

Guía para el Tratamiento de Quejas

Se establece la siguiente guía para el tratamiento de quejas, que puedan presentarse por parte de los reclamantes, durante el servicio de Ingreso Escolar por Examen a nivel Licenciatura y Técnico Superior Universitario en las cinco regiones universitarias.

Se atenderá como queja aquella insatisfacción referida a la prestación de servicio que manifieste el reclamante.

Requisitos para presentar la queja:

1. Fundamentar la causa, motivo u origen de expresar la insatisfacción del servicio, demostrando pruebas o documentos que puedan servir de sustento a la solicitud.
2. Exponer información clara y precisa que narren los hechos causantes de la respectiva queja.
3. Proporcionar datos que autentifiquen al reclamante, como cliente del servicio.
4. La queja podrá ser presentada desde la publicación de la convocatoria hasta en un plazo no mayor a 5 días posteriores a la fecha de publicación de resultados de primera lista.
5. La queja debe ser presentada en línea dentro del portal de la convocatoria.
6. El reclamante tiene 3 días posteriores a la notificación del resultado de su queja para manifestar su aceptación o rechazo. En caso de no responder, se procederá a cerrar la queja como aceptada.
7. No se atenderá quejas anónimas.

Procedimiento para el tratamiento de la queja:

1. Recibir y valorar si es procedente la queja.
2. Evaluar la queja para identificar y validar la causa del problema.
3. Notificar al reclamante por correo electrónico el resultado de la queja presentada, explicando la alternativa determinada.
4. Obtener la conformidad y valoración del reclamante de las alternativas expuestas.