

QUEJA Y/O SUGERENCIA

- ✓ Para validar tu queja y/o sugerencia, deberás llenar debidamente el formato con los datos obligatorios que nos permitirán localizarte y darte una respuesta: **NOMBRE, CARRERA, CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL Y TELÉFONO.**
 - ✓ El/la responsable de los buzones entregará a la unidad responsable solo la parte inferior. El/la responsable del Buzón guardará la parte superior para poder dar respuesta al mismo.
- × **LAS QUEJAS SE CANCELAN SI SON ANÓNIMAS O NO TIENE LOS DATOS PARA DARTERESPUESTA.**
(No llenar el campo sombreado)

FECHA: 1 _____ FOLIO: 2 _____

3 NOMBRE: _____ 4 CARRERA Y/O ÁREA: _____

5 CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL: _____ 6 TELÉFONO: _____

Código: R-PLA-05-01 Versión: 02 Página 1 de 2

× A

B

7 **Detalle de la observación**

Queja <input type="checkbox"/>	Petición <input type="checkbox"/>	Sugerencia <input type="checkbox"/>	Felicitación <input type="checkbox"/>
--------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------

8 **Área a la que va destinada la observación**

9 FOLIO: _____

Académico <input type="checkbox"/>	Vinculación <input type="checkbox"/>	Servicios Escolares <input type="checkbox"/>	Servicios Informáticos <input type="checkbox"/>	Servicios mantenimiento <input type="checkbox"/>	Otro(s) <input type="checkbox"/> _____
------------------------------------	--------------------------------------	--	---	--	---

10 **Favor de describir brevemente su queja/petición/sugerencia/felicitación:**

11 **¿Cómo crees que podríamos mejorar? (con relación al comentario anterior)**

QUEJA Y/O SUGERENCIA
Instructivo para el llenado del registro R-PLA-05-01 Quejas y/o Sugerencias

Campo	Concepto	Llenado del campo	Responsable
A	Parte "A"	Datos del Cliente	Cliente
1	Fecha	Fecha en la que se realiza la queja	
2		Número de control de la queja y/o sugerencia.	Oficina de Gestión de Calidad
3	Nombre	Nombre de la persona que llena el registro.	Cliente
4	Carrera	En caso de ser alumno, alumna o personal de la Universidad, escribir el nombre de la carrera que cursa o el área a la que pertenece.	
5	Correo Electrónico Institucional	Dirección de correo electrónico en donde el cliente pueda recibir su respuesta.	
6	Teléfono	Teléfono en donde el cliente pueda recibir su respuesta.	
B	Parte "B"	Queja y/o sugerencia del cliente	
7	Detalle de la observación	Se coloca con una X si es: Queja, sugerencia, petición o felicitación	Oficina de Gestión de Calidad
8	Folio	Número de control de la queja y/o sugerencia.	
9	Área a la que va destinada la observación	Se marca con una X al área a quien va dirigida la queja.	Cliente
10	Favor de describir brevemente su Queja/Petición/Sugerencia/Felicitación	Espacio para que el cliente, escriba a redacción abierta su queja y/o sugerencia.	
11	¿Cómo crees que podríamos mejorar? (con relación al comentario anterior)	Colocar la manera en que podríamos ayudarlos a mejorar la queja que emiten.	