

## PROCESO PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

**SELASTEC OCP** cuenta con un buzón para recibir quejas, apelaciones, sugerencias y felicitaciones el cual está identificado y visible para aquellas personas que lo requieran. Estas pueden ser recibidas por los siguientes medios: personalmente, vía telefónica, e-mail y página de internet y serán registradas en el formato de quejas y apelaciones (FORSG-13).

<https://www.selastec-ocp.com>



77 17 10 33 87  
77 14 89 23 01



servicios\_ocp@selastec.mx



QUEJAS | SUGERENCIAS  
| FELICITACIONES

Su opinión de acuerdo a su experiencia trabajando con nosotros nos ayuda al crecimiento continuo y a mantener nuestros estándares de calidad.

DEJAR BUZON

Una vez que el interesado haya presentado su queja, apelación o sugerencia a Selastec OCP, este podrá anexar los documentos que crea pertinentes como apoyo.

### PROCEDER:

**ACEPTADA:** se continua el seguimiento hasta su conclusión;

**AVISO:** se le hará saber al interesado las conclusiones de su queja, apelación o sugerencia y las acciones a tomar para no caer en la recurrencia;

**RECHAZO:** se informará al interesado los argumentos por los cuales no procede su queja, apelación o sugerencia.

**PLAZO:** en un plazo de 10 días hábiles a partir de la recepción de la queja, apelación o sugerencia; Selastec OCP dará respuesta por escrito de la resolución de esta, o bien, para definir el proceso a seguir para su atención.