

EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS

COMPROMISOS DE SERVICIO

Accesibilidad

El alumno tiene el acceso al Departamento de Servicios Escolares con un horario de 9:00 a.m. a 16:30 p.m.

Amabilidad y trato

Disposición y amabilidad hacia el alumno que realiza su trámite.

Confiabilidad

La constancia de estudio, será expedida con cero errores.

Oportunidad

La constancia de estudio será entregada en tiempo máximo de 24 hrs. Después de la solicitud de la misma.

Compromisos de mejora

Con el firme propósito de ofrecerle un servicio con las características que usted manda, en el Instituto Tecnológico Superior de Lerdo, nos comprometemos el próximo año a:

- Incluir en la página www.istlerdo.edu.mx los requisitos del trámite de expedición de constancia de estudio.
- Establecer un esquema a través de un recibo firmado por el alumno para contratar que recibió el documento adecuadamente.
- Incluir en la página el directorio de servicios que presta el Departamento de Servicios Escolares.

Requisitos

Recibo de pago de constancias de estudios expedido por el departamento de financieros

¿Qué hacer si no cumplimos?

Atención inmediata

Nuestra misión es proporcionarte un servicio de excelencias: en caso de que usted detecte deficiencias en la prestación del servicio, puede dirigirse la Subdirección de Servicios Estudiantiles, quien atenderá su petición de inmediato.

Quejas y sugerencias

De ser necesario, usted podrá interponer una queja o sugerencia a través del buzón de quejas y sugerencias, ubicado en la cafetería y en la planta baja del Edificio C, el formato para la queja y sugerencia estará disponible en la página de www.itslerdo.edu.mx, la cual se le dará respuesta en un plazo de 10 días hábiles.

Denuncias

Para presentar una denuncia en contra de un servidor público con actos de corrupción comunicarse al teléfono de la Secretaría de Contraloría y Modernización Administrativa: 01 800 01 00 111 o directamente en la Dirección de Contraloría Social y Participación

**CON EFICIENCIA Y CALIDAD
QUEREMOS SERVIRTE BIEN**

Cordialmente

C.P.C OSCAR ERASMO NAVAR GARCIA
SECRETARIO DE CONTRALORIA Y
MODERNIZACION ADMINISTRATIVA

ING. JAIME DANIEL GONZALEZ RESENDIZ
DIRECTOR DEL INSTITUTO TECNOLOGICO
SUPERIOR DE LERDO

ING. JAIME RODRIGUEZ CASTAÑEDA
SUBDIRECCION DE SERVICIOS ESTUDIANTILES

M.S.C. MARIA MINERVA BOCANEGRA TORRES
JEFE DEL DPTO. DE SERVICIOS ESCOLARES

La presente Carta Compromiso se suscribe en la Ciudad de Durango a 6 de agosto del 2010. Con el firme propósito de continuar con la mejora del trámite, la próxima revisión de la Carta Compromiso ocurrirá a partir del 2011.

INSCRIPCIÓN

Compromisos de servicio

Amabilidad y trato
Trato digno, disposición, cortesía y respeto hacia el alumno.

Oportunidad

El acceso a la reinscripción se da el día programado, habiendo hecho el pago correspondiente en el banco y siendo alumno regular.

Honestidad

El pago del trámite se realiza a través de depósito bancario, en ningún momento se le solicitara alguna cuota adicional a la establecida.

Accesibilidad

En caso de requerir un comprobante de inscripción, el alumno podrá solicitar una constancia a servicios escolares.

Compromisos de mejora

Con el firme propósito de ofrecerle un servicio con las características que usted demanda, en el Instituto Tecnológico Superior de Lerdo nos comprometemos a Enero de 2010 a:

- Incluir en el programa Cartas Compromiso de Durango el trámite de expedición de constancias.

Requisitos

El alumno deberá ser regular y haber hecho el depósito bancario de \$1.550.00 correspondiente al pago de reinscripción del semestre.

¿Qué hacer si no cumplimos?

Atención inmediata

Nuestra misión es proporcionarte un servicio de excelencias: en caso de que usted detecte deficiencias en la prestación del servicio, puede dirigirse la Subdirección de Servicios Estudiantiles, quien atenderá su petición de inmediato.

Quejas y sugerencias

De ser necesario, usted podrá interponer una queja o sugerencia a través de la Subdirección de Servicios Estudiantiles, se le dará respuesta en un plazo de 7 días hábiles.

Denuncias

Para presentar una denuncia en contra de un servidor público por actos de corrupción comuníquese al teléfono de la Secretaría de Contraloría y Modernización Administrativa: 01 800 01 00 111 o directamente a la Dirección de Contraloría Social y Participación ciudadana ubicada en Calle Pino Suarez no. 1000 Pte.

**CON EFICIENCIA Y CALIDAD
QUEREMOS SERVIRTE BIEN**
Cordialmente

ING. JAIME DANIEL GONZALEZ RESENDIZ
DIRECTOR DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUPERIOR DE LERDO

MARIA DE LOURDES NEVAREZ HERRERA
SECRETARIA DE CONTRALORIA Y MODERNIZACION
ADMINISTRATIVA

ING. JAIME RODRIGUEZ CASTAÑEDA
SUBDIRECCION DE SERVICIOS ESTUDIANTILES

La presente Carta Compromiso se suscribe en la ciudad de Durango a 21 de septiembre del 2009, usted puede encontrar un resumen de esta Carta Compromiso en forma de díptico en el ITS LERDO. Con el compromiso de continuar con la mejora del trámite, la próxima revisión de la Carta Compromiso ocurrirá en enero del 2010