



Instituto Tecnológico de Delicias

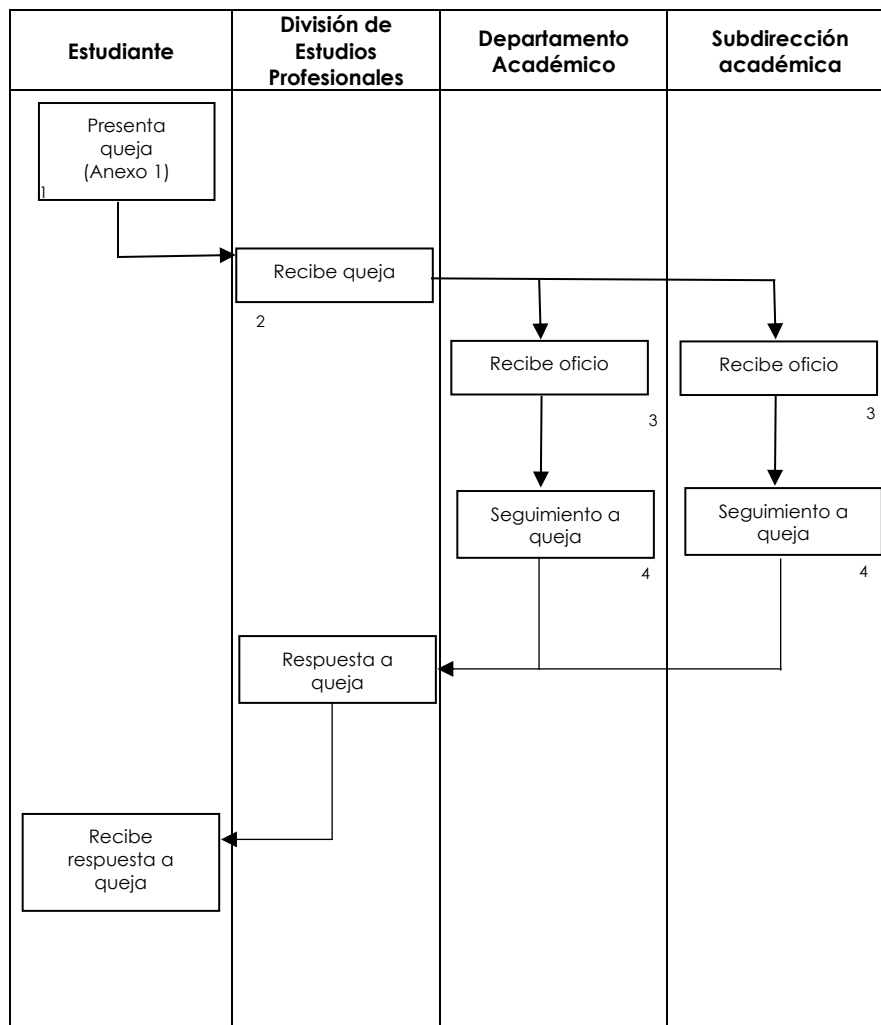
División de Estudios Profesionales

Procedimiento de atención a quejas

1. Propósito

Establecer la normativa y actividades que son aplicados en la atención de las quejas que presenten los alumnos sobre las actividades académicas que se desarrollan en el Instituto Tecnológico de Delicias. Ver anexo 1, para formato de queja.

2. Diagrama de flujo





Instituto Tecnológico de Delicias

División de Estudios Profesionales

Procedimiento de atención a quejas

3. Descripción del procedimiento

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Presenta queja	1.1 El(la) estudiante de manera personal o de manera grupal presenta queja con la evidencia correspondiente. Anexo 1	Estudiante
2. Recibe queja	2.1 El departamento recibe queja, y la dirige al jefe del departamento académico con copia para la subdirección académica, para atención de ésta.	División Estudios Profesionales
3. Oficio queja	3.1 El jefe(a) del departamento académico con copia para la subdirección académica recibe oficio y evidencias de queja por parte de la DEP.	Departamento académico Subdirección académica
4. Seguimiento a queja	4.1 El jefe(a) del departamento académico analiza queja, da seguimiento y responde solicitud sobre la misma al departamento de división de estudios profesionales. 4.2 La subdirección académica supervisa seguimiento a la queja	Departamento Académico Subdirección académica
5. Respuesta a queja	5.1 El departamento de división de estudios profesionales se pone en contacto con el estudiante para dar al (la) estudiante respuesta a su queja.	División Estudios Profesionales
6. Recibe respuesta	6 El(la) o los(las) estudiantes reciben respuesta de parte del departamento académico a través del departamento de división de estudios profesionales.	Estudiante



Instituto Tecnológico de Delicias

División de Estudios Profesionales

Procedimiento de atención a quejas

ANEXO 1

Cd. Delicias Chihuahua a ____ del mes de ____ del año ____

ROCIO CATALINA NEVÁREZ GONZÁLEZ
JEFA DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES

Debe contener:

- Narrativa de los hechos
- Anexar evidencia de los hechos
- Firma o firma de los quejosos
- Numerar cada una de las hojas que se presentan de tal forma que si son varias hojas en la uno diga 1 de n, 2 de n, etc.

Esta carta y las evidencias debes presentarlas en el departamento de División de Estudios Profesionales; estando atentos al horario de atención.

Para cualquier duda o aclaración puedes enviar correo a divestudios@delicias.tecnm.mx o comunicarte al teléfono 6391326500 extensión 205.