



Nombre del Documento: Formato para Quejas o Sugerencias.

Código: SNEST-CA-PO-001-01

Revisión: 3

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3

Página 1 de 2

Fecha: (1) \_\_\_\_\_

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.

Nombre: (2) \_\_\_\_\_ Correo Electrónico. (3) \_\_\_\_\_

Tel.: (4) \_\_\_\_\_

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

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

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

✂-----✂

Describe su:

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

QUEJA / SUGERENCIA: (11)

Fecha. \_ (1) \_\_\_\_\_

Esta sección será llenada por el Subdirector Correspondiente.

Respuesta: (12)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ATENTAMENTE.

RECIBIDO POR:

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma (13)  
Subdirector del área correspondiente

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma (14)

Fecha:(15) \_\_\_\_\_



**Nombre del Documento: Formato para Quejas o Sugerencias.**

**Código: SNEST-CA-PO-001-01**

**Revisión: 3**

**Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3**

**Página 2 de 2**

## INSTRUCTIVO DE LLENADO

| <b>NUMERO</b> | <b>DESCRIPCIÓN</b>  |
|---------------|---|
| 1             | Anotar fecha en que se realiza la Queja o Sugerencia  |
| 2             | Anotar el nombre de la persona que emite la queja y/o sugerencia. Este puede ser un estudiante, un padre o tutor.   |
| 3             | Anotar el correo electrónico de la persona que interpone la queja y/o sugerencia.   |
| 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 area en particular, Incumplimiento del servicio educativo, etc.) |
| 12            | Esta sección la llena el Subdirector correspondiente indicando las acciones que se están tomando para resolver la queja.                                  |
| 13            | Anotar el nombre y firma del subdirector 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.  |