

Sistema CETYS Universidad.
Registro y procesamiento de quejas del profesorado.
Mexicali, B.C. Febrero del 2012.

Introducción.

Este documento acompaña a la política institucional de quejas del profesorado del Sistema CETYS Universidad. Los lineamientos que aquí se señalan son aplicables a todo el profesorado que labora en la institución incluyendo Extensión y Educación Continua (EDCON) y los Centros de Idiomas (CIDEO) y no solo a Educación Superior y Media Superior. El procesamiento de una queja requiere de un formato para registrar el evento e ir documentando el trámite que se le va dando hasta llegar a una resolución. Dicho formato se anexa a este documento.

Registro y procesamiento de quejas.

Corresponde a las direcciones de escuela o su equivalente atender las inquietudes, molestias e inconformidades, del profesorado de manera diligente y oportuna, escuchando con atención al profesor o profesora que presenta de manera verbal una inconformidad, con la idea de proceder luego a trabajar una solución que resulte satisfactoria para ambas partes. Es el espíritu de esta política que todas las quejas del profesorado sean resueltas en esta primera instancia, antes de recurrir al ejercicio de este proceso. Si este diálogo no produce una solución satisfactoria, la dirección de escuela o su equivalente debe instar al profesor (Profesora) a formalizar su queja mediante los siguientes pasos:

Paso 1: Una vez agotada la posibilidad de una solución derivada de un planteamiento directo de su queja a su dirección de escuela o jefe inmediato, el profesor o profesora deberá llenar el Formato de Quejas del Profesorado (secciones 1 a 4) para dar trámite formal a su queja. Este formato está disponible en la página institucional y en las direcciones de recursos humanos de los campus. Toda vez que el formato ha sido llenado, lo enviará por vía electrónica a su director(a) de escuela, con copia a la asistente de la Vice Rectoría Académica para fines de registro y documentación.

Paso 2: Las direcciones de escuela o equivalentes tienen 10 días hábiles, a partir de la fecha de entrega de una queja para trabajar una resolución satisfactoria con quien la presentó. Si la solución encontrada es aceptada por el profesor(a) que registró la queja, esto se documenta en las secciones 5 y 6 del formato. En caso contrario esto se documenta en la sección 5 y la Dirección de Escuela (O equivalente) turna la queja a la siguiente línea de autoridad. En ambos casos se debe enviar copia electrónica del formato a la asistente de la Vice Rectoría Académica para fines de documentación (nadia.mendez@cetys.mx). Si la Dirección de la Escuela o equivalente omite el traslado de la queja no resuelta a la siguiente autoridad, el profesor o profesora está facultado para hacerlo. Para ello deberá solicitar una copia del formato donde se documentó la no-solución de su queja.

Paso 3: La siguiente dirección en la línea de autoridad, tiene 10 días, a partir de la notificación de la queja por el profesor o la autoridad previa, para trabajar una resolución satisfactoria a la queja. Si la solución propuesta es aceptada por el profesor(a), esto se documenta en las secciones 7 y 8 del formato. En caso contrario esto se documenta en la sección 7 y la autoridad que estuvo a cargo de la queja la turna a la siguiente en la línea de autoridad. En ambos casos se debe enviar copia electrónica del formato a la asistente de la Vice Rectoría Académica para fines de documentación (nadia.mendez@cetys.mx). Si la presente autoridad omite el traslado de la queja no resuelta a la autoridad inmediata, el profesor o profesora está facultado para hacerlo. Para ello deberá solicitar una copia del formato donde se documentó la no-solución de su queja.

Paso 4: Repetir el Paso 3 hasta que una autoridad encuentra y registra una solución acordada.

Recomendaciones de instrumentación.

Para la puesta en operación de esta política se recomienda lo siguiente:

(1) En ausencia de un sistema de información que registre y vaya documentando el trámite que se dé a una queja hasta su terminación, se sugiere hacer uso del correo electrónico y entrenar a la asistente en turno de la Vice Rectoría Académica y a las Direcciones de Escuela (O equivalente) en cómo proceder con el registro y documentación de la quejas. Esto con la idea de llevar un registro preciso de cómo se procedió en cada queja hasta su terminación.

(2) Capacitar a las Direcciones de Escuela o equivalente en cómo atender y administrar los eventos de quejas. Saber escuchar, no ponerse a la defensiva, hacer empatía y mantener la calma son conductas importantes en el manejo de las quejas. Si bien esto sería aplicable a todos los puestos directivos del Sistema CETYS, el énfasis aquí es en las Direcciones de Escuela, buscando con ello contribuir a que las quejas se resuelvan en su lugar de origen y antes de que éstas se formalicen a través de un registro.