

CARIBBEAN UNIVERSITY
VICEPRESIDENCIA DE ASUNTOS ACADÉMICOS Y
ESTUDIANTILES
BAYAMÓN – CAROLINA – VEGA BAJA - PONCE

PROTOCOLO PARA ATENDER QUERELLAS Y RECLAMACIONES DE
ESTUDIANTES Y EGRESADOS



ABRIL 2017

Caribbean University

PROTOCOLO PARA ATENDER QUERELLAS Y RECLAMACIONES DE ESTUDIANTES Y EGRESADOS

Este procedimiento tiene como propósito establecer procesos adecuados para atender las querellas y reclamaciones de estudiantes y egresados de Caribbean University. El mismo será aplicable a todas las Unidades Académicas entendiéndose Bayamón, Carolina, Vega Baja y Ponce.

Caribbean University tiene el compromiso de promover un ambiente propicio a todos los estudiantes y egresados sin distinción alguna, que dé acceso igual a todos los programas académicos, servicios de apoyo, recursos tecnológicos, eventos y facilidades físicas. Caribbean University prohíbe el discrimen en la educación y en la prestación de servicios por razones de raza, color, género, nacimiento, edad, origen o condición social, ascendencia, estado civil, ideas o creencias religiosas o políticas, preferencia sexual, nacionalidad, origen étnico, condición de veterano de las Fuerzas Armadas o incapacidad física. Todo estudiante o egresado que entienda que le han sido violados los derechos podrá presentar una querella verbal o escrita, siguiendo este procedimiento.

Artículo 1 - Definiciones

- 1.1 **Universidad o Institución:** Caribbean University.
- 1.2 **Estudiante:** Cualquier estudiante activo o egresado de la Universidad.
- 1.3 **Querella estudiantil:** querella verbal o escrita presentada por un estudiante o egresado, en el cual se alegan violaciones a sus derechos de estudiante, violación a alguna política, procedimiento o normativa de la Universidad, incluyendo pero no limitado a asuntos académicos, estudiantiles, administrativos o de servicios.
- 1.4 **Comité de Quejas y Agravios:** El comité estará compuesto por cinco (5) funcionarios de la Institución, el cual podría incluir: personal administrativo, miembros de la facultad y un representante del Consejo o Comité de Estudiantes. Los miembros del Comité serán convocados al momento por el Rector, Director o Decano de Asuntos Estudiantiles, cuando fuera necesario. Si algún miembro del Comité es parte de la controversia o su intervención representara un conflicto de interés con alguno de los involucrados o con la propia querella, éste será sustituido por otro funcionario. Este comité considera las violaciones al Reglamento General de Estudiantes, normativas y procedimiento y recomienda las sanciones disciplinarias correspondientes.
- 1.6 **Coordinador de Título IX:** Recurso institucional que apoya el desarrollo de normativas, políticas, procedimientos y adiestramientos ofrecidos a estudiantes, personal administrativo y facultativo. Es responsable de velar por el cumplimiento de todos los requisitos de Título IX.

Artículo 2 – Referencia Legal

Este protocolo se adopta y promulga conforme a las siguientes disposiciones:

- (1) Leyes Federales

- a- Título VII, 42 U.S.C. U.S.C. §2000e-3(a) of the *Civil Rights Act of 1964* – Prohíbe la discriminación en términos, condiciones o privilegios de empleo basados en sexo, raza, etnia o religión del empleado o solicitante.
- b- Título IX de la *Education Amendments Act of 1972*, que prohíbe el discrimen por razón de sexo en las instituciones públicas y privadas
- c- *Jeanne Clery Disclosure of Campus Security Policy and Campus Crime Statistics Act*, aprobada en 1998, le requiere a los colegios y universidades que reciben fondos federales que informen a su comunidad institucional sobre aquellos incidentes de conducta criminal que ocurran en el campus.
- d- El *Violence Against Women Act of 1994* (VAWA) es una legislación federal que provee protecciones legales para mujeres maltratadas. La misma prohíbe que una persona contra la que se haya emitido una orden de protección y cualquier persona que haya sido convicta de un delito menor de violencia doméstica posea armas de fuego y municiones. Este estatuto federal entró en vigor el 1 de julio de 2015.
- e- Prohibición Federal de Armas de Fuego, 18 U.S.C. §922 (g)(8); 18 U.S.C. § 922(g)(9)
- f- El *Education Amendments Act of 1972*, prohíbe el discrimen por razón de sexo en las instituciones públicas y privadas de educación superior.
- g- El *Campus Accountability and Safety Act (CASA)*, S. 2692 113th Congress 2013-2014. Requiere que los informes de las estadísticas criminales informadas anualmente al Departamento de Educación de los Estados Unidos estén disponibles para estudiantes prospectos y candidatos para posiciones administrativas y académicas.
- h- El *Survivor Outreach and Support Campus Act (SOS)*, requiere que toda institución que reciba fondos federales ofrezca periódicamente información y programas de prevención para apoyar en la educación sobre las violencias sexuales.
- i- El *Safe Campus Act (SAFE)*, S. 590 114th Congress 2015-2016, provee protección al proceso establecido en la ley de seguridad para mejorar la confiabilidad de los procedimientos llevados en las instituciones y dar credibilidad por su desempeño.

(2) Leyes Estatales

- a- Carta de Derechos de la Constitución de Puerto Rico, Artículo II, Sección 1 que prohíbe el discrimen por motivo de raza, color, sexo, nacimiento, origen o condición social, ideas políticas o religiosas.
- b- Ley número 20 de 11 de abril de 2001, según enmendada, Ley de la Oficina de la Procuradora de las Mujeres y que crea la Oficina de la Procuradora de las Mujeres. Esta ley garantiza el pleno desarrollo y respeto de los derechos humanos de las mujeres y el ejercicio, y el disfrute de sus libertades.
- c- Ley número 54, del 15 de agosto de 1989: Ley para la Prevención e Intervención con la Violencia Doméstica.

- d- Ley número 538, del 30 de septiembre de 2004, que enmienda la Ley número 54, la cual establece que un patrono puede solicitar una Orden de Protección a favor del personal, visitantes u otra persona si incurren actos de violencia doméstica en el lugar de trabajo.
- e- Ley número 30 del 27 de julio de 2005 para enmendar el Artículo 4.2 de la Ley Núm. 54 del 15 de agosto de 1989, según enmendada, conocida como la Ley para la Prevención e Intervención con la Violencia Doméstica, a los fines de extenderle privilegio de confidencialidad a las agencias que presten servicios a las víctimas de violencia doméstica en armonía con la Regla 26 –A de la Evidencia y la Carta de Derechos de las Víctimas y Testigos de Delito.
- f- Ley 284 del 21 de agosto de 1999: Ley Contra el Acecho en Puerto Rico.
- g- Ley 394 del 8 de septiembre de 2000, que amplía la definición de acecho y establece que un patrón de conducta persistente significa realizar, en dos (2) o más ocasiones, actos que evidencien el propósito intencional de intimidar a determinada persona o miembros de su familia.
- h- Ley 376 del 16 de septiembre de 2004 para atemperar al nuevo Código Penal del Estado Libre Asociado de Puerto Rico de 2004 la Ley 284 del 21 de agosto de 1999, según enmendada, conocida como Ley Contra el Acecho en Puerto Rico.
- i- Artículos 142, 143, 144, 147 y 148 del Código Penal de Puerto Rico que prohíben la conducta constitutiva de agresión sexual y exposiciones obscenas.
- j- Ley número 61 del año 2011, Protocolo de Investigación y Radicación de Acciones Criminales Frente al Acoso Sexual y al Acoso por Razón de Género - Con el fin de prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, género, el Gobierno de Puerto Rico se compromete a no tolerarlo en el empleo, instruir a todo el personal a respetar la dignidad de las personas y su derecho a la intimidad, garantizar un tratamiento confidencial a las denuncias de actos y nombrar funcionarios responsables de atender las quejas o denuncias relacionadas a estos temas.
- k- Ley número 243-2014 del 23 de diciembre de 2014, Educación y Prevención en atención a la Violencia en el Noviazgo – Ordena a la Oficina de la Procuradora de las Mujeres y al Departamento de Educación coordinar, en conjunto, el desarrollo y difusión de una campaña continua de educación y prevención en atención a la violencia en el noviazgo.
- l- Ley número 104-2016 del 1 de agosto de 2016, Ley contra el hostigamiento, intimidación o bullying del Estado Libre Asociado de Puerto Rico- Ordena a todas las instituciones públicas, privadas y de educación superior desarrollar e implementar un Protocolo Institucional para el Manejo del Acoso Escolar.

