



Nombre del Documento: Formato para Quejas o Sugerencias.

Referencia de la Norma: ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.1; ISO 14001:2015 7.4; ISO 50001:2011 4.5.3.

Código:
ITCG-CA-PO-001-01

Revisión: 7

Pág. 1 de 2

Fecha: (1) _____

FOLIO: _____ (16)

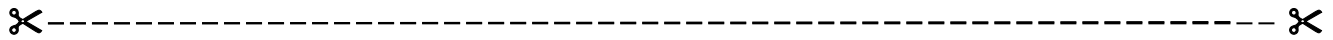
Para validar su queja y/o sugerencia deberá requisitar algún dato que nos permita localizarlo y darle respuesta, esta información es de carácter CONFIDENCIAL.

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

Tel.: (4) _____ No. de Control: (5) _____

Carrera: (6) _____

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



Describe su:

FOLIO: _____ (16)

QUEJA

: (11)

SUGERENCIA

Fecha. _ (1) _____

Esta sección será llenada por el/la subdirector(a) Correspondiente.

Respuesta: (12)

ATENTAMENTE.

RECIBIDO POR:

Nombre y Firma (13)

Nombre y Firma (14)

Subdirector(a) del área correspondiente

Fecha:(15) _____

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original



Nombre del Documento: Formato para Quejas o Sugerencias.

Referencia de la Norma: ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.1; ISO 14001:2015 7.4; ISO 50001:2011 4.5.3.

Código:
ITCG-CA-PO-001-01

Revisión: 7

Pág. 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, o persona interesada
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 está inscrito.
7	Anotar el número de semestre que está 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., Mala atención en alguna área en particular, Incumplimiento del servicio educativo, etc.) o la sugerencia para mejorar el servicio MARQUE CON UNA " X " SI CONSIDERA QUE ES UNA QUEJA O UNA SUGERENCIA
12	Esta sección la llena el/la subdirector(a) correspondiente indicando las acciones que se están tomando para resolver la queja.
13	Anotar el nombre y firma del/de la subdirector(a) encargado de coordinar la atención de la queja.
14	Anotar la firma del/de la interesado(a) (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.
16	El folio se asigna automáticamente cuando la queja es vía e mail y cuando la queja o sugerencia es a través del buzón físico lo asigna el RD