



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

En AUVEN, S. de R.L. de C.V., valoramos la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas, y nos esforzamos por brindar servicios de evaluación de la conformidad de la más alta calidad. Si en algún momento consideras que nuestros servicios no cumplen con tus expectativas o tienes alguna inquietud, te ofrecemos esta sección para presentar quejas o reclamaciones.

Procedimiento para presentar una queja o reclamación:

1. Recepción de Quejas y Reclamaciones

1.1 Comunicación Directa: Si tienes alguna queja o reclamación, te recomendamos que, en primer lugar, te comuniques directamente con nuestro equipo. Puedes hacerlo al correo calidad@auven.com.mx. Nuestro equipo estará encantado de escuchar tus inquietudes y brindarte una pronta respuesta.

1.2 Escrito Formal: Si consideras necesario presentar una queja o reclamación por escrito, te pedimos que nos envíes una descripción detallada de la situación a través del correo postal a la siguiente dirección:

19 poniente, No. 1508 Interior 2, Colonia Barrio de Santiago, Puebla, Pue. C.P. 72410.

Por favor, asegúrate de incluir tu nombre o razón social, dirección de contacto, número telefónico y correo electrónico para que podamos comunicarnos contigo en caso de ser necesario.

1. Evaluación y Validación

Una vez que recibamos tu queja o reclamación, llevaremos a cabo una revisión exhaustiva de la situación para entender plenamente los detalles y las circunstancias. Nuestro equipo se compromete a dar seguimiento de manera oportuna y transparente, manteniéndote informado sobre los avances y las medidas tomadas.

En caso de que la queja proceda, se iniciaremos una investigación detallada, garantizando que el tratamiento de la queja no resulte en ninguna acción discriminatoria y que se mantenga la confidencialidad e imparcialidad en todo momento.

3. Investigación y Toma de Decisiones

La investigación será realizada por personal responsable, junto con personal independiente que no haya participado en el servicio objeto de la queja. Se tomarán en cuenta los argumentos del solicitante y del personal involucrado.

Una vez analizada toda la información, se tomará una decisión objetiva, que será comunicada por escrito al solicitante en un plazo máximo de 10 días hábiles. En casos justificados que requieran más tiempo, se informará el motivo y se mantendrá al solicitante al tanto del avance.

4. Acciones Correctivas y Seguimiento

De ser necesario, se implementaremos acciones correctivas y preventivas para asegurar que la situación no se repita. Todo el proceso será debidamente documentado y se notificará formalmente la conclusión del caso.

En AUVEN, valoramos cada queja y reclamación como una oportunidad para mejorar nuestros servicios y procesos. Tu opinión es crucial para nuestro compromiso continuo con la calidad y la mejora constante.