Artículo 3 - Procedimiento

- 3.1 Todo estudiante y egresado que entienda que sus derechos han sido o están siendo violados o se ha incumplido con alguna política, procedimiento o normativa de la Universidad, incluyendo pero no limitado a asuntos académicos, administrativos, estudiantiles o de servicios, podrá presentar una querrela o reclamación en la Oficina del Rector/Director de la Unidad Académica correspondiente o en el Decanato de Asuntos Estudiantiles. El querellante deberá utilizar el *Formulario de Querrela y Reclamaciones de Estudiantes y Egresados*, (Anejo 1). Este debe estar acompañado de las evidencias que sostienen sus alegaciones, nombre de testigos, fecha y lugar de los hechos.
 - 3.1.1 Cualquier testigo, estudiante, asociado o profesor que tenga conocimiento o fue testigo de alguien acto de violencia en la universidad tiene la responsabilidad de informar a su supervisor inmediato y de dirigir a la persona afectada a la oficina del Rector, Director o Decano de Asuntos Estudiantiles.
 - 3.1.2 La denuncia deberá realizarse en las propias palabras del querellante o de la persona que reporta el hecho y no podrá ser realizada por otras personas, entendiéndose otros miembros de la familia, asesores o abogados.
- 3.2 Una vez recibida la querrela, el Rector/Director o Decano de Asuntos Estudiantiles evaluará de inmediato la naturaleza de la misma y determinará si puede ser manejada mediante la conciliación y mediación o si es necesario convocar al Comité de Quejas y Agravios. Siempre estarán disponibles los métodos de conciliación y mediación para resolver querrelas o reclamaciones de manera informal y aclarar o resolver de primera instancia la controversia. El Rector/Director o Decano de Asuntos Estudiantiles podrá citar a las partes de forma individual o colectiva, con el propósito de establecer un diálogo y lograr una solución conciliatoria.
 - 3.2.1 Los procesos de conciliación y mediación no se utilizarán para atender querrelas por acoso sexual, violencia doméstica, violencia en el noviazgo, y el discrimen por sexo o género.
 - 3.2.2 En cualquier momento antes de llegar a una solución del proceso de conciliación y mediación, el querellante puede retirar su solicitud de querrela informal e iniciar el proceso formal conforme a este procedimiento.
 - 3.2.3 Por lo general el proceso de conciliación y mediación se llevará a cabo en un periodo de dos a tres días laborables, a partir de la fecha de la querrela presentada.
- 3.3 De no resolverse la querrela mediante el procedimiento informal, el Rector/Director o Decano de Asuntos Estudiantiles convocará, dentro de cuatro (4) días laborables, al Comité de Quejas y Agravios para atender la misma. De ser necesario, se tomarán medidas cautelares y precautorias para garantizar la seguridad.

- 3.3.1 El Rector, Director o Decano de Asuntos Estudiantiles entregará toda la documentación recibida relacionada a la querella presentada por el querellante y se notificará formalmente mediante una comunicación electrónica tanto al querellante como al querellado que se ha dado inicio a un proceso de investigación, (Anejo 2).
- 3.4 El Comité de Querellas y Agravios tendrá de diez (10) a quince (15) días laborables para iniciar y concluir el proceso de investigación
- 3.4.1 Durante el proceso de investigación los miembros del Comité podrán entrevistar a las partes involucradas, testigos, y evaluar evidencias presentadas, requerir información adicional así como entrevistar a cualquier otra persona que entienda necesario para el proceso investigativo, (Anejo 3). Dependiendo de la naturaleza de la querella los miembros del comité podrían consultar algún recurso interno o externo, según lo estime necesario. En caso de investigaciones de violencia sexual, violencia doméstica, acecho, violencia en el noviazgo y el discrimen por sexo o género podrán consultar al Coordinador de Título IX. Además se tomarán medidas de prevención y seguridad, así como referidos a servicios profesionales según aplique dada la situación presentada.
- 3.4.2 Finalizada la investigación, el Comité de Quejas y Agravios tendrá, de uno a tres días laborables para someter al Decanato de Asuntos Estudiantiles o Director del Centro correspondiente el informe final de la investigación.
- 3.4.3 El informe debe incluir los siguientes documentos: original del Formulario de Querellas y Reclamaciones de Estudiantes y Egresados completado por el querellante; todos los documentos sometidos por el o la querellante, persona querellado, testigos, y cualquier otro recurso externo consultado. El comité no podrá mantener copia alguna de la documentación entregada en cumplimiento con las regulaciones de la Ley FERPA.
- 3.5 Dependiendo del resultado de la investigación, se podrán aplicar sanciones disciplinarias o administrativas conforme al Reglamento General de Estudiantes, Manual de Empleados o de Facultad, según apliquen.
- 3.6 La notificación al querellante y querellado sobre la decisión tomada en torno a la querella será enviada por el Rector/ Director o Decano de Asuntos Estudiantiles dentro de dos (2) días laborables, luego de culminar el proceso de investigación.
- 3.6.1 En la comunicación de la decisión sobre la querella, que será enviada tanto al querellante como al querellado, se notificará su derecho a apelar la decisión. Esta deberá hacerse por escrito a la Vicepresidencia de Asuntos Académicos y Estudiantiles en un periodo no mayor de cinco días (5) laborables, (Anejo 5).
- 3.6.2 En el caso apelaciones por casos de violencia sexual, violencia doméstica, acecho, violencia en el noviazgo y el discrimen por sexo o género, deberá presentar su

