Cuautitlán Izcalli, Edo. de México a, Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.

**Estimado usuario (a),**

Con la finalidad de atender las quejas o apelaciones que pudieran presentarse derivado de algún servicio solicitado a la Unidad o en la atención de alguno de nuestros colaboradores; ponemos a su disposición el presente formato como mecanismo de comunicación; y de esta manera, podamos dar respuesta.

1. Lea cuidadosamente las opciones a) y b), seleccione la que le sea más conveniente de acuerdo con sus necesidades:
2. Descargar el formato desde la página de Internet de la Unidad de inspección ([www.okami.com.mx](http://www.okami.com.mx)) que se encuentra en el apartado QUEJAS Y APELACIONES, imprimirlo, llenarlo anotando claramente la información solicitada y enviarlo por correo electrónico a la siguiente dirección electrónica: [atencion@okamiui.com](mailto:atencion@okamiui.com)
3. Solicitar el formato en las instalaciones de la Unidad, llenarlo y entregarlo a cualquier persona de la Unidad de Inspección.
4. Adjuntar a este documento una vez llenado, la información (documentos, fotos, etc.), que respalde la queja o apelación que vaya a presentar.
5. Una vez que la Unidad reciba la información, procederá a revisarla para registrarla y atenderla.
6. Se dará respuesta en un período máximo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la documentación.
7. Asegurarse de presentar toda la información y llenar todos los campos solicitados para que su queja o apelación sea tratada de manera eficiente.

**Capturar la siguiente información:**

Persona Moral  Persona Física

Nombre o Razón social: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Domicilio fiscal: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Domicilio donde se presentó el incidente: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Nombre de quien presenta la queja o apelación: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Número de teléfono: Haga clic o pulse aquí para escribir texto. Correo electrónico: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

La queja o la apelación está relacionada con alguna de las siguientes opciones:

1. Evaluación de algún servicio solicitado (incluida la visita de inspección)
2. Conducta inapropiada del personal
3. Otros:

Si seleccionó “Otros”, describir lo sucedido e indicar en qué momento se presentó el incidente que dio lugar a la queja o apelación.

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Indicar el número de solicitud del servicio que solicitó (Constancia o Dictamen), si es que la queja o apelación proviene de algún servicio que haya solicitado:

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Describa a detalle su queja o apelación:

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Agradecemos sus comentarios que contribuyen a nuestra mejora y hacemos de su conocimiento que la información proporcionada será tratada de manera confidencial.

Notas:

* Okami Unidad de inspección se compromete a no actuar de manera discriminatoria a lo largo de las etapas de atención de la queja o apelación: análisis, seguimiento y conclusión; y en ningún momento de la relación entre la Unidad y cualquier representante de la empresa indicada en este documento.

* Una vez llenado el presente formato deberá entregarse a cualquier persona de la Unidad de Inspección para que se le haga llegar al Gerente Técnico o bien enviarla por correo electrónico a la dirección [atencion@okami.com](mailto:atencion@okami.com), en cualquiera de los dos casos, el Gerente Técnico confirmará la recepción de la documentación vía correo electrónico, para su atención.

**PARA USO EXCLUSIVO DE OKAMI UNIDAD DE INSPECCIÓN S.A. DE C.V.**

**ORIGEN DE LA QUEJA O APELACIÓN:**

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

**REVISIÓN Y ANÁLISIS DE LA QUEJA O APELACIÓN:**

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

**UNA VEZ CONCLUIDO Y AUTORIZADO EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PRESENTADA, LAS ACCIONES A TOMAR SON LAS SIGUIENTES:**

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **NOMBRE Y CÓDIGO QR DEL** |  | **NOMBRE Y CÓDIGO QR DE QUIEN AUTORIZÓ** |
| **GERENTE TÉCNICO** |  | **EL RESULTADO DEL ANÁLISIS** |

**COMO RESULTADO DE LAS ACCIONES TOMADAS SE CONCLUYE, (INDICAR SI PROCEDE O NO LA QUEJA O APELACIÓN):**

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

**SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES TOMADAS:**

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **NOMBRE Y CÓDIGO QR DEL RESPONSABLE** |  | **NOMBRE Y FIRMA DEL CONFORMIDAD DE** |
| **DEL SEGUIMIENTO** |  | **QUIEN PRESENTÓ LA QUEJA O APELACIÓN** |