



SECRETARÍA JUNTA ADMINISTRATIVA

2015-16

Certificación Número 147

YO, **NYDIA BONET JORDÁN**, Secretaria Ejecutiva de la Junta Administrativa del Recinto de Ciencias Médicas de la Universidad de Puerto Rico, **CERTIFICO**:

Que la Junta Administrativa en reunión ordinaria celebrada el **martes, 26 de abril de 2016**, tuvo ante su consideración el documento "Proceso para Atender Quejas o Querellas Estudiantiles". Luego de amplia discusión de rigor, la Junta Administrativa, **ACORDÓ**:

APROBAR el documento "Proceso para Atender Quejas o Querellas Estudiantiles" del Recinto de Ciencias Médicas.

Copia de dicho documento aprobado se hace formar parte de esta certificación.

Y para que así conste, para conocimiento del personal y de las autoridades universitarias que corresponde, expido esta Certificación bajo el sello del Recinto de Ciencias Médicas de la Universidad de Puerto Rico, hoy veintiocho de abril del año dos mil dieciséis.

Nydia Bonet Jordán, MD
Secretaria Ejecutiva

Vo. Bo.:

Noel J. Aymat Santana, DMD, FAAPD, JD
Rector

NBJ:NJAS:ynr



UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO
RECINTO DE CIENCIAS MÉDICAS
DECANATO DE ESTUDIANTES



PROCESO PARA ATENDER
QUEJAS O QUERELLAS
ESTUDIANTILES

**UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO
RECINTO DE CIENCIAS MÉDICAS
DECANATO DE ESTUDIANTES**



PROCESO PARA ATENDER QUEJAS O QUERELLAS ESTUDIANTILES

**Aprobado por la Junta Administrativa del Recinto de Ciencias Médicas
En reunión del 26 de abril de 2016
Certificación JA Núm. 147, 2015-2016**

INDICE

I. INTRODUCCIÓN	4
II. PROPÓSITO	4
III. ALCANCE	5
Certificaciones y Enlaces	5
IV. BASE LEGAL	7
V. DISPOSICIONES GENERALES	8
VI. RADICACIÓN DE QUEJA O QUERELLA	8
1. Intervención en la Escuela	9
2. Intervención Decano de Estudiantes	10
VII. PROCESO DE APELACIÓN	11
VIII. ENMIENDAS	12
IX. VIGENCIA Y APROBACIÓN	12
X. ANEJOS	13
1. Documento de Radicación de Queja o Querella Estudiantil	14
2. Flujograma	15
3. Colaboraciones	16

**UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO
RECINTO DE CIENCIAS MÉDICAS
DECANATO DE ESTUDIANTES**

PROCESO PARA ATENDER QUEJAS O QUERELLAS ESTUDIANTILES

I. INTRODUCCIÓN

En el Recinto de Ciencias Médicas (RCM) de la Universidad de Puerto Rico (UPR) se reconoce como prioridad mantener un entorno académico que fomente una cultura institucional que sea profesional y cordial, donde se respeten los derechos reconocidos de todos los integrantes de la comunidad, contribuyendo así a una excelente educación y servicios de alta calidad. En el RCM valoramos las evaluaciones y retro insumo de sus políticas y servicios, ya que proveen información importante para realizar revisiones y modificaciones que redunden en el éxito, desarrollo y logros de sus estudiantes.

Consistente con esta prioridad, en el RCM estamos comprometidos en asegurar el acceso a procedimientos apropiados para el recibo y manejo de quejas o querellas estudiantiles que puedan surgir en cualquier área del ámbito universitario, y que redunden en mantener el mejoramiento continuo de la enseñanza y de los servicios prestados.

II. PROPÓSITO

Este documento tiene como propósito establecer el proceso para atender y resolver quejas o querellas estudiantiles sobre alguna acción, decisión, evento o circunstancia que se entienda han sido aplicadas de manera incorrecta o injusta, en violación a los derechos o prácticas usuales. Este proceso provee unas guías que promueven un diálogo constructivo, entendimiento y resolución de inquietudes y quejas o querellas estudiantiles mediante un proceso escrito, claro y ordenado en la unidad concernida. Se pretende así atender y resolver los asuntos con premura para lograr una solución satisfactoria para las partes involucradas.

III. ALCANCE

Esta normativa tendrá vigencia en todos los espacios del entorno universitario y en aquellas áreas consideradas extensiones del salón de clases, tales como los talleres de práctica y clínicos. Aplicará para situaciones académicas y no académicas que los estudiantes entiendan injustas o inconsistentes con los procedimientos vigentes. Esto incluye, sin limitarse a: aspectos relacionados al proceso enseñanza-aprendizaje; elementos del prontuario; evaluaciones académicas; relaciones interpersonales entre pares, personal docente, personal no docente y supervisores administrativos; servicios prestados, entre otros. Estos procesos no sustituyen ni invalidan los procedimientos existentes ni las políticas y certificaciones vigentes, disponibles en los enlaces incluidos y en el Decanato de Estudiantes del RCM.

CERTIFICACIONES Y ENLACES:

1. **Certificaciones Junta de Gobierno, anterior Junta de Síndicos, anterior Consejo de Educación Superior**

- **Certificación Núm. 130 2014-2015, Junta de Gobierno:** Política Institucional Contra el Hostigamiento Sexual de la Universidad de Puerto Rico.

<http://procestudiantil.rcm.upr.edu/docs/hostigamiento-sexual.pdf>

- **Certificación Núm. 119, 2014-15, Junta de Gobierno – UPR:** Política de la Universidad de Puerto Rico sobre la Procuraduría Estudiantil.

<http://136.145.9.247/PDF/CERTIFICACION/2014-2015/119%202014-2015.pdf>

- **Certificación Núm. 013, 2009-2010, Junta de Síndicos:** Código de Conducta Estudiantil de la Universidad de Puerto Rico, Manual del Estudiante RCM, 2015-16, página 78.

http://estudiantes.rcm.upr.edu/docs/manual_estudiantes_rcm.pdf

- **Certificación Núm. 138, 1981-1982, Consejo de Educación Superior:** Reglamento sobre Procedimientos Apelativos Administrativos de la Universidad de Puerto Rico, según enmendada.

2. Certificaciones Junta Administrativa, RCM

- **Certificación Núm. 054, 2010-2011, Junta Administrativa, RCM:** Política para la Prevención e Intervención en Casos de Violencia Doméstica, Agresión Sexual y Acecho para Estudiantes del Recinto de Ciencias Médicas.

http://sistemas3.rcm.upr.edu/rcmdocs/politicas/politica_prevencion_e_intervencion_casos_de_violencia_estudiantes_rcm.pdf

3. Certificaciones Senado Académico, RCM

- **Certificación Núm. 029, según enmendada 2013-2014, Senado Académico – RCM:** Normas para Adelantar o Posponer Exámenes y Actividades Académicas a Estudiantes en Situaciones Especiales.

http://de.rcm.upr.edu/Docs/normas_adelantar_postponer_examenes_actividades.pdf

- **Certificación Núm. 016, 2011-2012, Senado Académico:** Deberes, Responsabilidades y Derechos del Estudiante.

<http://de.rcm.upr.edu/Docs/NormasYPoliticas/Derechos-y-Deberes-del-Estudiante.pdf>

- **Certificación Núm. 078, 2010-2011, Senado Académico - RCM:** Deberes, Responsabilidades y Derechos del Profesor al Estudiante.

<http://senadoacademico.rcm.upr.edu/docs/Deberes,%20Responsabilidades%20y%20Derechos%20del%20Profesor.pdf>

4. Reglamentos

- **Reglamento de Acomodo Razonable:** Proceso de Tramitación, Solicitud de Acomodo Razonable para Estudiantes.

<http://de.rcm.upr.edu/Docs/Impedimentos/Reglamento Com Inst API.pdf>

IV. BASE LEGAL

En nuestro ámbito universitario los derechos y la conducta de todos los miembros de la comunidad universitaria se regulan por leyes y reglamentos generales. La base legal para las políticas y reglamentos de la UPR surge de la Ley Núm. 1 del 20 de enero de 1966, según enmendada, conocida como la Ley de la UPR. La comunidad universitaria en su totalidad es regida por el Reglamento General de la UPR, según enmendado.

En cuanto a estudiantes, la Ley Universitaria los define como miembros de la comunidad académica y el Artículo 10 les garantiza sus derechos. El Capítulo II del Reglamento General de Estudiantes de la UPR, *Derechos y Deberes de los Estudiantes*, señala los deberes, responsabilidades, derechos y la conducta esperada de éstos. La Parte F, *Infracciones*, Artículo 2.36, *Infracciones a las normas relativas a los derechos y deberes de los estudiantes*, establece: “Cualquier estudiante que entienda que alguno de sus derechos ha sido afectado o violentado, podrá presentar una queja o querrela ante la autoridad competente dentro de su unidad institucional. En el proceso de presentar la misma, podrá contar con la ayuda y asesoramiento del Procurador Estudiantil. Cada unidad fijará tanto el término para presentar una querrela como para responder y resolver la misma”.

