



Instituto de Desarrollo de Arte y Cultura del Valle



# ATENCIÓN A QUEJAS



## ATENCIÓN A QUEJAS

### PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER UNA QUEJA EN LA PROCURADURÍA IDAC

Para presentar una queja ante la Procuraduría IDAC, deberás de:

#### 1. Determinar la Naturaleza del Caso

Antes de presentar una queja ante la **Procuraduría IDAC**, debes identificar si la situación involucra la **vulneración de tus derechos universitarios** (conductas discriminatorias, acoso, vulneración de derechos humanos, entre otros) y no un conflicto de **índole académica** (calificaciones, evaluaciones, diferencias con profesores sobre contenidos de materias, etc.).

#### 2. En caso un conflicto académico:

Si se trata de un problema relacionado con asuntos académicos, como diferencias sobre evaluaciones, asistencia o problemas con el contenido de alguna materia, deberás de acudir con las **autoridades académicas** del plantel (director/coordinador de carrera) para resolver la controversia.

#### 3. Preparar tu queja si afecta tus Derechos Universitarios

Si, tras la consulta, consideras que el caso implica una vulneración de tus derechos universitarios (discriminación, acoso, o violaciones a los derechos humanos dentro de la **Comunidad IDAC**), podrás presentar una queja formal. Para ello, reúne la siguiente información:

- Descripción detallada del incidente (hechos, fechas, lugares y personas involucradas).
- Evidencias (testimonios, correos electrónicos, fotografías, etc.).
- Datos de contacto de las personas involucradas o testigos, si aplica.

#### 4. Requisitar el Formato Institucional

Completa el formato oficial de queja, disponible en el área de la **Procuraduría IDAC** y en la página web del Instituto. El formato debe estar completo para iniciar el proceso de atención.



## **5. Presentar la queja**

Deberás enviar o presentar la queja directamente en la **Procuraduría IDAC**. Las formas de hacerlo son:

- Vía correo electrónico: A correo electrónico de la Procuraduría IDAC.
- Presencialmente: Acudiendo al área de la Procuraduría IDAC.
- Plataforma en línea: A través del portal oficial del Instituto (si está disponible).

## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LA PROCURADURÍA IDAC ANTE LA RECEPCIÓN DE QUEJAS**

Este protocolo establece los pasos a seguir por la **Procuraduría IDAC** desde la recepción hasta la resolución de una queja, asegurando que el proceso se maneje con confidencialidad, respeto, transparencia e imparcialidad, y que sea expedito.

### **RECEPCIÓN DE LA QUEJA**

#### **1. Registro de la Queja:**

- La queja se recibe mediante correo electrónico, plataforma en línea o de forma presencial.
- Se asigna un número de folio a la queja y se registra en el sistema de la **Procuraduría IDAC**.

#### **2. Acuse de Recibo:**

- Se envía un acuse de recibo al alumno quejoso con el número de folio asignado para futuras referencias y seguimiento.

#### **3. Revisión Inicial:**

- Se realiza una revisión preliminar para determinar la admisibilidad de la queja.
- Se verifica que la queja contenga toda la información necesaria y sea competencia de la Procuraduría.

### **Curso y Seguimiento de la Queja**

#### **4. Análisis Detallado:**

- Se analiza la queja en detalle, evaluando todos los documentos y evidencias proporcionados.
- Se pueden solicitar documentos o testimonios adicionales al quejoso o a terceros involucrados.

**5. Investigación:**

- Se inicia una investigación formal, que incluye entrevistas con todas las partes involucradas y testigos.
- Se garantiza que el proceso se lleve a cabo con completa confidencialidad y sin revelar la identidad del quejoso sin su consentimiento.

**6. Seguimiento:**

- Se mantiene informado al alumno quejoso sobre el progreso de la investigación.
- Se establecen plazos claros para cada etapa del proceso para garantizar una resolución expedita.

**Emisión de la Resolución**

**7. Deliberación:**

- Una vez completada la investigación, el caso se lleva a deliberación donde se consideran todas las evidencias y testimonios recabados.

**8. Resolución:**

- Se toma una decisión basada en los hechos y evidencias disponibles.
- Se redacta una resolución detallada que incluye los hallazgos, las decisiones tomadas y las sanciones o medidas correctivas a implementar, si las hubiera.

**9. Notificación de Resultados:**

- Se contacta al quejoso para comunicarle los resultados de la investigación.
- Se entrega una copia de la resolución, manteniendo la confidencialidad de los datos sensibles y de terceros.

**10. Apelación:**

- Se informa al quejoso sobre el derecho a apelar la decisión, explicando el procedimiento y los plazos para hacerlo.

#### 11. Cierre del Caso:

- Una vez notificados los resultados y agotado el proceso de apelación, el caso se cierra oficialmente en el sistema.

Este protocolo asegura que cada queja se maneje de manera justa y equitativa, reforzando el compromiso de la **Procuraduría IDAC** con la justicia y el respeto a los derechos de todos los miembros de la comunidad del Instituto.

## FORMATO ATENCIÓN DE QUEJA DE CONDUCTAS DISCRIMINATORIAS O VIOLATORIAS DE DERECHOS EN LA COMUNIDAD IDAC

Este formato debe ser requisitado por completo y firmado con tinta, deberá de ser entregado por duplicado en la **Procuraduría IDAC** ubicada en el plantel o enviado por los medios que el Instituto ha puesto a tu disposición a fin de que se le pueda dar atención y seguimiento.

Fecha de presentación de la queja: _____	
<b>DATOS DEL QUEJOSO</b>	
Nombre completo	
Matrícula	
Correo Electrónico	
Teléfono	
Carrera/Área	
<b>DATOS DEL INCIDENTE</b>	
Fecha del incidente	
Hora del incidente	
Lugar del incidente	
Personas involucradas (si aplica)	

## DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA

(Describe detalladamente el incidente, incluyendo hechos, fechas, lugares y cualquier otra información relevante).

(Para el llenado de este apartado se puede agregar las hojas tamaño carta que se consideren necesarios para narrar lo sucedido)

## TESTIGOS (SI APLICA)

Nombre de testigos(s)	
Contacto de testigo (s)	

## EVIDENCIAS ADJUNTAS (SI APLICA)

(Indica si adjuntas evidencia como correos electrónicos, fotografías, videos, etc.)

(Enlista en este apartado las evidencias que se estas adjuntando )

Nombre y firma del  
Quejoso: