

## **POLÍTICA DEL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DEL CENTRO DE FORMACIÓN DE LITERA MEAT**

Esta Política se establece desde la Alta Dirección como marco en el que se deben desarrollar el tratamiento de quejas y reclamaciones del CENTRO DE FORMACIÓN DE LITERA MEAT, de manera que se garantice a los clientes y demás partes interesadas el compromiso adquirido por éste, a través de su sistema de gestión.

La Dirección del CENTRO DE FORMACIÓN DE LITERA MEAT, considera la Política del tratamiento de quejas y reclamaciones como parte esencial para el desarrollo y funcionamiento del servicio de la organización, constituyendo, un punto de referencia básico para la realización de las actividades del CENTRO DE FORMACIÓN.

Dicha Política, consiste en ofrecer a sus clientes satisfacción por el servicio, confiabilidad y confidencialidad en los resultados, independencia de juicio e integridad de sus prestaciones.

La organización debe determinar, proporcionar y mantener el conjunto de factores humanos y físicos tales como sociales, psicológicos y físicos denominado ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Para cumplir este propósito, el CENTRO DE FORMACIÓN DE LITERA MEAT, organiza su trabajo teniendo en cuenta los siguientes principios:

- La organización está activamente comprometida con el tratamiento eficaz y eficiente de las quejas de los clientes, para contribuir a la mejora de los procesos y productos de la organización.
- La planificación del proceso de tratamiento de las quejas se lleva a cabo para mantener e incrementar la satisfacción del cliente.
- La información relativa al proceso de tratamiento de las quejas y reclamaciones se comunica de una manera sencilla y accesible a los clientes, a los reclamantes y, cuando sea aplicable, a otras partes directamente involucradas.
- Todo personal en contacto con los clientes y los reclamantes tratar cortésmente a los clientes y responde rápidamente a sus quejas o los remitir a los individuos adecuados.
- La selección, apoyo y formación del personal involucrado en el proceso de tratamiento de las quejas son factores particularmente importantes.
- Los principios de objetividad en el proceso de tratamiento de las quejas incluyen los elementos siguientes: claridad, imparcialidad, confidencialidad, accesibilidad, exhaustividad, equidad y sensibilidad.
- El proceso de tratamiento de las quejas y reclamaciones se revisa periódicamente para asegurarse de que se mantiene de forma eficaz y eficiente, y que mejora continuamente.

**F-PG-21-01 - Edición 02 – 08/09/2021 2021**  
**Aprobada por la Alta Dirección de Litera Meat, S.L.U.**



**Fdo. FRANCESCO PINI**