

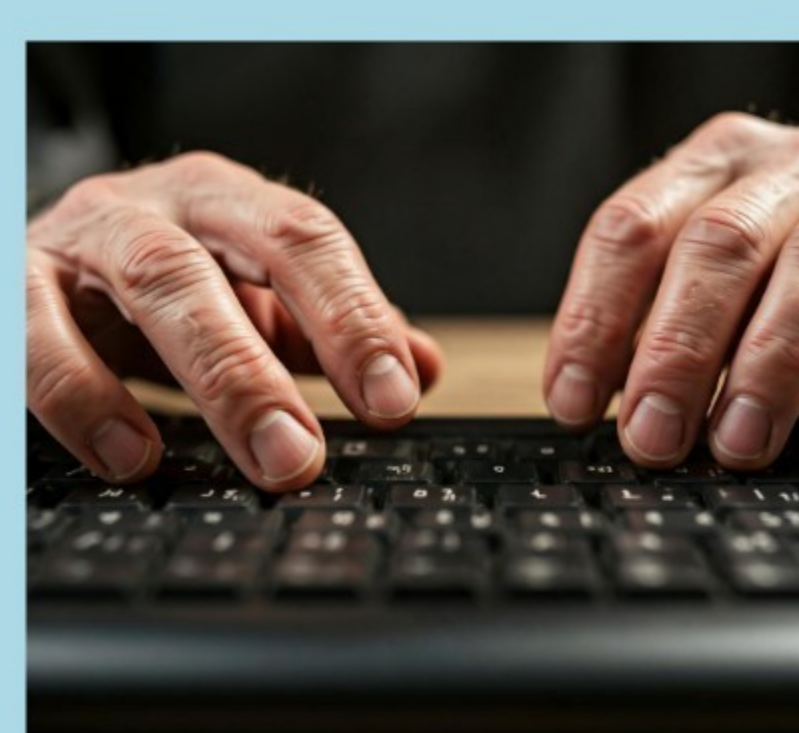
Atención a Quejas

El ITRANS tiene un proceso para atender las quejas, sugerencias y reconocimientos de los usuarios.

Paso 1

Queja Recibida

La parte interesada presenta la queja por teléfono, correo electrónico o en persona.



Paso 2

Validación de Queja

Se verifica si la queja cumple con los requisitos para ser procesada.

Paso 3

Investigación y Atención

El área competente investiga la queja y coordina las acciones para atenderla.



Paso 4

Solución de la queja

Se define el tratamiento de la queja y se comunica a la parte interesada.

Paso 5

Cierre de Queja

Se registra el estatus de la queja y se cierra el proceso.



Proceso ITRANS

Para presentar una queja, sugerencia o reconocimiento puede realizarlo en el enlace que se encuentra en la página

CRITERIOS DE VALIDEZ:

1. No alude a políticas no aplicables o inexistentes.
2. No atenta contra los intereses de otros clientes.
3. No entra en conflicto con las regulaciones que rigen el Instituto, requisitos técnicos, alcances o con el Sistema de Gestión de Calidad.
4. La descripción de la queja es precisa.
5. La queja tiene fundamento.