

**SERVICIO A LA PARTE INTERESADA****QUEJAS O FELICITACIONES**

Fecha:	(1)				
Nombre:	(2)				
E-mail:	(3)	No. Teléfono o Celular		(4)	
Carrera/ servicio:	(5)	Matrícula/Expediente	(6)	Grupo:	(7)
Queja o felicitación: (8)					
PARA USO EXCLUSIVO DEL ÁREA DEL ABOGADO GENERAL					
Número de Folio:	(9)	Fecha:	(10)		
Clasificación (11)					
Requisitos del cliente () Evaluación a proveedores () Servicios Académicos ()					
Área Responsable: (12)					
Rev. 1 Procedimiento 21 “Atención de Quejas y Felicitaciones en el Servicio a la Parte Interesada” FOR-GJ-21-A					
<ul style="list-style-type: none">• Puedes usar el reverso de este formato para continuar redactando tu queja o felicitación; solo que requieras más espacio podrás anexar una hoja.• Tu queja o felicitación será enviada al área involucrada con el único propósito de dar la debida atención a la misma; para ello resulta indispensable asientes los datos reales y legibles que se solicitan.• Si lo prefieres, puedes presentar personalmente tu queja o felicitación directamente al Abogado General, cuya oficina se ubica en el edificio de rectoría.					

INSTRUCTIVO FOR-GJ-21-A

NO.	DESCRIPCIÓN
1	Anota la fecha en que se presenta la queja en el buzón.
2	Anotar el nombre de la parte interesada (quejoso).
3	Anotar el correo electrónico de la parte interesada.
4	Anotar el número de teléfono preferentemente fijo y/o celular de la parte interesada.
5	Anotar la carrera que cursa el cliente (alumnos) o especialidad en caso de pacientes.
6	Anotar el número de matrícula de la parte interesada (alumnos) expediente pacientes.
7	Anotar el grupo donde se encuentra el cliente <i>*solo aplica a alumnos*</i> .
8	Se debe describir la queja o felicitación de la parte interesada.
9	Anotar el folio asignado a la queja o felicitación para registro y seguimiento.
10	Anotar la fecha en que se registra la queja o felicitación.
11	Marcar la clasificación que corresponda al tipo de queja o felicitación.
12	Anotar el nombre del área a la que se turnará la queja o felicitación para su atención.