



## **Tratamiento de quejas de RV Logística Aduanera Oficina Operativa Veracruz.**

El reclamante puede expresar su queja por medio telefónico, a través del correo electrónico o en la encuesta de satisfacción del cliente. En caso de realizarse una queja que no deriva de la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente esta se remite directamente al Coordinador de SGC y se llena el **FO08-11 Formulario para reclamantes**.

El Gerente Operativo identifica las quejas y evalúa la procedencia de cada una de ellas, así como su tratamiento de acuerdo a la urgencia, severidad, complejidad e impacto; además identifica problemas repetitivos.

Al momento de recibir la queja informa al reclamante de su recepción por el medio que considere necesario.

Una vez recibida la queja se registra con la información de apoyo, se da el tratamiento, se evalúa mediante el **FO08-11 Formulario para reclamantes** y se investigan todas las circunstancias e información pertinente para brindar respuesta al reclamante, si no se pudiese dar solución inmediata esta se dará tan pronto como sea posible; tratando de no afectar al reclamante. Se realiza una actualización del estado de la queja cuando el reclamante lo solicita o en la fecha prevista.

De acuerdo con la investigación y/o la(s) causa(s) de la queja se toman las acciones para la atención de la misma.

En dado caso que el cliente no esté de acuerdo con la forma en que se atendió la queja, está permanece abierta y se analizan otras alternativas.

Se realiza el seguimiento del progreso y propuestas hasta que se hayan agotado todas las alternativas razonables, tanto internas como externas, o el reclamante esté satisfecho.

El cierre de la queja queda establecido en **FO08-11 Formulario para reclamantes**.

La comunicación al cliente relativa al tratamiento de quejas y el derecho del cliente de informar sobre quejas al organismo certificador se informa en el correo electrónico que es enviado al cliente cuando se presenta una queja o reclamación.

*Nota: 1) Información correspondiente al PV08-04 Satisfacción del cliente.*

*2) Este documento puede ser sujeto a modificaciones y mejoras continuas por parte de RVLA Veracruz.*



En el caso de las operaciones realizadas por RV Logística Aduanera Oficina Operativa Veracruz, el cliente tiene derecho a notificar sobre quejas al Organismo que ha certificado a RV Logística Aduanera Veracruz con base en la norma NMX-R-026-SCFI-2009.

**ANACE Tel: 01-(55)-52-07-06-37**

**52-07-06-78**

**33-00-75-00**

**Fax: 01-55-52-08-93-70**

**[contacto@anace.org.mx](mailto:contacto@anace.org.mx)**