Estos derechos también están protegidos en el Reglamento de Estudiantes del RCM (2011), según enmendado. Además, el Senado Académico del RCM aprobó mediante la Certificación Núm. 016, 2011-12 el documento *Deberes, Responsabilidades y Derechos del Estudiante*, (Derechos: páginas 2 – 5). Estos documentos se encuentran disponibles para toda la comunidad universitaria en el portal electrónico del RCM (www.rcm.upr.edu).

V. DISPOSICIONES GENERALES

- A. Todo estudiante que entienda que ha sido objeto o testigo de actuaciones donde ha sido o están siendo violados sus derechos por alguna persona, ya sea estudiante, empleado docente o no docente, por una acción o por un servicio prestado, podrá quejarse o querellarse, y solicitar que se investigue y se tome la acción correspondiente por parte de las autoridades universitarias.
- B. El estudiante interesado en radicar una queja o querrela se dirigirá a la Oficina de Asuntos Estudiantiles de su Escuela y procederá a seguir los pasos recomendados por el Decano Auxiliar/Asociado de Asuntos Estudiantiles, (ver VI. Radicación de Queja o Querrela y Flujograma, anejo 2).
- C. La mayoría de las situaciones deben poder resolverse en una intervención inicial con la persona u oficina relacionada a la queja.
- D. Al presentar su queja o querrela, el estudiante podrá contar en cualquier momento con la ayuda y asesoramiento de la Procuraduría Estudiantil, conforme establece el Artículo 2.36 del Reglamento General de Estudiantes de la UPR.
- E. El estudiante tendrá también la opción de solicitar los servicios del Centro de Mediación de Conflictos del RCM, (mediacion.rcm@upr.edu).
- F. Si en algún punto del proceso el estudiante expresa estar de acuerdo con las acciones tomadas, termina el mismo.
- G. De no quedar conforme con el desarrollo de los procesos, podrá recurrir a funcionarios del RCM o de la Universidad, dentro de lo dispuesto en los procedimientos apelativos administrativos, (ver VII. Proceso de Apelación).

VI. RADICACIÓN DE QUEJA O QUERRELLA

- A. El estudiante que desee someter una queja o querrela se dirigirá a la Oficina de Asuntos Estudiantiles de su Escuela donde completará en todas sus partes el documento *Radicación de Queja o Querrela Estudiantil* (anejo 1). Dicho

documento podrá ser entregado personalmente o ser enviado por correo electrónico al Decano Auxiliar/Asociado de Asuntos Estudiantiles de la Escuela.

- B. El Decano Auxiliar/Asociado de Asuntos Estudiantiles de la Escuela citará al estudiante dentro de los próximos cinco (5) días laborables del recibo del documento para orientarle sobre los procesos institucionales y políticas que apliquen. Además, orientará al estudiante sobre el proceso a seguir para atender la queja o querrela, según la intervención que corresponda: en la Escuela o en el Decanato de Estudiantes del RCM.

1. Intervención en la Escuela

Intervención que atiende una queja o querrela por un servicio prestado en una dependencia de una Escuela o por una acción de una persona, (estudiante, empleado no docente, docente o funcionario) de una Escuela.

a. El estudiante será orientado sobre los canales de intervención, dependiendo de la situación planteada. La misma puede ser de dos tipos: académica o no académica.

i. Situación académica: el estudiante comenzará conversando con el profesor del curso, seguido por el Coordinador y el Director de Programa o de Departamento. De no quedar satisfecho, el estudiante se lo informará al Decano Auxiliar/Asociado de Asuntos Estudiantiles quien se comunicará con el Decano Asociado de Asuntos Académicos de la Escuela en su búsqueda de una solución.

ii. Situación no académica: el Decano Auxiliar/Asociado de Asuntos Estudiantiles se comunicará con el Director de la oficina directamente relacionada a la queja o querrela. Dicha comunicación se hará por escrito y podrá ser entregada personalmente o enviada por correo electrónico.

b. El Decano Auxiliar/Asociado de Asuntos Estudiantiles notificará al estudiante el resultado de la intervención por escrito, dentro de los próximos diez (10) días laborables.

