


| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | Nombre del Documento: Formato para Quejas o Sugerencias. | Código: SNEST-CA-PO-001-01 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3 | Revisión: 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.

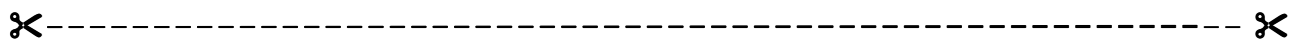
Nombre: (2) _____ Correo Electrónico. (3) _____

Tel.: (4) _____

No. de Control: (5) _____

Carrera: (6) _____

Semestre: (7): _____ Grupo:(8) _____ Turno:(9) _____ Aula: (10) _____



Describa 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

| NUMERO | DESCRIPCIÓN |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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. |