apelación por escrito al Coordinador de Título IX en un periodo no mayor de cinco (5) días laborables.

- 3.7 Los casos de apelación recibidos en la Vicepresidencia de Asuntos Académicos y Estudiantiles se consideran en conjunto con el Decano de Asuntos Estudiantiles y el Comité de Quejas y Agravios. Éstos evaluarán la apelación recibida, reevaluarán el trabajo investigativo realizado y notificarán a las partes el resultado final dentro de un periodo de siete (7) días laborables.
- 3.8 Los casos de apelación recibidos en la oficina del Coordinador de Título IX se consideran en conjunto con el Decano de Asuntos Estudiantiles y el Comité de Quejas y Agravios. Éstos evaluarán la apelación recibida, reevaluarán el trabajo investigativo realizado y notificarán a las partes el resultado final dentro de un periodo de siete (7) días laborables.
- 3.9 Tanto el querellante como el querellado pueden apelar la decisión del Comité de Quejas y Agravios basándose en los siguientes términos:
 - 3.9.1 ocurrió un error en el procedimiento que puede cambiar el resultado de la decisión;
o
 - 3.9.2 la persona que apela posee nueva información sustancial y pertinente que no estaba disponible durante la investigación y que podría cambiar el resultado de la decisión. El desacuerdo con los hallazgos de los comités o con su determinación no constituye, por sí misma, un motivo de apelación.

Artículo 4: Contenido del Expediente

- 4.1 Original de la querrela presentada por el estudiante
 - 4.1.1 Evidencia presentada por el estudiante
- 4.2. Copia de carta enviada al querellante y querellado notificando el inicio de la investigación
- 4.3. Informe de entrevista al querellante
- 4.4. En casos en que la situación represente un peligro o amenaza a las partes involucradas
 - 4.4.1 Medidas tomadas para garantizar la seguridad de los involucrados
 - 4.4.2 Referidos a servicios institucionales o especializados, si aplica
- 4.5 Informe de entrevistas a querellado, testigos y otros (si aplica)
- 4.6 Informe de Hallazgos de la investigación realizada por el Comité de Quejas y Agravios
- 4.7 Sanciones disciplinarias impuestas, si aplica
- 4.8 Copia de comunicación enviada a querellante y querellado notificando el resultado de la investigación
- 4.9 En casos de apelaciones
 - 4.9.1 Original de la apelación
 - 4.9.2 Informe de hallazgos de la apelación

4.9.3 Notificación a las partes del resultado de la apelación

El expediente completo deberá ser enviado al a Oficina del Decano de Asuntos Estudiantiles para tramitar el mismo al expediente académico del estudiante en la Oficina de Registro. Ninguna de las oficinas guardará copia de este expediente y deberá ser tratado con confidencialidad.

4.10 Formularios del expediente

4.10.1 Formulario de reclamaciones y querellas de estudiantes y egresados

4.10.2 Informe de Entrevista

4.10.3 Modelo de carta sobre el inicio de la investigación

4.10.4 Informe Final de la Investigación

4.10.5 Formulario de Apelación

Artículo 5 - Represalias

Las represalias contra un individuo por denunciar una alegación de violencia, acoso o por razón de género, por cooperar en una investigación de tal queja, o por oponerse a prácticas discriminatorias están completamente prohibidas en esta Universidad. De igual manera, la presentación de una queja que no es de buena fe, proporcionar información falsa o engañosa en cualquier investigación llevada a cabo en la Universidad por las querellas presentadas también está prohibido.

