



Con el objetivo de atender y resolver toda Queja o Apelación que considere necesario presentar ponemos a su disposición el presente formulario.

MÉTODO PARA LA RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA O APELACIÓN

Realizar las siguientes actuaciones:

- Solicitar el formulario para Quejas o Apelaciones al Jefe de Proyecto de Ofiteco con quien Ud. esté en contacto.
- Adjuntar a este formulario, una vez cumplimentado, fotos o documentos, si procede, que respalden su Queja o Apelación.
- Una vez recibida la Queja o Apelación se procederá a su revisión y análisis por parte de Ofiteco.
- El Jefe de Proyecto enviará un correo electrónico acusando recibo de la llegada a OFITECO de la Queja o Apelación.
- Se dará respuesta en 10 días hábiles, a partir de la fecha de recepción del presente formulario.

La respuesta se remitirá en este mismo formulario cumplimentando la página 2.

DATOS DEL REMITENTE Y DE LA QUEJA O APELACIÓN

| | | | |
|---|--------------------------------|--------------------------|------------------------------------|
| Nombre o razón social: | | | |
| Domicilio | | | |
| Fecha | | | |
| Nombre del autor de la Queja o Apelación | | | |
| Correo electrónico y número de teléfono | | | |
| Marcar X si es Queja o Apelación | Queja <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Apelación <input type="checkbox"/> |
| Describir con detalle la Queja o Apelación: (Adjunte toda la información y/o documentación de soporte necesaria) | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

NOTAS IMPORTANTES:

- Todos los datos, documentos e información que Ud. comunique serán tratados de manera confidencial.
- Deberán cumplimentar todos los campos del formulario para que su Queja o Apelación sea tratada de manera eficiente.
- OFITECO se compromete a no realizar ninguna acción discriminatoria dentro del proceso del análisis, seguimiento y conclusión de la Queja o Apelación manifestada en el presente formulario.
- El presente formulario, una vez cumplimentado, deberá enviarse por correo electrónico a las siguientes dos direcciones: ofiteco@ofiteco.com y a la persona de contacto con quien se esté gestionando el contrato respecto del cual se presenta la Queja o Apelación. Es muy importante que se envíe a los dos correos para asegurarse de su recepción.

ACUSE DE RECIBO DE OFITECO PARA EL REMITENTE

Recibido en OFITECO por (nombre y firma): _____ FECHA: _____



A CUMPLIMENTAR EXCLUSIVAMENTE POR OFITECO

| | | |
|--------------------------------|--|--|
| Nº DE QUEJA O APELACIÓN | <i>(Q-PR-año-nº de orden)</i> <i>(A-PR-año-nº de orden)</i> | |
|--------------------------------|--|--|

| |
|--|
| ORIGEN DE LA QUEJA O APELACIÓN: |
| |

| |
|--|
| ANÁLISIS DE LA QUEJA O APELACIÓN: |
| |

| |
|----------------------------|
| ACCIONES A ADOPTAR: |
| |

| | |
|---|---|
| SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES ADOPTADAS: | |
| | |
| NOMBRE Y FIRMA DEL ENCARGADO DE REVISAR EL SEGUIMIENTO FECHA: _____ | NOMBRE, FIRMA Y SELLO DE CONFORMIDAD DEL CLIENTE FECHA: _____ |

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE ATENDER LA QUEJA O APELACIÓN
FECHA: _____

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA AUTORIZACIÓN DEL RESULTADO
FECHA: _____