

SUGERENCIAS/RECLAMOS/FELICITACIONES

Fecha	Nº	Reemplaza	Modifica e Incluye	Aprueba
03/01/2017	2017/25	2010/11		Director de Finanzas

I Propósito

La Dirección de Finanzas pone a disposición de la Comunidad Universitaria un canal único para la formalización de sugerencias, reclamos y felicitaciones, con el propósito de impulsar acciones de mejoramiento continuo y atender de manera adecuada las exigencias de nuestros usuarios.

II Ámbito de Aplicación

Vicerrectores, Directores Generales, Decanos, Directores de Unidades Académicas, Directores de Unidades Administrativas y Jefes de Unidades Administrativas y de Servicios.

III Alcance

Toda unidad académica o administrativa de la Universidad que desee realizar una sugerencia, reclamo o felicitación relacionada con los servicios que entrega la Dirección de Finanzas y las unidades que la conforman.

IV Generalidades

Sugerencia: Propuesta de una idea que tiene por objeto mejorar la calidad del servicio recibido.

Reclamo: Derecho que tiene todo usuario de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada, calidad del servicio recibido u omisión en la prestación del servicio.

Felicitación: Para destacar una buena atención o que fueron satisfechas todas sus expectativas en la prestación del servicio.

V Procedimiento

1. Se debe ingresar al Formulario: “Sugerencias / Reclamos / Felicitaciones” el cual se encuentra publicado en el sitio web <http://vaf.pucv.cl>, menú “Circulares”, ubicado al costado derecho.
2. Debe seleccionar si desea formular uno de los siguientes campos: sugerencia, reclamo o felicitación.
3. Ingresar sus datos personales.
4. Seleccionar el alcance de la sugerencia, reclamo o felicitación. Las alternativas son: Atención presencial, atención telefónica, procedimientos, información, plazos, regularización, otros. Sólo podrá seleccionar un alcance.
5. Finalmente, es necesario describir la sugerencia, reclamo o felicitación en el espacio dispuesto para ello, el cual no puede exceder los 500 caracteres.
6. Una vez recepcionado el reclamo, sugerencia y/o felicitación, el Director de Finanzas enviará en un plazo máximo de tres días hábiles al usuario, una respuesta al requerimiento planteado.

Cabe destacar que una vez enviado el formulario, le llegará una notificación al correo electrónico ingresado, el cual le servirá como respaldo de la sugerencia, reclamo y felicitación.


VI Consideraciones

Todo reclamo, sugerencia y felicitación que desee enviar a la Dirección de Finanzas y/o a las Unidades que la conforman, estas son, Unidad de Crédito y Cobranza, Contabilidad, Tesorería, Abastecimiento, Sistemas y Unidad de Control de Gestión, se deben realizar a través del formulario web dispuesto para ello.

VII Formulario: “Sugerencias/Reclamos/Felicitaciones”

Formulario se encuentra disponible en la página <http://vaf.pucv.cl>, menú Circulares Dirección de Finanzas/ Normas y Procedimientos Administrativos. Para sus consultas escriba a serviciosdf@pucv.cl o llamar al anexo 3476.

Sin otro particular, les saluda cordialmente,



ANDRÉS YÁÑEZ ZÚÑIGA
Director de Finanzas

AYZ/mlg