



“2013, año del Centenario de la Revolución Constitucionalista”

FORMATO QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

FOLIO: _____

Para validar su queja y/o sugerencia deberá requisitar algún dato que nos permita localizarlo y darle respuesta, esta información es de carácter **CONFIDENCIAL**. Es muy importante la **HONESTIDAD Y TRANSPARENCIA** de su QUEJA Y/O SUGERENCIA.

Nombre: (1) _____ Correo Electrónico. (2) _____

Alumno: (3) SI NO Tel.: (4) _____

En caso afirmativo. (Llene los siguientes datos)

No. de Matrícula: (5) _____ Especialidad: (6) _____ Grupo: (7) _____



Describa su:

FOLIO: _____

QUEJA: (8)

SUGERENCIA: (9)

Nota: Si requiere mas espacio puede utilizar el reverso de la hoja.

Fecha. _ (10) _____

Asignada por el Comité al área de: (11) _____

Esta sección será llenada por el Coordinador y/o Jefe de Proyecto Correspondiente.

Respuesta: (12)



Certificado conforme
a los requisitos
de la norma
ISO 9001:2008

POR: ATENTAMENTE.

RECIBIDO

Nombre y Firma (13)
Coordinador y/o Jefe de Proyecto del área correspondiente

Nombre y Firma (14)

Fecha: (15) _____



"2013, año del Centenario de la Revolución Constitucionalista"

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NUMERO	DESCRIPCIÓN
1	Anotar el nombre de la persona que emite la queja y/o sugerencia. Este puede ser un alumno, un padre o tutor.
2	Anotar el correo electrónico de la persona que interpone la queja y/o sugerencia.
3	Marcar con una X si el quejoso es alumno y llenar los campos del 5 al 10 en caso afirmativo, en caso de ser negativo pasar al punto 11 o 12 según corresponda.
4	Anotar el número de teléfono del quejoso.
5	Anotar su número de matrícula.
6	Anotar el nombre de la especialidad en la que esta inscrito.
7	Anotar el grupo al que pertenece.
8	Anotar de forma detallada y objetiva la Queja. (Ej. Prepotencia, Mala atención en alguna Área en particular, Incumplimiento del servicio educativo.)
9	Anotar la Sugerencia propuesta.
10	Anotar la fecha en la que se esta llenando el formato.
11	El Comité del "Buzón de Quejas y/o Sugerencias" asigna el área que debe atender o recibir la Queja y/o Sugerencia.
12	Esta sección la llena el Coordinador y/o Jefe de Proyecto correspondiente indicando las acciones que se están tomando para resolver la queja.
13	Anotar el nombre y firma del Coordinador y/o Jefe de Proyecto encargado de coordinar la atención de la Queja.
14	Anotar la firma del interesado (persona que puso la queja y/o sugerencia) y quien recibe la respuesta a estas.
15	Anotar la fecha en que se recibe la respuesta.

Certificado conforme
a los requisitos
de la norma
ISO 9001:2008