

TRATAMIENTO DE QUEJAS Y
APELACIONES

de

FORWARDING PROYECTOS, S.A.

Documento

Revisión	Fecha	Responsable	Descripción
01	25/05/2021	Sofía Dotta	Revisión General

Objeto

FORWARDING PROYECTOS, S.A. Establece el procedimiento para la recepción, evaluación y seguimiento de las posibles quejas y apelaciones que pudiera recibir por alguna de sus actividades.

Ámbito de aplicación

Es aplicable a todas las áreas y partes involucradas de la empresa.

Las quejas o apelaciones pueden provenir de clientes, proveedores u otras partes interesadas que estén directamente relacionadas con las actividades desarrolladas por la empresa.

Como referencia: Términos y definiciones

Queja: Se entiende por queja, cualquier solicitud de aclaración frente a la duda o inconsistencia en los servicios prestados a clientes.

Apelación: Se entiende por apelación la presentación por parte de un cliente de la reconsideración de una resolución o decisión tomada sobre el servicio prestado.

Corrección: actividad que se lleva adelante para corregir un desvío puntual, sin considerar análisis de causas o desvíos potenciales.

Principios de actuación

Tanto las quejas como las apelaciones pueden ser presentadas por el personal de FORWARDING PROYECTOS o por terceros y deben ser tratadas bajo los compromisos de confidencialidad establecidos en el Código de Ética y Conducta

1. Actuación de atendimento de quejas

Las quejas y apelaciones pueden ser recibidas por cualquier integrante de FORWARDING PROYECTOS, vía oral o escrita. En caso de que la misma sea realizada vía oral, se solicita que se respalde vía mail para proceder al registro. De esta manera se facilitará su seguimiento de forma digital.

El procedimiento es comunicado en la web de FORWARDING PROYECTOS y podrá ser enviado a toda persona que lo solicite.

La empresa atenderá, resolverá y contestará las quejas y apelaciones en un plazo no mayor a 15 días.

Las quejas y apelaciones pueden ser considerada no validas, en ese caso se informará a quien la presentó y se le explicará porque se entiende como valida y se procede a cerrarla.

Si se entiende que la misma tiene validez el proceso de atendimento es el siguiente: Una vez registrado deberá ser intervenida por personal que no se encuentre directamente involucrado en los temas objeto de la queja. Si se desprende del análisis una No Conformidad, será registrada cumpliendo su proceso.