

Política de atención a personas usuarias C-AC-4

La política de atención a personas usuarias tiene como objetivo establecer los parámetros en los cuales las personas servidoras públicas del Instituto Tecnológico Superior del Sur de Guanajuato deberán basarse para prestar sus servicios sin ningún tipo de discriminación a la población estudiantil, personal del instituto, personas de otras dependencias y entidades, proveedores/as, acreedores/as y público en general, desde el momento en que inician su trámite y/o servicio, hasta su finalización.

Es importante mencionar que los parámetros que conforman la política de atención a personas usuarias se aplicará en todo momento y sin excepción alguna al cumplir con las actividades, acciones, funciones, facultades, procesos y procedimientos del Sistema de Gestión Integral correspondientes a cada persona servidora pública del Instituto Tecnológico Superior del Sur de Guanajuato, teniendo siempre en cuenta la mejora continua para llegar a ofrecer un servicio de excelencia y alta calidad.

Por lo anterior se establecen los siguientes parámetros de atención:

1. Establecer horarios de atención que permitan satisfacer las necesidades de las personas usuarias, teniendo siempre en cuenta la disponibilidad de espacios y de personal.



Política de atención a personas usuarias C-AC-4

2. Difundir de forma accesible, incluyente y no sexista la información y datos completos con oportunidad;
3. Ofrecer un servicio de calidad basado en nuestros valores institucionales establecidos en tanto en el código de conducta del ITSUR, como en el código de ética del poder ejecutivo;
4. Ofrecer en todo momento un trato respetuoso sin discriminación;
5. Poner a disposición nuestros trámites y servicios a través de plataformas web y redes sociales oficiales.
6. Ofrecer orientación y asesoría a las personas usuarias.
7. Brindar una atención personalizada para que la persona usuaria integre los formatos y requisitos necesarios para realizar su trámite y/o servicio.
8. Poner a disposición diferentes medios de comunicación como el correo electrónico, teléfono, buzón de quejas y sugerencias, entre otros, con el propósito de ofrecer información de calidad y que las personas usuarias puedan ejercer su derecho a la información.
9. Tener siempre en cuenta la normativa aplicable.

24 de junio de 2022

ATENTAMENTE
Tecnología y Calidad para la Vida®



LIC. ANTONIO RAMÍREZ VALLEJO
DIRECTOR GENERAL

