

PROTOCOLO DE QUEJAS Y APELACIONES



En torque Ingeniería SpA, consideramos la retroalimentación de nuestros clientes y partes interesadas como clave para mejorar continuamente nuestros servicios. Por eso hemos establecido un protocolo formal para la gestión de quejas y apelaciones aplicable a todos los servicios prestados.

¿A QUIEN APLICA?

-  **Clientes**
-  **Potenciales clientes**
-  **Proveedores**
-  **Colaboradores**
-  **Otras partes interesadas**

CANALES DISPONIBLES

-  **WWW.METALTORQUE.CL**
-  **QUEJAS.APELACIONES@METALTORQUE.CL**
-  **(+56) 22 556 9954**

PRINCIPIOS DEL PROCESO

-  **CONFIDENCIALIDAD**
-  **IMPARCIALIDAD E INDEPENDENCIA**
-  **OBJETIVIDAD**
-  **NO REPRESALIAS**

COMO GESTIONAMOS UNA QUEJA O APELACION?

-  **Recepcion y Registro**
-  **Revisión de antecedentes**
-  **Asignación de caso a personal competente**
-  **Análisis**
-  **Definición de acciones/ respuesta**
-  **Comunicación del resultado**
-  **Cierre y registro + seguimiento**

ESTE PRODUCTO ES UNA GUIA INFORMATIVA PARA CLIENTES Y PARTES INTERESADAS