

 <b>AVANZA</b>	<i>Nombre del Documento</i>	Código	<b>CA-CM-01</b>
	<i>Guía al Cliente para el Manejo de Quejas</i>	Revisión No.	<b>0</b>
		Página	<b>1 de 6</b>

AVANZA S.A. de C.V. tiene un compromiso de brindar un servicio de calidad a sus usuarios.

La confiabilidad de nuestros servicios y la seguridad dentro de nuestras instalaciones en la ejecución de la operación portuaria son nuestros objetivos principales, por lo que dedicamos nuestro esfuerzo y trabajo en cumplir estos requerimientos para garantizar la máxima satisfacción a todos nuestros clientes. Es importante que seamos informados a la brevedad posible, posibilitando que AVANZA, S.A. de C.V. pueda tomar acciones para remediar la situación.

### **Pasos a seguir para presentar una queja:**

#### **1. Presentación de una queja.**

Una queja formal y por escrito deberá ser presentado ante AVANZA, S.A. de C.V. dentro de un período posterior de una semana, contando a partir de la fecha del incidente. De no recibirse en el plazo estipulado, la atención de este no será considerada legalmente.

La queja deberá ser enviado a los siguientes correos electrónicos:

- [planificacion@alanza.hn](mailto:planificacion@alanza.hn) / +504 3307-3544
- [programacion@alanza.hn](mailto:programacion@alanza.hn) / +504 3307-1757

#### **2. Manejo de la queja o queja**

AVANZA, S. A. de C. V., a través de su departamento de Planificación/ Programación dará atención a sus quejas. Una vez recibido su queja y la documentación solicitada AVANZA, S.A. de C.V. procederá a:

- Enviar una carta de recepción y asignación de número de queja en físico y/o vía correo electrónico notificando al reclamante el número de queja.
- Analizar las circunstancias descritas en el evento para determinar si la queja es procedente mediante el análisis de la documentación recibida y las investigaciones que AVANZA S.A. de C.V. pudiera haber realizado oportunamente.

	<i>Nombre del Documento</i>	Código	CA-CM-01
	<i>Guía al Cliente para el Manejo de Quejas</i>	Revisión No.	0
		Página	1 de 6

- Informar el resultado de la investigación y cómo se procederá en consecuencia. El tiempo máximo para informar este resultado será de quince (15) días hábiles, a partir la fecha en que se recibió la totalidad de la documentación requerida.
- Solicitar información adicional en caso de ser necesario.
- Revisar de ser necesario los procesos internos de AVANZA S.A. de C.V. para eliminar las fuentes de error.

### **3. Quienes están intitutados a reclamar ante AVANZA S. A. de C. V. recibirá solamente quejas de sus clientes directos.**

Por este motivo es indispensable que toda la cadena previa de responsabilidades contractuales, limitaciones en los montos a resarcir devenidos de los acuerdos comerciales imperantes, acciones de extinción y/o mitigación de perdida, subrogaciones de derecho, etc. hayan tomado debido curso y se encuentren extintas y resueltas entre las partes, con constancia de acuerdo entre las mismas sobre el fin de la queja.

Toda queja que no cumpla con la solicitud documental y/o no logre identificar al reclamante como el verdadero intitulado a presentar el mismo será rechazado hasta que la situación sea regularizada. Esta situación no implicará una extensión del plazo perentorio para la presentación de quejas de 7 días calendario desde la fecha en la que haya ocurrido el incidente respectivo.

### **4. Inspecciones en conjunto**

- Producto sobrante/ faltante.
- Contaminación de productos.
- Problemas de facturación.
- Calidad de servicio.