

## Procedimiento de Reclamaciones (Quejas)

### Apelación en las actividades del Organismo Evaluador de la Conformidad (CRT)

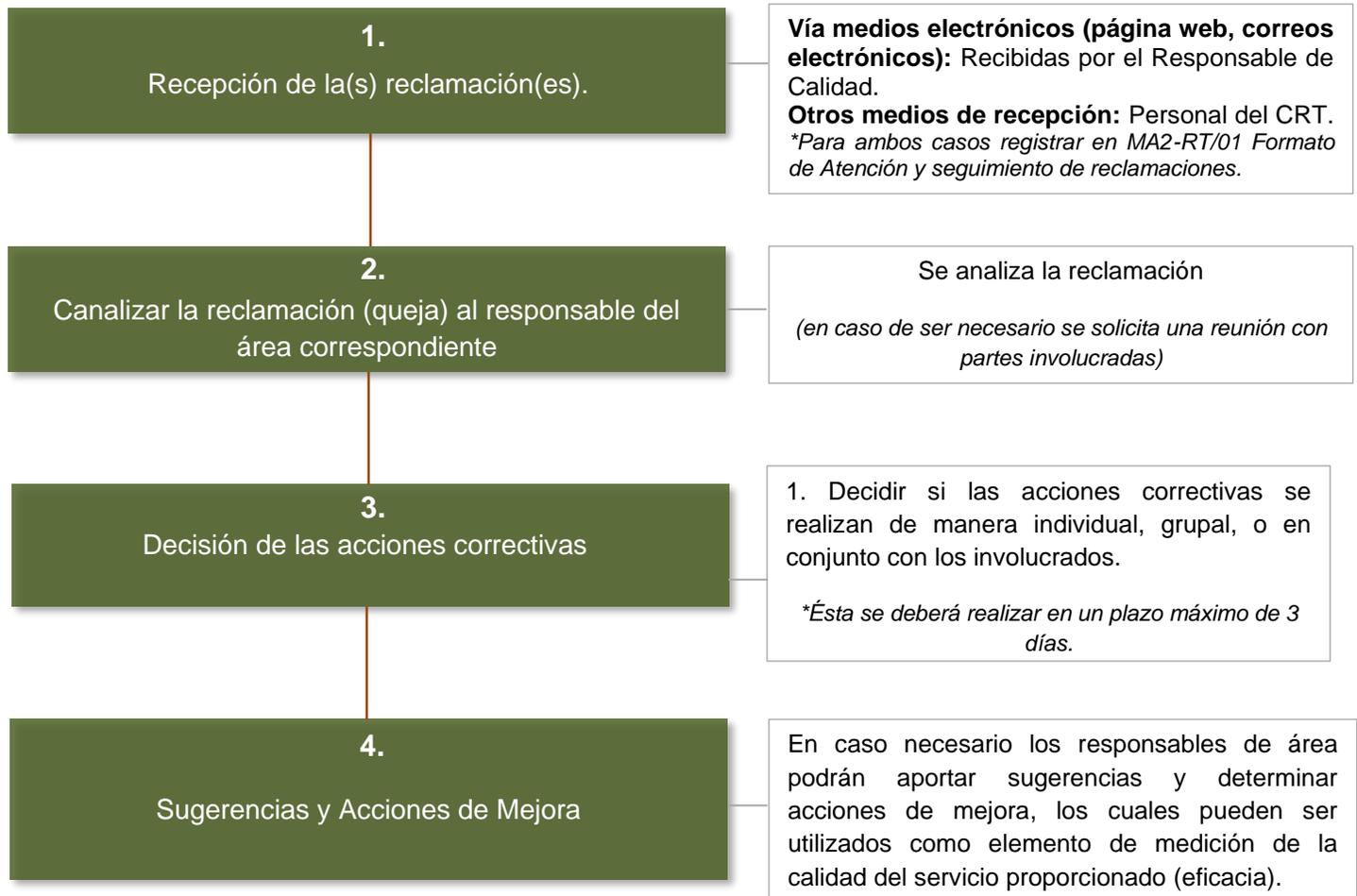
#### ¿Qué es una Reclamación (queja)?

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)*

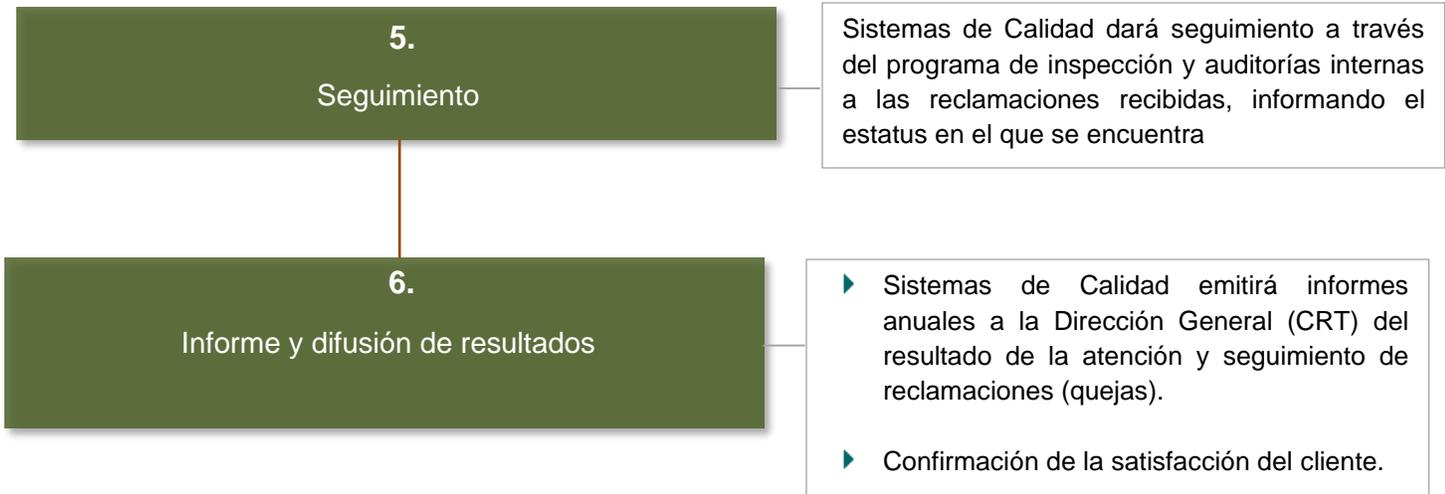
#### ¿Cuál es el tratamiento que se les da a dichas Reclamaciones (quejas)?

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.



## Procedimiento de Reclamaciones (Quejas)

### Apelación en las actividades del Organismo Evaluador de la Conformidad (CRT)



### Glosario:

- ▶ **CRT:** Consejo Regulador del Tequila
- ▶ **Áreas:**
  - 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*)