

Política de atención a Quejas, Sugerencias y Comentarios Proceso de Control y Registro del Gasto

1) Presentación de comentarios

El personal académico y administrativo, alumnos o proveedores pueden externar sus comentarios ya sea en forma verbal o escrita a cualquier persona del proceso, a través de teléfono, correo electrónico o utilizando el formato PSGC05/A "Registro de quejas y sugerencias" disponible en la página web de la Contraloría General.

Con la finalidad de brindarle una mejor atención, solicitamos que proporcione toda la información que pueda ser de utilidad como soporte a su comentario.

2) Recepción de comentarios

Cuando el personal del proceso recibe un comentario procede según se menciona a continuación:

- Quejas: Si resulta factible, la resuelve inmediatamente, en caso contrario lo turna al Subdirector Administrativo quien analiza la información y la atiende en un plazo no mayor a 5 días, comunicando una respuesta al cliente.
- Sugerencias y comentarios: El personal turna la información al Subdirector Administrativo quien analiza la información y la atiende en un plazo no mayor a 5 días, comunicando una respuesta al cliente.

En el caso de quejas o sugerencias complejas que requieran de mayor tiempo para determinar una respuesta, se comunica al cliente que se está atendiendo y que se le informará en cuanto se tenga una resolución.

3) Comunicación con el Cliente

Una vez que se tiene una respuesta para el cliente, se le hace saber por medio de:

- a) Teléfono, en caso de que se haya identificado con nombre y teléfono
- b) E-mail, en caso de que solo haya proporcionado su correo
- c) Periódico mural, en caso de que fuera anónimo o que haya sido repetitiva.

A nuestros clientes:

Las quejas y sugerencias son muy importantes para el proceso, ya que nos permiten conocer su opinión y mejorar nuestro servicio. Los datos que Usted proporciona son confidenciales y solamente lo solicitamos con el fin de atenderle mejor e informarle sobre el seguimiento de su queja o sugerencia.

Gracias por sus comentarios.