

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE DUDAS, ACLARACIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES

1.- La dirección de atención y seguimiento al cliente de esta empresa, es la responsable de atender las dudas, aclaraciones, quejas, sugerencias y reclamaciones.

2.- Las vías mediante las cuales la empresa recibirá las dudas, aclaraciones, quejas, sugerencias y reclamaciones del cliente, serán:

- A través de llamada telefónica en el numero publicado para atención a clientes.
- Mediante el correo electrónico de atención a clientes indicado.
- De manera personal, en el domicilio de la empresa donde se encuentra la dirección de atención y seguimiento al cliente.

3.- En la atención a cualquier duda, aclaración, quejas, sugerencias y/o reclamación, nuestro personal llenará el siguiente formulario, que nos permitirá darle el seguimiento adecuado al asunto:



I.- Datos del cliente

Nombre: _____

Teléfono: _____

Dirección de correo: _____

Domicilio: _____

II.- Marque con una "x", el trámite de que se trata

- a) Duda
- b) Aclaración
- c) Sugerencia
- d) Reclamación
- e) Queja

III.- Describa en su caso, la duda, aclaración, sugerencia, reclamación y/o queja.

Nombre y firma de la persona atendida/cliente

Las personas atendidas tienen el derecho a reservarse la información que consideren, los datos obtenidos serán protegidos en apego a la legislación vigente en la materia.

4- La empresa a través de la dirección correspondiente, deberá resolver la duda, aclaración, queja, sugerencia y/o reclamación, según sea el caso, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, a través de los medios que se encuentran disponibles para la atención de estas, todo lo anterior quedara registrado para el debido seguimiento de cada asunto.

