PROCEDIMIENTOS PARA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES -QUEJAS

PGC-DP-01-02

Definición de Reclamación (queja)	Tratamiento que se da a Reclamaciones (Quejas) recibidas
• Queja: expresión de insatisfacción emitida al CIATEJ relativa a sus productos o servicios o al propio proceso donde explicita o implicitamente se espera una respuesta o resolución. *ISO 9000:2015*	• Las quejas recibidas son canalizadas a el área involucrada y respondidas por el personal responsables del área o unidad. El plazo para dar respuesta no debe superar los 10 días hábiles a partir de la recepción. • Las reclamaciones se deberán presentar por escrito por cualquier medio de comunicación.

1. Recepción de la(s) reclamacion(es)	Recibidas por responsable de atención a clientes (informes@ciatej.mx o ext. 1122) o recepción de muestras (quejasusam@ciatej.mx) Otros medios de recepción: Personal de CIATEJ.
2.Canalizar la solicitud al personal responsable del área involucrada y se notifica a la coordinación del SGC	La persona responsable de atención a Clientes, recepción de muestras o receptor de la misma, la notifica a la Coordinación del SGC.
3. Evaluación de hechos y definición de las acciones	Se analiza la reclamación y se documenta en el FOR-DS-09-15 Solicitud de acciones correctivas, preventivas o de mejora.
5. Seguimiento	Responsable de área o la persona que designe comunica al/la solicitante las acciones correctivas, o los motivos por los cuales no procede y guarda evidencia de la acción.
6. Informe de resultados	La coordinación del SGC da seguimiento a las reclamaciones (quejas) informando el estatus en que se encuentra en las revisiones por la dirección.