

PROCESO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y SUGERENCIAS



La información relacionada es tratada bajo los principios de confidencialidad, ética e imparcialidad que tenemos en el Centro de Investigación en Química Aplicada.

Captación de la queja o sugerencia.

- Página WEB: www.ciqa.mx
- Enviar correo a: calidad@ciqa.edu.mx
- comercializacion@ciqa.edu.mx
- Vía telefónica 8444389830 ext. 1411
- Directo con el personal que le está proporcionando el servicio



Registro, canalización y trámite.

- **Área Responsable:** Coordinación de Gestión de la Calidad.
- Notificar de recepción de la queja/sugerencia; a la persona que ingresa la queja
- Validar que tenga relación con las actividades del centro y se incumpla algún requisito del servicio:
- Canalizar al departamento responsable de la atención.



Atención de la queja o sugerencia.

- **Área Responsable:** Titular del área involucrada en la queja o sugerencia.
- Analizar la causas;
- Establecer plan de acción;
- Implementar acciones correctivas.



Emisión y respuesta.

- **Área Responsable:** Coordinación de gestión de la calidad.
- Notificar al afectado la respuesta en un **plazo no mayor a diez días hábiles.**