

|   |   |                                    |
|---|---|------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento: Formato para Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones.</b> | <b>Código: SNIT/D-CA-PO-001-01</b> |
|   |   | <b>Revisión: 6</b>                 |
|   | <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3</b>                             | <b>Página 1 de 2</b>               |

FOLIO: \_\_\_\_\_

Para validar su queja, sugerencia y/o felicitación; deberá requisitar algún dato que nos permita localizarlo y darle respuesta, esta información es de carácter CONFIDENCIAL.

Nombre: \_\_\_\_\_ (1) Correo Electrónico. \_\_\_\_\_ (2)

Alumno: (3) SI  NO  Tel.: (4) \_\_\_\_\_

En caso afirmativo. (Llene los siguientes datos)

No. de Control: (5) \_\_\_\_\_

Carrera: (6) \_\_\_\_\_

Semestre: (7): \_\_\_\_\_ Grupo:(8) \_\_\_\_\_ Turno:(9) \_\_\_\_\_ Aula: (10) \_\_\_\_\_

✂ ----- ✂  
**Describe su:** FOLIO: \_\_\_\_\_

|        |
|--------|
| QUEJA: |
|        |

|                             |
|-----------------------------|
| SUGERENCIA Y/O FELICITACIÓN |
|                             |

Fecha. (13) \_\_\_\_\_

**Esta sección será llenada por el Subdirector Correspondiente.**

Respuesta: (14)  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

ATENTAMENTE.

RECIBIDO POR:

\_\_\_\_\_  
 Nombre y Firma (15)  
 Subdirector del área correspondiente

\_\_\_\_\_  
 Nombre y Firma (16)

Fecha:(17) \_\_\_\_\_

|   |   |                                    |
|---|---|------------------------------------|
|  | <b>Nombre del Documento: Formato para Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones.</b> | <b>Código: SNIT/D-CA-PO-001-01</b> |
|   |   | <b>Revisión: 6</b>                 |
|   | <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3</b>                             | <b>Página 2 de 2</b>               |

## 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 y/o parte interesada.                             |
| 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 control.   |
| 6      | Anotar el nombre de la carrera en la que esta inscrito.  |
| 7      | Anotar el número de semestre que esta cursando.  |
| 8      | Anotar el grupo al que pertenece.  |
| 9      | Anotar el turno en el que tiene el mayor número de clases.   |
| 10     | Anotar el número del aula en la que esta toma la mayoría de sus materias o asignaturas.  |
| 11     | Anotar de forma detallada y objetiva la Queja. (Ej: Prepotencia, Mala atención en alguna rea en particular, Incumplimiento del servicio educativo.)            |
| 12     | Anotar la Sugerencia propuesta y/o felicitación  |
| 13     | Anotar la fecha en la que se esta llenando el formato.   |
| 14     | Esta sección la llena el Subdirector correspondiente indicando las acciones que se están tomando para resolver la queja.                                       |
| 15     | Anotar el nombre y firma del subdirector encargado de coordinar la atención de la Queja.   |
| 16     | Anotar la firma del interesado (persona que puso la queja y/o sugerencia) y quien recibe la respuesta a estas.   |
| 17     | Anotar la fecha en que se recibe la respuesta.   |