



# Proceso de Quejas, Reclamaciones y Apelaciones



El cliente puede presentar su queja, apelación o reclamación a través de una llamada telefónica, mensaje de texto o correo electrónico a **[calidadmexico@amspecgroup.com](mailto:calidadmexico@amspecgroup.com)**

Para quejas o denuncias relacionadas con soborno, podrá enviar un correo a **[denuncias.antisoborno@amspecgroup.com](mailto:denuncias.antisoborno@amspecgroup.com)**



El Departamento de Calidad y/o el Comité Antisoborno recibe y analiza la queja, apelación y/o reclamación para determinar su validez.



No



El Departamento de Calidad y/o el Comité Antisoborno notifica al cliente e indica los argumentos sobre la invalidez de su queja, apelación y/o reclamación.

Sí



El Departamento de Calidad, el Comité Antisoborno y otro personal designado realizan el tratamiento correspondiente.



El Departamento de Calidad y/o el Comité Antisoborno notifica al cliente el tratamiento y resolución de la queja, apelación y/o reclamación.

