

**BITÁCORA DE BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

| 1<br>FOLIO | 2<br>AREA RESPONSABLE | 3<br>FECHA DE NOTIFICACIÓN | 4<br>FECHA LÍMITE DE RESPUESTA | 5<br>FIRMA DE RECIBIDO | 6<br>NO. DE OFICIO DE RESPUESTA | 7<br>FECHA DE RESPUESTA | 8<br>SEGUIMIENTO |
|------------|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|------------------------|---------------------------------|-------------------------|------------------|
|            |                       |                            |                                |                        |                                 |                         |                  |
|            |                       |                            |                                |                        |                                 |                         |                  |
|            |                       |                            |                                |                        |                                 |                         |                  |
|            |                       |                            |                                |                        |                                 |                         |                  |
|            |                       |                            |                                |                        |                                 |                         |                  |
|            |                       |                            |                                |                        |                                 |                         |                  |
|            |                       |                            |                                |                        |                                 |                         |                  |
|            |                       |                            |                                |                        |                                 |                         |                  |
|            |                       |                            |                                |                        |                                 |                         |                  |
|            |                       |                            |                                |                        |                                 |                         |                  |
|            |                       |                            |                                |                        |                                 |                         |                  |
|            |                       |                            |                                |                        |                                 |                         |                  |
|            |                       |                            |                                |                        |                                 |                         |                  |
|            |                       |                            |                                |                        |                                 |                         |                  |
|            |                       |                            |                                |                        |                                 |                         |                  |
|            |                       |                            |                                |                        |                                 |                         |                  |

**BITÁCORA DE BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**



| QUEJAS Y/O SUGERENCIAS |  |            |  | MES:         |  |
|------------------------|--|------------|--|--------------|--|
| ALUMNOS Y ALUMNAS      |  | QUEJA      |  | FELICITACIÓN |  |
| PERSONAL               |  | PETICIÓN   |  | OTRO         |  |
| PÚBLICO EN GENERAL     |  | SUGERENCIA |  |              |  |
| TOTAL:                 |  |            |  |              |  |

**BITÁCORA DE BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

| Campo | Concepto                   | Llenado del campo   | Responsable                              |
|-------|----------------------------|---|--|
| 1     | Folio                      | Número de control de la queja y/o sugerencia.   | Oficina de Gestión de Calidad            |
| 2     | Área Responsable           | Se coloca el nombre del área responsable a quien fue dirigida la queja  | Área Responsable                         |
| 3     | Fecha de notificación      | Fecha en que se le notifica al área su queja.   |  |
| 4     | Fecha límite de respuesta  | Fecha límite que se le da al área responsable para dar una respuesta y mostrar las acciones y evidencias realizadas.    |  |
| 5     | Firma de recibido          | Coloca firma el responsable del área, el cual recibió la queja.   |  |
| 6     | No. de Oficio de respuesta | Se coloca el número de oficio que da como respuesta Rectoría.   | Oficina de Gestión de Calidad de Calidad |
| 7     | Fecha de respuesta         | Se coloca la fecha en la cual el área responsable entrega a la oficina de Gestión de calidad se respuesta y evidencias. |  |
| 8     | Seguimiento                | Se verifica si el área responsable dio seguimiento a la queja emitida   |  |
| 9     | Quejas y/o Sugerencias     | Se llena los campos solicitados por mes.  |  |