



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 , con copia al correo 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 y 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

