

POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS. BODEGAS GENERALES DE DEPOSITO, S.A.

PRIMERA VERSIÓN



Bodegas Generales de Depósito, Sociedad Anónima, con el objetivo de cumplir con la visión que como empresa nos embarca, y dar el mejor servicio de calidad a nuestros valiosos y apreciables clientes y público en general, se establece un lineamiento de mejora continua, a través de un proceso adecuado en el tratamiento de quejas, y el procedimiento de estas.

Marco Conceptual.

Queja: Es la denuncia respecto a carencias en la prestación de servicio, problemas de comunicación, incidentes irregulares de los servicios brindados.

Reclamo: Derecho que tiene toda persona de exigir o demandar solución referente a la insatisfacción o disconformidad con la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio o el producto que no cumple con sus expectativas.-

Sugerencias: Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio.

Términos de respuesta: La respuesta o avance de su inquietud, será resuelta en los días hábiles siguientes a la fecha de la recepción.

Procedimiento del tratamiento a quejas, reclamos y sugerencias.

En virtud de sus derechos queremos informarle el procedimiento para atender sus Quejas, Reclamos y sugerencias de manera correcta, y de esta manera seguirle brindando un mejor servicio:

1. El interesado deberá remitir su Quejas, Reclamos o sugerencias de forma personal, por llamada telefónica, visita a través de Recepción, Comercialización, Facturación Bodega cualquier otra área, o al correo electrónico bsantos@prologix.com, dicha Queja, Reclamo o sugerencia deberá indicar la siguiente información:

a. Datos Personales

- Nombres y apellidos completos del solicitante(persona natural o Jurídica):
- Teléfono/fax
- Correo Electrónico:
- Persona a contactar(si es diferente al reclamante):
- Fecha que ocurrió dicho suceso:
- Descripción del problema/hechos/ inconformidades:
- Petitorio/ solución/ petición:
- Dirección de notificaciones

b. Descripción de los hechos y derechos que considera vulnerados.

c. Copias de los soportes, si los hubiere, que tenga en su poder y que sustenten los hechos expuestos en la petición, queja o reclamo.

2. Una vez recibida la queja, reclamo o sugerencia, BODESA tendrá de tres (3) a cinco (5) días hábiles para analizarla, pudiendo extenderse hasta quince (15) días hábiles, en caso sea necesario.

4. El encargado de la unidad de atención a quejas comunicara al cliente que se ha recibido la queja mediante comunicado escrito o correo electrónico, en caso que esta no haya sido presentada de forma personal o llamada telefónica.

5. BODESA solamente admitirá reclamos con respecto a daños en mercadería, durante los primeros treinta (30) días calendario, posterior al ingreso o al despacho o retiro de la mercadería por la que se establezca dicha Queja, Reclamo y sugerencia

6. BODESA asume el compromiso de dar seguimiento completo e integral a las quejas, reclamos y sugerencias

7. La respuesta de BODESA será motivada, clara y completa. Dicha respuesta, será comunicada al Cliente o solicitante en el plazo establecido. Si fuese favorable para el cliente o solicitante se responderá contra entrega de la mercadería dañada.-