



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO

PATRONATO UNIVERSITARIO
CONTRALORÍA

DIRECCIÓN GENERAL PARA LA PREVENCIÓN Y
MEJORA DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CIRCULAR DGPMGI/01/2020

ASUNTO: Se da a conocer el "Mecanismo para la recepción, trámite y seguimiento de las peticiones o sugerencias de carácter administrativo"

TITULARES DE LAS SECRETARÍAS ADMINISTRATIVAS, COORDINACIONES ADMINISTRATIVAS, DELEGACIONES ADMINISTRATIVAS Y JEFATURAS DE UNIDAD ADMINISTRATIVA
PRESENTES.

Por este conducto, hago de su conocimiento que en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 13, fracción VII del *Reglamento Interior del Patronato Universitario* y a lo establecido en el numeral Cuarto, fracción IV del "Acuerdo que Establece las Funciones de las Dependencias Adscritas a la Contraloría", publicado en Gaceta UNAM el 9 de abril de 2018, se estableció el "Mecanismo para la recepción, trámite y seguimiento de las peticiones y sugerencias de carácter administrativo que se presenten para el mejoramiento de los servicios que presta esta Universidad".

Los servicios respecto de los cuales esta Dirección General recibirá las peticiones o sugerencias de mejora, son los previstos en el Portal de Transparencia Universitaria –conforme a lo que señala el artículo 28, Apartado B, fracción VII del Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Universidad Nacional Autónoma de México–, mismos que están disponibles para su consulta en la liga: <http://www.transparencia.unam.mx/obligaciones/consulta/servicios-universitarios>, exceptuando aquéllos que tienen un carácter estrictamente académico o bien, que están incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Para la presentación de las peticiones y sugerencias antes referidas, está disponible un Formato y la guía para su llenado, en la dirección electrónica: <http://www.contraloria.unam.mx/prevencion-y-mejora/que-hacemos/sugerencias> el cual podrá ser llenado en línea e imprimirse, o bien, descargarse para ser llenado manualmente, y una vez firmado remitirse al correo electrónico: sugerencias.contraloria@patronato.unam.mx.

La petición o sugerencia será analizada y enviada para su atención, a la entidad académica o dependencia administrativa a cuyo cargo se encuentre la prestación del servicio correspondiente, quien –por el mismo medio electrónico–, podrá dar respuesta al usuario e informar a esta Dirección General del resultado de su gestión.

Esta Dirección General dará seguimiento a la atención y respuesta que se dé a las peticiones y sugerencias presentadas por los usuarios de los servicios y, en el ámbito de sus atribuciones hará, cuando corresponda, recomendaciones a la entidad académica o dependencia administrativa de que se trate, para que se lleven a cabo las acciones de mejora al servicio en cuestión.

Para cualquier duda sobre la recepción, trámite y seguimiento de las peticiones o sugerencias señaladas, ponemos a su disposición el teléfono de contacto 5623-3500, en las extensiones 1356 y 1363, en un horario de 9:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 horas, en días hábiles.

ATENTAMENTE

"POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU"

Ciudad Universitaria, Cd. Mx., a 27 de febrero de 2020.

LA DIRECTORA GENERAL


LIC. MARÍA ELENA GARCÍA MELÉNDEZ

Lic. Juan Enrique Azuara Olascoaga.- Contralor de la UNAM.- Presente.
Dr. Agustín Álvarez Icaza Longoria.- Secretario Administrativo de la UNAM.- Presente.



Handwritten mark