Nada en este Manual será interpretado para coartar la libertad de cátedra y de investigación, principios de la libertad de expresión o con la misión educativa de la Universidad.

Artículo 6 - Vigencia

4.1 Este procedimiento ha sido enmendado el 7 de abril de 2017, y deja sin efecto cualquier otra reglamentación, certificación, norma, procedimiento u otras directrices que estén en conflicto con lo aquí dispuesto. El mismo puede ser enmendado o derogado por las autoridades pertinentes.

Lista de Anejos

- Anejo 1 : Formulario de Querellas y reclamaciones de Estudiantes y Egresados
- Anejo 2 : Modelo de Notificación de Inicio de Investigación
- Anejo 3 : Informe de Entrevistas
- Anejo 4 : Informe Final de la Investigación
- Anejo 5 : Formulario de Apelación

Anejo 2

Modelo de notificación de inicio de investigación

27 de abril de 2017

Sr. /Sra.

[Dirección]

Estimado (a) _____:

Hemos iniciado un proceso de investigación en torno a la querrela presentada recientemente por estudiante/ egresado _____. La misma podría implicar una violación a las normas, políticas o reglamentos institucionales, incluyendo el Reglamento General de Estudiantes. A tales efectos se ha activado el Comité de Querellas y Agravios para el proceso de investigación. Ellos estarán citando a todas las partes involucradas para que tenga la oportunidad de plantear su versión de los hechos. A esta reunión podrá traer consigo toda la documentación, evidencia y nombre de testigos que usted tenga disponible y que sirva para clarificar los hechos.

Este proceso de investigación es administrativo e interno diferente a un proceso de investigación criminal. El proceso se llevará a cabo en forma confidencial y se tomarán las medidas necesarias para garantizar la seguridad de las partes.

Las represalias contra un individuo por denunciar una alegación de violencia, acoso o por razón de género, por cooperar en una investigación de tal queja, o por oponerse a prácticas discriminatorias están completamente prohibidas en esta Universidad. De igual manera, la presentación de una queja que no es de buena fe, proporcionar información falsa o engañosa en cualquier investigación llevada a cabo en la Universidad por las querellas presentadas también está prohibido.

En caso de tener alguna duda o pregunta puede visitarnos o llamar a nuestras oficinas.

Cordialmente,

Firma

Título

INFORME DE ENTREVISTAS

RECINTO/ CENTRO: _____

FECHA :

NOMBRE DEL ENTREVISTADO :

NUMERO DE ESTUDIANTE :

Querellante Querellado Otro _____

ASUNTO :

PRESENTES :

PLANTEAMIENTOS PRESENTADOS

OBSERVACIONES DEL ENTREVISTADOR

HALLAZGOS

ACCIONES TOMADAS

ENTREVISTADOR(ES): _____ FIRMA(S): _____

INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN

A. Resumen de actividades realizadas para la investigación

B. Hallazgos

C. Conclusiones

D. Sanciones recomendadas

Se recomienda la siguiente o siguientes sanciones:

Estas sanciones están basadas en la violación a los siguientes incisos del Reglamento General de Estudiantes

Nombre y firma de los miembros del Comité de Quejas y Agravios

Nombre	Firma

Fecha: _____

Anejo 5

Formulario de Apelación

Fecha: _____

Nombre del que apela: _____ #ID: _____

Instrucciones: Llene este formulario en todas su partes y añada junto a este formulario toda la evidencia que sustenta su apelación. **Este formulario y el resto de los documentos deben ser entregados en un periodo no mayor de cinco (5) días laborables a partir de la notificación de decisión.**

Hoy, _____ someto a su consideración mi decisión de apelar la decisión tomada como resultado de la investigación de la querrela presentada el día _____ de _____ de _____.

No estoy de acuerdo con la decisión por la siguiente razón (marque la que aplique):

_____ Ocurrió un error en el procedimiento que puede cambiar el resultado de la decisión.

_____ Poseo nueva información sustancial y pertinente que no estaba disponible durante la investigación y que podría cambiar el resultado de la decisión.

Adjunto la siguiente evidencia sustancial que documenta la razón de la apelación. (Enumere los documentos que adjunta)

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Entiendo que el desacuerdo con los hallazgos de los comités o con su determinación no constituye, por sí mismo, un motivo de apelación.

Nombre y Firma: _____

Recibido en: _____
(Fecha)

Anejos