| **Identidad del remitente** (a menos que sea anónimo) | **Fecha de recepción de la comunicación** | **TEMA*** **Retroalimentación**
* **Queja**
* **Apelación**
 | **Describir el tema y las acciones ante los comentarios recibidos** | **Personas involucradas en la UPMyS responsables de actuar** | **Fecha límite para responder a las partes interesadas** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tratamiento de quejas y apelaciones** | **Acciones** |
| 1. Seguimiento de las quejas y apelaciones.
 |  |
| 1. Reconocimiento de las quejas y apelaciones.
 |  |
| 1. Evaluación inicial de las quejas y apelaciones.
 |  |
| 1. Investigación de las quejas y apelaciones.
 |  |
| 1. Respuesta a las quejas y apelaciones.
 |  |
| 1. Comunicación de la decisión tomada.
 |  |
| 1. Cierre efectivo de las quejas y apelaciones.
 |  |
| 1. Acciones para garantiza la confidencialidad de quienes presentan quejas y apelaciones y la objetividad de los investigadores.
 |  |
| 1. Responsable de la conserva la información documentada de las quejas o apelaciones recibidas, así como de su resolución.
 |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Responsable del SGC (SGOE) | Responsable del seguimientoAprobó  |