



**FORMATO DE PETICIONES Y SUGERENCIAS DE
CARÁCTER ADMINISTRATIVO PARA EL
MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS QUE
PRESTA LA INSTITUCIÓN**



GUÍA PARA EL LLENADO DEL FORMATO DE PETICIONES Y SUGERENCIAS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA INSTITUCIÓN

Los datos marcados con (*) son de carácter obligatorio; no se dará trámite a las peticiones y sugerencias que omitan dichos datos.

1. Para efectos del presente Formato, se entenderá por:

Petición: Solicitud formulada por el usuario de un servicio a cargo de la Universidad, con el fin de que la entidad académica o dependencia administrativa que lo presta realice mejoras de carácter administrativo a dicho servicio.

Servicios: Aquéllos que las entidades académicas y dependencias administrativas ofrecen a los miembros de la comunidad universitaria o al público en general, para atender una solicitud o satisfacer una necesidad vinculada con sus funciones, que se encuentran previstos en el Portal de Transparencia Universitaria ([Artículo 28, Apartado B, fracción VII](#) “Obligaciones comunes a las Áreas Universitarias” del Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Universidad Nacional Autónoma de México). Quedan exceptuados aquellos servicios de carácter estrictamente académico, cuyas decisiones recaen en los cuerpos colegiados de las entidades académicas.

Sugerencia: Propuesta o recomendación que presenta algún usuario, con el propósito de que mejore en lo administrativo la prestación de un servicio a cargo de la Institución.

Usuario: Persona que recibe o solicita un servicio a cargo de la Institución.

2. Al inicio del Formato en la línea correspondiente, anotar el día, mes y año en que se presente la petición o sugerencia.

3. En el apartado relativo a **DATOS DEL USUARIO**, deberá anotar su nombre completo y apellidos, así como proporcionar un correo electrónico para efectos de contacto, respuesta y/o seguimiento.

4. En el apartado de **DATOS DE LA ENTIDAD O DEPENDENCIA QUE PRESTA EL SERVICIO**, se deberá especificar nombre y ubicación de la entidad académica o dependencia administrativa, así como el área dentro de ésta donde se lleva a cabo el servicio.

5. En el apartado de **PETICIÓN O SUGERENCIA**, deberá señalar la opción correspondiente, y describir de manera respetuosa, clara y detallada su petición o sugerencia, e indicar, en la medida de lo posible, la denominación del servicio, y/o realizar una breve descripción del mismo.

Asimismo, en esta sección deberá especificar las razones que motivan su petición o sugerencia; y, en su caso, la(s) mejora(s) que usted propone para el mejoramiento del servicio.

No se dará trámite a las peticiones y sugerencias que contengan cualquier indicio de falta de respeto a las autoridades o a cualquier miembro de la comunidad universitaria.

6. Deberá firmar de conformidad el aviso de privacidad, contenido al reverso del Formato.

7. El Formato podrá ser llenado a mano con letra de molde o directamente en una computadora; una vez firmado, se deberá escanear y enviar en formato PDF al correo electrónico: sugerencias.contraloria@patronato.unam.mx

Cuando el espacio sea insuficiente y se requiera de hoja o escrito adicional, éstos deberán ser firmados, escaneados y enviados en PDF junto con el Formato.

8. La Dirección General para la Prevención y Mejora de la Gestión Institucional proporcionará el apoyo requerido para el llenado del Formato en el número 5623-3500 extensiones 1363 y 1360.

Aviso de Privacidad Simplificado.

La Dirección General para la Prevención y Mejora de la Gestión Institucional de la Universidad Nacional Autónoma de México, es la responsable del tratamiento de los datos personales que se recaben por esta dependencia, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, en los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, así como en los Lineamientos para la Protección de Datos Personales en Posesión de la Universidad Nacional Autónoma de México, y demás normatividad que resulte aplicable. Los datos personales recabados podrán ser: nombre, correo electrónico, firma, número de teléfono particular y celular, los cuáles serán utilizados con la finalidad de conocer, analizar y, en su caso, proponer mejoras a los servicios que prestan las entidades académicas y dependencias administrativas, con motivo de las peticiones y sugerencias de carácter administrativo que se presenten y podrán ser remitidos con ese propósito a la entidad académica o dependencia administrativa que presta el servicio. Por otra parte, le informamos que sus datos personales serán utilizados exclusivamente para los fines señalados, salvo aquéllas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados. Las personas titulares de la Dirección de Control Interno y Simplificación Regulatoria y de la Dirección de Mejora Operativa, cuyas oficinas se encuentran ubicadas en la "Torre de Ingeniería", 3er piso, Ala Sur, Circuito Escolar sin número, Ciudad Universitaria, Código Postal 04510, Delegación Coyoacán, Ciudad de México, serán responsables del tratamiento de los datos personales que se proporcionen, y el interesado podrá ejercer mediante la Plataforma Nacional de Transparencia o ante la Unidad de Transparencia de la UNAM, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales (ARCO) ubicada en lado Norponiente del Circuito Estadio Olímpico sin número, a un costado del Anexo de la Facultad de Filosofía y Letras, Ciudad Universitaria, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México, o presentar su solicitud al correo electrónico: unidaddetransparencia@unam.mx. Lo anterior se informa en cumplimiento de los artículos 16, 18, 21, 22, 25, 26 y 48 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 26 de enero de 2017."

El Aviso de Privacidad Integral podrá ser consultado en el sitio web: <http://www.contraloria.unam.mx/prevencion-y-mejora/avisos-de-privacidad> o de manera presencial en las instalaciones de esta dependencia.

Fecha de actualización: 27 de febrero de 2020

