

PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Basados en el objetivo de establecer estándares elevados en los mercados en los que operamos y marcar la diferencia no sólo en lo que concierne a la calidad de los servicios contables que prestamos, sino también con respecto a los principios éticos de nuestro negocio, para nosotros es muy importante conocer y resolver oportunamente los requerimientos.

ACIRES CORP. SAS pone a disposición de sus clientes, e interesados en servicios el correo electrónico servicioalcliente@acirescorp.com destinado explícitamente para la recopilación y tratamiento de quejas, reclamos y/o sugerencias. Este correo se dará a conocer a través de nuestra página www.acirescorp.com.

Importancia De Este Procedimiento

Facilitar a quien reclama, el acceso a un sistema de manejo de reclamos abierto y responsable.

Aumentar la habilidad para resolver los reclamos de manera consistente, sistemática y responsable para satisfacción del reclamante y de nuestra firma ACIRES CORP. SAS

Incrementar la habilidad de ACIRES CORP. SAS para identificar tendencias y eliminar causas raíces de los reclamos.

Procedimiento: Los correos que se reciban a la dirección mencionada, se les dará respuesta en orden de llegada, en un término no mayor a 15 días, así:

- Para casos especiales se brindará una llamada al solicitante con el fin de obtener mayor información sobre su solicitud, aclarar dudas y llegar a una solución.
- Si se determina que la queja o reclamo no es justificada se debe elaborar un comunicado formal indicando las razones por las que se consideró que no lo son.

La persona encargada de coordinar las solicitudes de quejas, reclamos y/o sugerencias es líder de procesos de calidad, quien documentara la trazabilidad que se brinde a estas solicitudes.

ASESORES CONSULTORES E INVERSORES CORPORATIVOS SAS