**PERMITANOS SERVIRLE MEJOR**

|  |
| --- |
|  |

1. Fecha de elaboración:

\* Datos Personales

|  |  |
| --- | --- |
| (2) Nombre: |  |
| (3) Teléfono: |  |
| (4) Correo Electrónico: |  |

\* El llenado de los datos personales no es indispensable, sin embargo, nos puede servir para comunicarle el seguimiento a su sugerencia, queja o apelación.

(5) Marque si es: Sugerencia Queja Apelación

**Espacio para ser llenado únicamente por la o el SOLICITANTE.**

(6) Descripción:

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

En caso de necesitar más espacio utilice otro formato.

|  |  |
| --- | --- |
| Nota: En caso de Apelación deberá contener nombre y firma del solicitante. | (7) SOLICITANTE  Nombre y firma |

**Espacio exclusivo para ser llenado por la o el Coordinadora (or) del SGI o la persona asignada por ésta o éste.**

|  |
| --- |
|  |

(8) Forma en que se recibió: Directa Correo Electrónico Buzón ubicado en

|  |
| --- |
|  |

(9) Fecha de atención:

(10) Acción tomada:

**Espacio exclusivo para ser llenado por la o el Líder de Proceso o Subproceso**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| (11) **Atendida por:** |  |
| Nombre(s), cargo y firma |

**Espacio para ser llenado solamente por la o el Coordinadora (or) del SGI**

(12) Se atendió: Si No

(13) Coordinadora (or) del SGI

|  |
| --- |
|  |

Nombre, Firma

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO FO-TESE-09**  **“SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIÓN”.**  **Objetivo:** Atender las sugerencias, quejas y apelaciones realizadas por las partes interesadas, con relación a las actividades y servicios que reciben en la institución, para la mejora continua. | | |
| **Distribución y destinatario:** El original lo conserva la o el Coordinadora(or) del SGI y una copiala resguarda la o el Líder de Proceso o Subproceso, en donde se generó la sugerencia, queja o apelación. | | |
| **No.** | **CONCEPTO** | **DESCRIPCION**  **(anotar claramente a máquina o letra de molde)** |
|  | **Fecha de elaboración:** | Registrar el día mes y año, en que se requisita el formato. |
|  | **Nombre:** | Escribir nombre(s), apellidos, de la persona Solicitante. |
|  | **Teléfono:** | Anotar el número telefónico donde se pueda contactar a la persona Solicitante. |
|  | **Correo electrónico:** | Escribir la dirección electrónica donde se pueda contactar a la persona Solicitante. |
|  | **Marque si es:** | Seleccionar el recuadro de acuerdo con el que identifique si es una Sugerencia, Queja o Apelación. |
|  | **Descripción:** | **Espacio para ser llenado únicamente por la o el SOLICITANTE.**  Narración detalla de los acontecimientos que motivaron el llenado del formato. |
|  | **SOLICITANTE** | Registrar nombres(s), apellidos y firma de la o de la Solicitante. |
|  | **Forma en que se recibió:** | **Espacio exclusivo para ser llenado por la o el Coordinadora(or) del SGI o la persona asignada por ésta o éste.**  Seleccionar el recuadro de acuerdo con la forma que se identifica que se obtuvo el formato o escrito libre.  Directa, Correo Electrónico, Buzón, anotar el lugar en donde se encontró el formato u escrito libre. |
|  | **Fecha de atención:** | Registrar el día el mes y el año que se esta atendiendo la sugerencia, queja o apelación. |
|  | **Acción tomada:** | **Espacio exclusivo para ser llenado por la o el Líder de Proceso o Subproceso.**  Escribir detalladamente las acciones realizadas para atender la sugerencia, queja o apelación. |
|  | **Atendida por:** | Anotar nombre(s), apellidos, cargo y firma. |
|  | **Se atendió:** | **Espacio para ser llenado solamente por la o el Coordinadora(or) del SGI).**  Marcar el recuadro si se atendió la sugerencia, queja o apelación  Si o no. |
|  | **Coordinadora(or) del SGI** | Anotar el nombre(s), apellido paterno, materno y firma de verificación de la atención de la sugerencia, queja o apelación. |