

Proceso de atención a quejas, reclamaciones y sugerencias.

1

¿ Que podemos reportar en este medio ?

- Calidad de producto o servicio
- Incumplimiento a nuestro código de ética
- Incumplimientos a la cadena de suministro FSC

2

Información requerida para su atención:

- La información deberá ser enviada al siguiente correo: **direccion@elige.com** para dar seguimiento a cualquier tema que pudiera surgir
- Fecha de recepción a sus instalaciones
- Nombre
- OC o Proyecto
- Cantidad en reclamación
- Evidencia fotográfica
- No. de Certificado de Calidad
- Prioridad*
- Ubicación del material



Tiempos de respuesta:

1 a 5 días

* Puede variar de acuerdo al tipo de contrato con cada cliente o a la acción para atender el reporte

3

Tiempo de validación e investigación:

Una vez compartida la información, realizaremos la investigación para determinar la mejor atención a la solicitud recibida.

Es importante tomar en cuenta que una vez entregado el proyecto (En caso de aplicar.)

el cliente cuenta con **15 días para realizar la reclamación directa sobre la entrega,**

en caso de que el tiempo sea mayor se deberá agendar una cita con el área de Aseguramiento de Calidad para la validación de acuerdo a la información compartida



4

Respuesta y Solución:

El área de Aseguramiento de Calidad, enviará una respuesta formal a la solicitud a través de correo electrónico en el cual se incluirán todos los detalles para la atención.

El cliente tendrá un período de 5 días hábiles para aceptar o rechazar las soluciones ofrecidas en nuestra respuesta.



5