Políticas de quejas

tech universidad tecnológica

Objetivo

Definir los procedimientos de atención y resolución derivados de quejas interpuestas por el alumnado o miembro de la comunidad educativa.

Alcance

El presente documento es de observancia obligatoria para los integrantes de la comunidad universitaria incluyendo alumnado y personal académico y administrativo.

Responsable

La Coordinación de Control Escolar, en conjunto con el personal docente, directivo y administrativo, dependiendo de la causa y la naturaleza de la queja presentada.

Definiciones

- **Queja:** Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad.
- **Derecho:** Conjunto de principios, leyes y reglas que regulan la vida en sociedad y que las personas deben obedecer.
- **Obligación:** Exigencia establecida por la moral, la ley o la autoridad.
- **Confidencialidad:** Cualidad de lo que es confidencial.
- **Secrecía:** Que tiene condición de secreto.

LINEAMIENTOS

Se define como queja a un asunto que desestabiliza de manera negativa los derechos, estado y privilegios de un integrante de la comunidad estudiantil.

Dado que es importante conocer cuáles son nuestros derechos y obligaciones para y con respecto a la vida estudiantil y así poder ponderar si alguno de ellos es vulnerado, se describen a continuación estas precisiones:

Son derechos de los alumnos:

a) Recibir de la institución la formación académica correspondiente al Plan de Estudios en el que se encuentra inscrito.

b) Que la institución resguarde sus datos personales de acuerdo con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

c) Ser tratados con respeto, dignidad y justicia por las autoridades institucionales, por el personal académico, por sus compañeros y por el personal administrativo.

d) Que la plataforma educativa funcione ininterrumpidamente los 365 días del año, las 24 horas del día.

e) Obtener respuesta pronta a las dudas que formule, sean estas administrativas, académicas o acerca del funcionamiento técnico de la plataforma educativa.

f) Ejercer la libertad de expresión, sin más límite que el respeto.

g) Recibir constancias, certificados de estudios, títulos, diplomas y grados con validez oficial de estudios a que se hagan acreedores, una vez cumplidos los requisitos del presente reglamento para obtenerlos.

Son obligaciones de los alumnos:

a) Cumplir con las disposiciones del presente Reglamento.

b) Comprometerse prioritariamente, con el cumplimiento íntegro del plan de estudios que cursa.

c) Ingresar regularmente a la plataforma electrónica y acceder al contenido del programa académico en que está inscrito.

d) Conducirse con respeto, decoro y justicia para con las autoridades, con el personal académico, con sus compañeros y con el personal administrativo.

e) Realizar las actividades que el programa académico señale.

f) Cubrir los requerimientos financieros, administrativos y académicos en forma puntual de acuerdo con el calendario escolar.

j) Realizar los pagos correspondientes en las fechas marcadas en el calendario.

h) El alumno será la única persona autorizada para aclarar y tratar asuntos relacionados con su situación académica y administrativa.

i) Cumplir con el servicio social, estancia profesional, estudio independiente y prácticas profesionales de acuerdo con el plan de estudios y la normatividad vigente.

p) Utilizar de manera exclusiva su contraseña de acceso al campus.

Para información más detallada sobre los derechos y obligaciones del alumnado, favor de remitirse al documento de Reglamento Institucional, en los artículos del 35° al 37°, que abarcan este tema.

Habiendo definido las obligaciones y derechos del alumnado, se describe a continuación, el procedimiento de levantamiento, análisis y resolución de quejas:

- El alumno que tenga alguna queja respecto a calificaciones deberá de remitirse, en primera instancia, al docente responsable del curso, o bien, con el tutor/asesor que le corresponda. Este, tendrá cinco días hábiles para dar respuesta. En caso de no hacerlo, la queja escalará al área de Control Escolar de la Universidad, quien tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles para dar resolución a la misma.
- Los estudiantes con otro tipo de quejas deben dirigirse a la Coordinación de Control Escolar formalmente, enviando un correo electrónico a controlescolar@techtitute.com. Con el afán de poder tener la información certera, precisa e importante que el alumno considere proporcionar, es que la queja debe de ser presentada por escrito. Debe de ser redactado de manera objetiva y realista, haciendo una descripción breve sobre la situación que lo aqueja y debe de venir acompañada de las evidencias o pruebas que considere competentes.
- Las quejas presentadas se estudiarán detenidamente, por un comité integrado por personal administrativo y/o académico, buscando siempre que la resolución concluya en los mejores términos posibles y con acuerdos justos entre las partes involucradas.
- Se resolverán quejas que se hayan suscitado en un lapso no mayor a 6 meses de que haya surgido el evento o situación motivo de queja.
- La Universidad se reserva el derecho a no resolver quejas anónimas.
- En todas las quejas se respetará la confidencialidad y su resolución solamente será atendida por el personal pertinente. Toda la documentación derivada de testimonios, declaraciones y otros que pudieran presentarse, se mantendrán, manejarán y archivarán con estricta secrecía y confidencialidad.