

PROCESO DE ATENCIÓN A QUEJAS

01

ENVÍO DE QUEJA

Envía el motivo de su queja vía correo electrónico a **quejas@tglobalentity.com** o a través del formulario antes señalado.

Es necesario envíe la siguiente información:

- °Nombre.
- °Teléfono.
- °Correo.
- °Empresa.
- °El escrito sobre la queja.

02

REVISIÓN

Es revisada por el área de control interno, y se revisa si la queja es procedente.

03

CLASIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DEL RESPONSABLE PARA SU SEGUIMIENTO

Se clasifica la queja y se asigna un responsable.

04

PROCESO DE TRATAMIENTO

Se toman las acciones necesarias para la resolución de la queja.

05

RETROALIMENTACIÓN A PARTES INTERESADAS

Se informa a las partes interesadas el resultado.

06

ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

Se toman acciones correctivas y de mejora según corresponda.

07

VERIFICACIÓN DE LA CONFORMIDAD

Se verifica la conformidad de la solución de su queja.

PROCESO DE ATENCIÓN A APELACIONES

01

ENVÍO DE APELACIÓN

Envía el motivo de su queja vía correo electrónico a **quejas@tglobalentity.com** o a través del formulario antes señalado.

Es necesario envíe la siguiente información:

- Nombre o denominación del promovente, y en su caso de quién promueve en su nombre.
- Domicilio para oír notificaciones, así como nombre de las personas autorizadas para tal fin.
- Datos que identifiquen la resolución que se apela.
- Fecha en que se le notificó la resolución que se apela.
- Los argumentos en los que base su apelación y que a su juicio le causen agravio.
- Lugar y fecha del escrito de apelación.
- Las pruebas que ofrezca, que tengan relación inmediata y directa con la resolución que se apela, especificando el modo en que se suscita dicha relación.
- La documentación con la que acredite su representación, cuando quien la suscriba, actúe en nombre de otro o de personas morales.
- Copia de la resolución que se reclama.
- La documentación que ofrezca como pruebas.

02

REVISIÓN

Es revisada por el área de control interno, y se revisa si la apelación es procedente.

03

CLASIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DEL RESPONSABLE PARA SU SEGUIMIENTO

Se clasifica la apelación y se asigna un responsable.

04

PROCESO DE TRATAMIENTO

Se toman las acciones necesarias para la resolución de la apelación.

05

RETROALIMENTACIÓN A PARTES INTERESADAS

Se informa a las partes interesadas el resultado.

06

ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

Se toman acciones correctivas y de mejora según corresponda.

07

VERIFICACIÓN DE LA CONFORMIDAD

Se verifica la conformidad de la solución a su apelación.