Fecha de entrega: (1)\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_ Folio: (2)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Estimada(o) cliente, con el objeto de informarle la respuesta a su Queja y/o Sugerencias, le solicitamos de la manera más atenta enviar este formato con la información solicitada al correo electrónico metrología\_MMC@tesco.edu.mx. Esta información es de carácter CONFIDENCIAL y de acuerdo al “AVISO DE PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD” el cual puede consultar en la página [www.tecnologicodecoacalco.edu.mx](http://www.tecnologicodecoacalco.edu.mx), en la sección de Laboratorio de Metrología Dimensional y de uso exclusivo del encargado del Sistema de Gestión de Calidad del Laboratorio de Metrología Dimensional del Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco. Para el procesamiento y los tiempos de respuesta de su queja y/o sugerencia le invitamos revisar nuestro “Proceso de Quejas LMD\_TESCo” el cual puede consultar [www.tecnologicodecoacalco.edu.mx](http://www.tecnologicodecoacalco.edu.mx) en la sección de Laboratorio de Metrología Dimensional.

|  |  |
| --- | --- |
| **Empresa: (3)** | **Teléfono: (6)** |
| **Nombre: (4)** |
| **e-Mail: (5)** | **No. Servicio: (7)** |

Fecha de entrega: (1) \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_ Folio: (2) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Marcar: (8) ( ) Interna ( ) Externa

 ( ) Queja Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ ( ) Sugerencia

Describa (9)

Esta sección será llenada por el personal del LMD\_TESCo (10)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Análisis: | Acciones Preventivas: | Acciones Correctivas: | Seguimiento: |
| Respuesta: |

Fecha de cierre: (13)\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: Queja(s) y/o Sugerencia(s) |
| **Objetivo**: Que el cliente exprese sus inconformidad(es) y/o sugerencia(s) para que las actividades del LMD\_TESCo se realicen correcta y oportunamente sin dejar de lado la Norma bajo la que se rige. |
| **Distribución y Destinatario**: El cliente puede llenarla después que se lleven a cabo cualquier actividad que competa al laboratorio. |
| **No.** | **CONCEPTO** |  **DESCRIPCIÓN**  |
| 1 | **Fecha de entrega** | Anotar la fecha de entrega elaborada del presente Formato de Queja y/o Sugerencia. |
| 2 | **Folio** | El LMD\_TESCo colocará el folio correspondiente al número consecutivo de Formato de Queja y/o Sugerencia recibido. |
| 3 | **Empresa** | Anotar el nombre de la empresa que ha llenado el presente Formato. |
| 4 | **Nombre**  | Anotar el nombre del Interesado. |
| 5 | **e-Mail** | Anotar el correo eléctrico donde se pueda contactar al Interesado para indicar el estado o la resolución de su Queja y/o Sugerencia. |
| 6 | **Teléfono**  | Anotar el teléfono donde se pueda contactar. |
| 7 | **Número de Servicio** | Anotar el mismo folio del formato de recepción de muestra al ser aceptado la actividad de número de servicio. |
| 8 | **Marcar** | Marcar con una **x** si el Interesado es personal interno o externo y si es Queja(s) y/o Sugerencia(s), para este último punto si es el caso marcar ambas. |
| 9 | **Describa** | Describir su Queja y o Sugerencia de forma corta y clara. Si el espacio no es suficiente, Continuar en el reverso de la hoja por debajo de la línea punteada. |
| 10 | **Sección para el área correspondiente** | El área a quien va dirigida la Queja y/o Sugerencia, en base al FO-LMD\_TESCo-10 hace un resumen de su respuesta, el análisis, las acciones correctivas y preventivas a seguir y hacia donde ira dirigido el seguimiento del mismo. |
| 11 | **Interesado** | Firma el Interesado que ha levantado la(s) Queja(s) y/o Sugerencia(s). |
| 12 | **Recibido por** | Anotar el nombre del responsable del área a quien va dirigida la(s) Queja(s) y/o Sugerencia(s) y que ha respondido el punto 10. Firmar.  |
| 13 | **Fecha de cierre** | Anotar la fecha en que se da cierre y solución a la(s) Queja(s) y/ o Sugerencia(s) planteada. |