

	Nombre del Documento: Formato para Quejas y/o Sugerencias.	Código: SNEST-CA-PO-001-01
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3	Página 1 de 2

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: _____ (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) _____

✂ ----- ✂
 Describa su: FOLIO: _____

QUEJA:	SUGERENCIA:

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)

	Nombre del Documento: Formato para Quejas y/o Sugerencias.	Código: SNEST-CA-PO-001-01
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3	Página 2 de 2

Fecha:(17) _____

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.
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.
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.