c. Del estudiante no quedar conforme con las acciones tomadas en esta intervención, ya sea por una situación académica o no académica, será orientado que podrá elevar la queja o querrela ante el Decano de la Escuela.

d. Para solicitar la Intervención del Decano de la Escuela el estudiante elevará la queja o querrela dentro de los próximos cinco (5) días laborables siguientes a la fecha en que se le haya notificado la decisión de la intervención inicial. Dicha comunicación será por escrito y podrá ser entregada personalmente o enviada por correo electrónico.

e. El Decano de la Escuela evaluará la queja o querrela y el proceso que se ha seguido, según establecido en su Decanato y determinará si es necesario o no citar al estudiante.

f. El Decano de la Escuela emitirá su determinación por escrito en un plazo no mayor de diez (10) días laborables a partir del recibo de la queja o querrela estudiantil.

g. De no estar conforme con la determinación o acción en la Escuela, el estudiante podrá iniciar el Proceso de Apelación ante el Rector dentro de los próximos cinco (5) días laborables siguientes a la fecha de la notificación del Decano de la Escuela, (ver más adelante, Inciso VII. Proceso de Apelación).

2. Intervención Decano de Estudiantes RCM

Intervención que atiende una queja o querrela por un servicio prestado en una dependencia no adscrita a una Escuela o por una acción de persona no adscrita a una Escuela, (estudiante, no docente, docente o funcionario). Ejemplo de éstas pueden ser asuntos relacionados a la Biblioteca, estacionamiento, seguridad, servicios estudiantiles, entre otros.

a. El estudiante será orientado por el Decano Auxiliar/Asociado de Asuntos Estudiantiles de la Escuela que podrá elevar la situación ante el Decano de Estudiantes (DE) del Recinto.

b. El estudiante continuará con el proceso entregando al DE el documento *Radicación de Queja o Querella Estudiantil* ya completado, personalmente o por correo electrónico.

c. El Decano de Estudiantes evaluará la situación, determinará si es necesario o no citar al estudiante y canalizará la situación al funcionario idóneo para atender la misma.

d. El Decano de Estudiantes notificará al estudiante el resultado de su intervención por escrito en un plazo no mayor de diez (10) días laborables a partir del recibo de la queja o querella estudiantil.

e. De no estar conforme con la determinación del Decano de Estudiantes, el estudiante podrá iniciar el Proceso de Apelación ante el Rector dentro de los próximos cinco (5) días laborables siguientes a la fecha de la notificación del Decano de Estudiantes (ver más adelante, Inciso VII. Proceso de Apelación).

VII. PROCESO DE APELACIÓN

- A. El estudiante que no esté conforme con la determinación del Decano de Escuela o del Decano de Estudiantes del RCM, según aplique, podrá apelar ante el Rector, y, de no quedar conforme, ante el Presidente y la Junta de Gobierno, respectivamente.
- B. Este procedimiento será cónsono con las disposiciones de la Ley Número 170 del 12 de agosto de 1988, según enmendada, Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, y con las disposiciones de la Certificación Número 138, (1981-82), del antiguo Consejo de Educación Superior, (según enmendada), que regula los procedimientos apelativos administrativos.

PROCESO DE APELACION

Determinación
Decano de Escuela

Determinación
Decano de Estudiantes RCM

Estudiante No Conforme



Rector RCM



Presidente UPR



Junta de Gobierno UPR

VIII. ENMIENDAS

Este Proceso podrá ser enmendado por la Junta Administrativa del Recinto de Ciencias Médicas de la Universidad de Puerto Rico.

IX. VIGENCIA Y APROBACIÓN

Este Proceso será de aplicación inmediata después de su aprobación por la Junta Administrativa del Recinto de Ciencias Médicas de la Universidad de Puerto Rico.

ANEJOS

**UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO
RECINTO DE CIENCIAS MÉDICAS
DECANATO DE ESTUDIANTES**

Radicación de Queja o Querrela Estudiantil
(Para ser llenado por el estudiante)

Fecha: _____

Nombre del estudiante: _____

Escuela y programa al que pertenece: _____

Número de estudiante: _____ **Correo electrónico:** _____

Dirección residencial: _____

Dirección postal (si es diferente): _____

Número(s) de teléfono de contacto: _____

Personas involucradas (si aplica): _____

Fecha del incidente: _____ **Hora del incidente:** _____

Lugar del incidente: _____

Breve descripción del incidente:

Autorizo a compartir la información con las siguientes personas:(si aplica)

Acuerdos:

Firma estudiante: _____

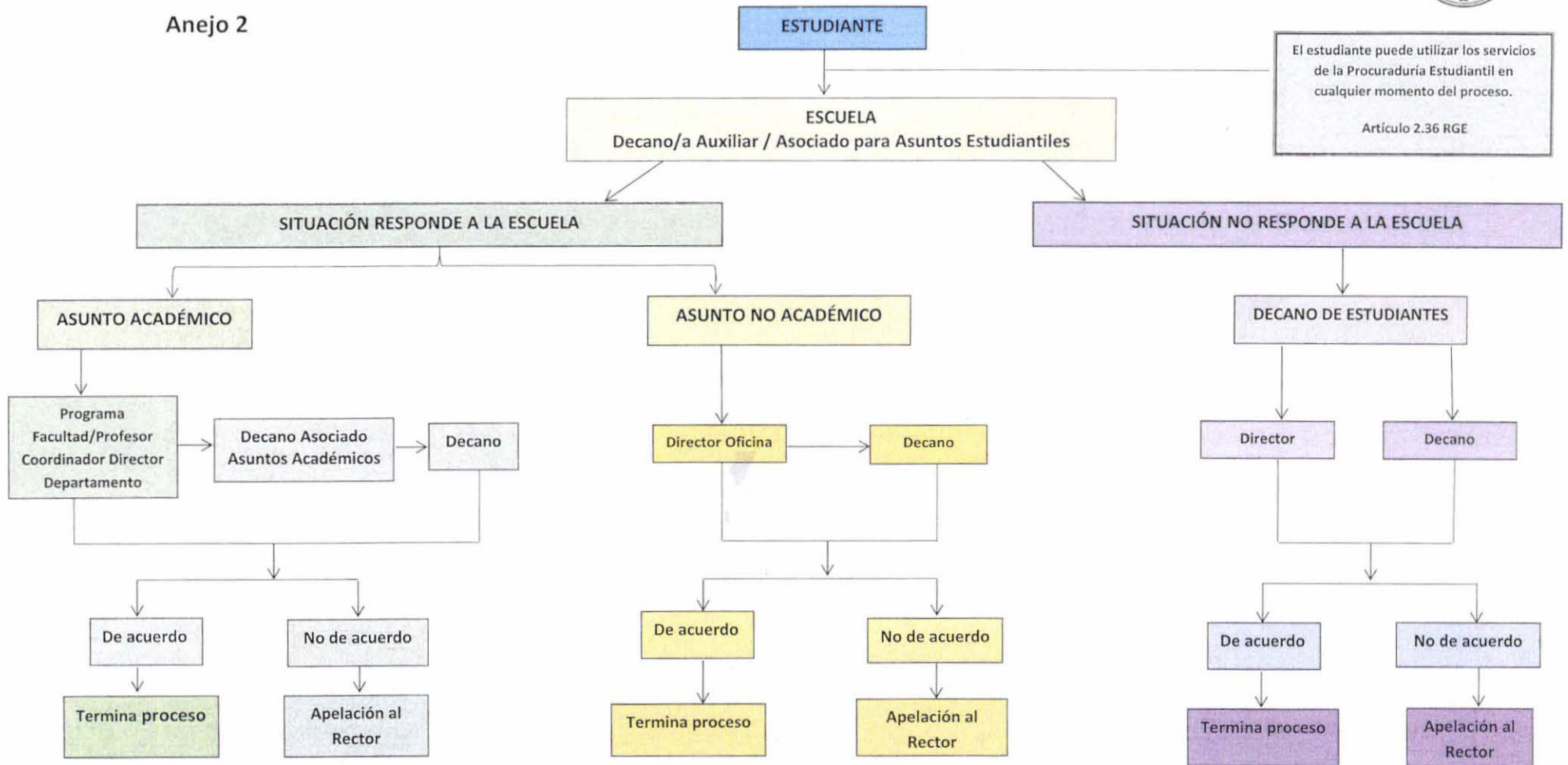
Nombre Funcionario: _____

Firma: _____ **Fecha:** _____

PROCESO PARA ATENDER QUEJAS O QUERELLAS ESTUDIANTILES



Anejo 2



COLABORACIONES

Se reconoce a los siguientes funcionarios del Recinto de Ciencias Médicas por sus contribuciones y aportaciones en el desarrollo de este documento: Rector, Procurador Estudiantil, Asesor Legal, Decanos Auxiliares de Asuntos Estudiantiles de las Escuelas y la Decana y Decana Asociada de Estudiantes.

Febrero 2016