

## PROCEDIMIENTO PARA RADICAR QUEJAS

Este procedimiento ofrece la oportunidad y apertura a los estudiantes de expresar formalmente quejas de situaciones que puedan impactar su satisfacción, expectativas o el ambiente de estudio propicio que debe imperar en la Institución.

### 1.0 PROCEDIMIENTO

1.1 El procedimiento para atender las quejas de los estudiantes inicia en la Oficina de Consejería:

- 1.1.1 El estudiante visitará la oficina del Consejero de su localidad para presentar formalmente una queja.
- 1.1.2 El Consejero escuchará la situación presentada por el estudiante y le entregará el Formulario de Quejas (FICPR-149). En dicho documento, el estudiante escribirá de forma detallada los hechos que le llevan a radicar la queja, identificará a la persona o la razón por la que presenta la situación y deberá indicar lo qué solicita para resolver la misma. El estudiante indicará si ha intentado resolver la situación y cuál ha sido el resultado.
- 1.1.3 Antes de que el estudiante se retire de la oficina, el Consejero le orientará sobre los pasos que se seguirán para atender la queja, le comunicará cómo se llevará a cabo el proceso de atención a la misma y le brindará una fecha próxima en la que se comunicará para brindarle información del estatus o solución a la misma, la cual no excederá de 30 días a partir de la fecha en que se radicó.
- 1.1.4 Luego de que el Consejero lea la información recibida, procederá a realizar los trámites correspondientes para atenderla con urgencia. Si la queja se relaciona con otro estudiante, procederá a citar al estudiante que se indica que está causando la situación brindándoles oportunidad de escucharle y responder a los argumentos presentados.
- 1.1.5 Cuando la queja presentada por el estudiante se relaciona con un profesor, el Consejero presentará la queja escrita al Coordinador Académico para cita al profesora junto a éste y poder dialogar sobre la situación presentada.
- 1.1.6 Si la queja del estudiante implica a algún personal administrativo o es por alguna situación con la planta física, políticas o procedimientos establecidos, el Consejero presentará la misma al Director de la localidad para el debido proceso de atención a la queja.
- 1.1.7 El Consejero mantendrá notificado al estudiante sobre el proceso que se está llevando a cabo para atender la queja. De ser necesario se le citará para aclarar dudas, responder a preguntas o requerir

información adicional que haya surgido durante el proceso de atención a la queja.

- 1.1.8 El Consejero documentará por escrito todo el proceso que se seguirá para atender y solucionar la queja y lo mantendrá archivado en su oficina por término académico. Tomará minuta de lo discutido en la reunión y los acuerdos a los que se llegaron. Las personas que fueron citadas o intervinieron en el proceso de atención a la queja, firmarán los documentos que certifican su participación.
- 1.1.9 Al final del término académico, enviará a Oficina Central el Resumen de las Quejas de los Estudiantes (FICPR-220), en la cual se incluirá la siguiente información:

- 4.1.9.4 Fecha de la queja
- 4.1.9.2 Número de estudiante
- 4.1.9.3 Número que identifica el tipo de queja (según leyenda ubicada al final de la Forma ICPR-220)
- 4.1.9.5 Resumen de lo que peticiona el estudiante para atender la queja
- 4.1.9.6 Participantes en la investigación
- 4.1.9.7 Resumen sobre cómo se solucionó la queja
- 4.1.9.8 Fecha en que se cerró el proceso de atención a la queja.

- 1.1.10 La decisión final de la queja se enviará por escrito a la persona que la presentó no más tarde de treinta días luego de haberse sometido. De esta forma, el proceso quedará concluido.

#### 4.2 Proceso de apelación o reconsideración sobre solución de la queja presentada:

- 4.2.1 El estudiante podrá apelar en la oficina del Consejero a la decisión que se haya tomado con respecto a la queja radicada. Éste se reunirá con el Director para evaluar dicha apelación. Si, aun así, el estudiante no está satisfecho con la decisión tomada con respecto a la queja, el Consejero someterá la misma a la atención del Director de Asuntos Estudiantiles y éste a su vez, se comunicará con el estudiante para citarle y atender la queja presentada.
- 4.2.2 De no estar satisfecho con la intervención del Director de Asuntos Estudiantiles, el Consejero puede someter la queja a la Presidenta/CEO para que ésta asigne a un investigador de Oficina Central que pueda analizar los hechos y evidencias existentes y éste le enviará a la Presidente/CEO un informe con sus recomendaciones para que ésta emita su decisión final.
- 4.2.3 Del estudiante no estar de acuerdo con los resultados de la atención a la queja en la localidad y la intervención a nivel de Oficina Central y la Presidente, puede someter la misma a las agencias acreditadoras *Middle States Commission on Higher Education* y la Junta de Instituciones Post Secundarias.

**Agencia Acreditadora**

Middle State Commission on Higher Education  
3624 Market Street Second Floor West  
Philadelphia, PA 19104  
Teléfono: (267) 284-5000  
[www.msche.org](http://www.msche.org)

**Agencia Licenciadora**

Junta de Instituciones Postsecundaria  
PO BOX 19900  
San Juan PR 00910-1900  
Teléfono: (787) 722-2121  
<https://agencias.pr.gov/agencias/cepr/inicio/Pages/default.aspx>