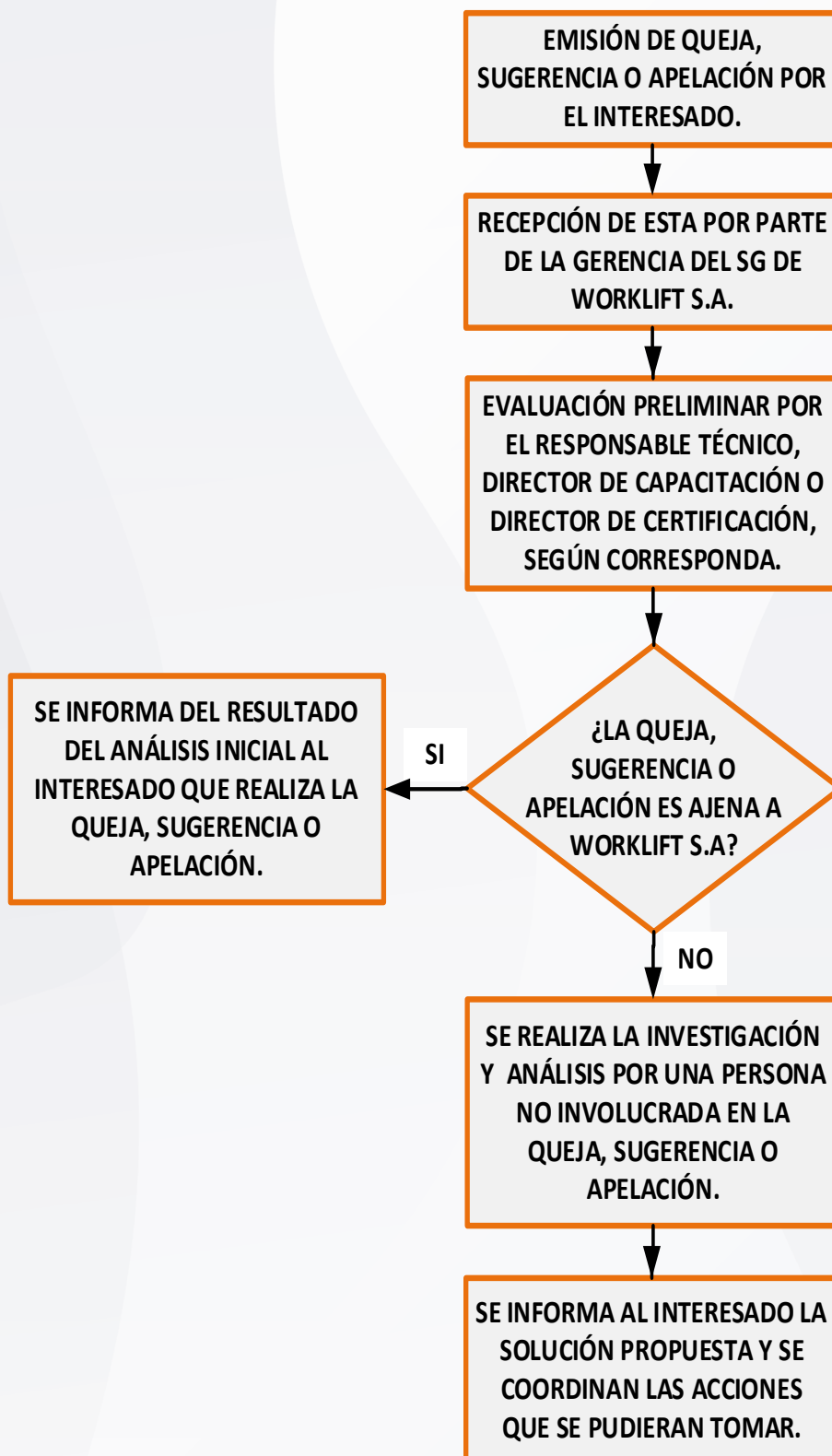


## PROCESO DEL TRATAMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y APELACIONES\*



**Nota:** En caso de que la queja esté relacionada a una persona certificada por WORKLIFT S.A, se notificará a la misma sobre el caso.

Para todos los casos se mantendrá la confidencialidad de la parte que realiza la queja y el objeto en que se basa.

**\*Para una mayor comprensión del proceso, se citan las definiciones de Queja, Sugerencia y Apelación a continuación:**

**Queja:** expresión de insatisfacción, distinta de una apelación, presentada por un individuo u organización a WORKLIFT S.A por el servicio prestado.

**Apelación:** solicitud presentada por un usuario de cualquiera de los servicios prestados por la organización, para reconsiderar la decisión tomada por WORKLIFT S.A.

**Sugerencia:** supone plantear ideas para mejorar la gestión o calidad de los servicios prestados por WORKLIFT S.A.