. En caso de que la queja proceda, se le debe indicar las acciones tomadas.

f) La persona Encargada de Control de Calidad debe dar seguimiento a las acciones tomadas y evaluar su eficacia, esto en caso de que aplique.

La persona **Encargada de Control de Calidad** procede a completar el **Formulario de Seguimiento al Sistema de Gestión** (F-OC-013) registrando las acciones correctivas asociadas (en caso de que aplique), las fechas de análisis, resolución y comunicación al demandante.

**Nota 7:** Se cuenta con un plazo de **15 días hábiles**, a partir de la fecha en que se recibió la queja para darle respuesta al demandante sobre la resolución de la misma.

#### 4. CONTROL DE EMISIÓN Y CAMBIOS

<b>CONTROL DE EMISIÓN Y CAMBIOS</b>					
<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Descripción:</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
001	01/01/2022	Creación del documento	Directora OSBEC	Encargada de Control de Calidad	Encargada de Control de Calidad
002	29/09/2023	Cambios en la redacción a nivel general y asignación de responsabilidades.	Encargada de Control de Calidad	Directora Ejecutiva	Directora Ejecutiva
003	13/02/2024	Se cambió la palabra declaración de verificación por la palabra opinión de verificación.	Encargada de Control de Calidad	Directora Ejecutiva	Directora Ejecutiva