



FORMATO DE RECLAMACIONES Y QUEJAS

Con el objetivo de ofrecerles un buen servicio y atención a usted ponemos a su disposición el presente formato para poder atender y solucionar toda reclamación y queja que requiera exponer.

MÉTODO PARA LA RECEPCIÓN, SEGUIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACION O QUEJA

- Realizar cualquiera de las siguientes opciones:
  - Descargar el formato desde la página web de la Unidad de Inspección ( rruv.com.mx ) en el apartado de RECLAMACIONES Y QUEJAS, imprimirlo , llenarlo y mandarlo a las siguientes direcciones electrónicas : [direccion@rruv.com.mx](mailto:direccion@rruv.com.mx) , con copia al correo [erika.gonzalez@rruv.com.mx](mailto:erika.gonzalez@rruv.com.mx), es importante que se mande a los dos correos.
  - Solicitar el formato en las instalaciones de la Inspección, llenarlo y depositarlo en el BUZÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS.
- Una vez recibida la reclamación o queja se procederá con su revisión y análisis.
- Se dará respuesta en 10 días, contándolos a partir de la fecha de recepción del presente formato.

DATOS DE LA PARTE AFECTADA

|   |            |  |          |  |       |
|---|------------|--|----------|--|-------|
| Nombre o Razón social:                  |            |  |          |  |       |
| Domicilio Fiscal:                       |            |  |          |  |       |
| RFC:                                    |            |  |          |  |       |
| Fecha:                                  |            |  |          |  |       |
| Nombre del asentador de la queja:       |            |  |          |  |       |
| Correo electrónico y número telefónico: |            |  |          |  |       |
| Reclamación relacionada con:            | Inspección |  | Personal |  | Otros |
| Si eligió otros explique el motivo:     |            |  |          |  |       |
| Describa a detalle su reclamo:          |            |  |          |  |       |
|   |            |  |          |  |       |
|   |            |  |          |  |       |
|   |            |  |          |  |       |

Notas:

- Todos los datos que usted informe serán tratados de manera confidencial.
- Deberá llenar todos los campos para que su queja o apelación sea tratada de manera eficiente.
- La Unidad de Inspección se compromete a no dar lugar a ninguna acción discriminatoria dentro del proceso del análisis, seguimiento y conclusión de la reclamación o queja asentada en el presente formato.
- El presente formato una vez lleno deberá ingresarse en el buzón de las instalaciones de la Unidad de Inspección o enviarse por medio electrónico a las siguientes direcciones: [direccion@rruv.com.mx](mailto:direccion@rruv.com.mx) y [erika.gonzalez@rruv.com.mx](mailto:erika.gonzalez@rruv.com.mx); es importante que se mande a los dos correos.





| ORIGEN DEL RECLAMO |
|--------------------|
|                    |
|                    |
|                    |
|                    |
|                    |

| ANÁLISIS Y REVISIÓN DEL RECLAMO |
|---------------------------------|
|                                 |
|                                 |
|                                 |
|                                 |
|                                 |

| ACCIONES A TOMAR |
|------------------|
|                  |
|                  |
|                  |
|                  |
|                  |

| CONCLUSIONES |
|--------------|
|              |
|              |
|              |
|              |
|              |

| SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES TOMADAS |
|-------------------------------------|
|                                     |
|                                     |
|                                     |
|                                     |
|                                     |

*NOMBRE Y FIRMA DEL ENCARGADO DE REVISAR EL SEGUIMIENTO*      *NOMBRE Y FIRMA DE CONFORMIDAD DEL CLIENTE*

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE  
DE ATENDER EL RECLAMO O QUEJA

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE  
DE LA AUTORIZACIÓN DEL RESULTADO

