



CONSEJO REGULADOR del
TEQUILA



Procedimiento de quejas
y apelaciones
(MA2-PE)

Apelaciones en las actividades del
**Organismo Evaluador de la
Conformidad**

¿Qué es una Reclamación (queja)?

Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación presentada por una persona relacionada con las actividades que se realizan en el Organismo, para la que se espera una respuesta, que le permita al CRT detectar oportunidades de mejora y evaluar la calidad del servicio proporcionado.

Definición retomada de: Procedimiento de atención y seguimiento de reclamaciones (MA2-PT).

¿Cuál es el tratamiento que se les da a dichas Reclamaciones (quejas)?

Todas las quejas deberán ser canalizadas y respondidas por los responsables de cada área, el plazo para dar respuesta a éstas no debe ser mayor a 10 días hábiles, a partir de la fecha de recepción.

Pueden ser recibidas a través de cualquier medio de comunicación, siempre y cuando éstas estén sustentadas por escrito.

1 | Recepción de la(s) reclamación(es):

- a) Vía medios electrónicos (página web, correos electrónicos):
Recibidas por el Responsable de Calidad.
- b) Otros medios de recepción: Personal del CRT.
*Para ambos casos registrar en MA2-RT/01 Formato de Atención y seguimiento de reclamaciones.

2 | Canalizar la reclamación (queja) al responsable del área correspondiente:

- a) Se analiza la reclamación
(en caso de ser necesario se solicita una reunión con partes involucradas)

3 | Decisión de las acciones correctivas:

- a) Decidir si las acciones correctivas se realizan de manera individual, grupal, o en conjunto con los involucrados.

**Ésta se deberá realizar en un plazo máximo de 3 días.*

4

Sugerencias y acciones de mejora:

- a) En caso necesario los responsables de área podrán aportar sugerencias y determinar acciones de mejora, los cuales pueden ser utilizados como elemento de medición de la calidad del servicio proporcionado (eficacia).

5

Seguimiento:

- a) Sistemas de Calidad dará seguimiento a través del programa de inspección y auditorías internas a las reclamaciones recibidas, informando el estatus en el que se encuentra.

6

Informe y difusión de resultados:

- a) Sistemas de Calidad emitirá informes anuales a la Dirección General (CRT) del resultado de la atención y seguimiento de reclamaciones (quejas).
- b) Confirmación de la satisfacción del cliente.

Glosario:

- **CRT:** Consejo Regulador del Tequila
- **Área(s):**
 - **Unidad de Inspección (UI)**
 - **Laboratorio de Pruebas (LP)**
 - **Organismo de Certificación para la Verificación de Gases Efecto Invernadero (OCVGEI)**
 - **Organismo de Certificación (OC)**
 - **Sistemas de Calidad (SC)**
 - **Áreas Complementarias** (Tecnologías de la información, Asuntos Internacionales, Recursos Humanos, Aseguramiento de producto terminado, Aduanas, Recepción, Contraloría, Jurídico, Seguridad Patrimonial, Oficinas regionales e internacionales).