

**CARIBBEAN UNIVERSITY**  
**VICEPRESIDENCIA DE FINANZAS Y ASUNTOS**  
**ADMINISTRATIVOS**  
**BAYAMÓN – CAROLINA – VEGA BAJA - PONCE**

**ENMIENDA A LA**  
**POLÍTICA PARA ATENDER QUERELLAS Y RECLAMACIONES**  
**DE ESTUDIANTES Y EGRESADOS**



**DICIEMBRE 2013**

**Caribbean University**  
**Vicepresidencia de Asuntos Estudiantiles**

**ENMIENDA A LA POLÍTICA PARA ATENDER QUERELLAS Y RECLAMACIONES  
DE ESTUDIANTES Y EGRESADOS**

Esta Política tiene como propósito establecer procesos adecuados para atender las querellas y reclamaciones de estudiantes y egresados de Caribbean University. Las mismas serán aplicables a todas las Unidades Académicas (Bayamón, Carolina, Vega Baja y Ponce) o en cualquier otro sitio que se considere una extensión del salón de clases, o donde se estén efectuando actos oficiales auspiciados por la Institución o en los que esta participe.

Caribbean University tiene el compromiso de promover un ambiente donde los estudiantes con necesidades especiales tengan igual accesibilidad a todos los programas académicos, servicios de apoyo, 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 que entienda que le han sido violados los derechos que le asisten bajo las leyes que protegen a las personas discapacitadas incluyendo, pero no limitada a la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 (PL 93-112) y la Ley ADA (Americans with Disabilities Act. PL 101-336) o sus derechos contenidos en el Reglamento General de Estudiantes, podrá presentar una querrella verbal o escrita, siguiendo esta Política.

**Artículo I - Definiciones**

- 1.1 Universidad o Institución: Caribbean University.
- 1.2 Estudiante: Cualquier estudiante activo o egresado de la Universidad.
- 1.3 Querrella estudiantil: querrella verbal o escrita presentada por un estudiante, 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, administrativos o de servicios.
- 1.4 Comité de Quejas y Agravios: El comité estará compuesto por tres (3) funcionarios de la Institución, el cual podrá incluir empleados tales como: Decano Académico/Decano Académico (Auxiliar o Asociado), personal administrativo, miembro de facultad o consejero profesional. Los miembros del Comité serán constituidos al momento por el Rector/Director, cuando fuera necesario, por motivo de la querrella. 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 querrella, este será sustituido por otro funcionario.

## Artículo 2 - Procedimiento

- 2.1 Cualquier estudiante 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 o de servicios, podrá presentar una querrela o reclamación verbal o escrita a la Oficina del Rector/Director de la Unidad Académica correspondiente, dentro de un término de treinta (30) días calendario, a partir de la fecha que sucedieron los alegados hechos. Para dichos fines, deberá utilizar el *Formulario de Querella y Reclamaciones de Estudiantes y Egresados*. También podrá acompañar al formulario un narrativo y evidencia de los alegados hechos. La querrela debe incluir de forma clara y concisa un narrativo de los hechos para sostener sus alegaciones. Si los alegados hechos ocurren a menos de quince días de culminar el término académico, el estudiante tendrá quince (15) días calendario para presentar su querrela, a partir del comienzo de clases del próximo término académico.
- 2.2 Una vez recibida la querrela, el Rector/Director evaluará de inmediato la naturaleza de la misma y enviará al Vicepresidente de Asuntos Estudiantiles, copia de la querrela y toda documentación relacionada. Para obtener información adicional podrá incluir, en una reunión de primera instancia, personal administrativo, facultad, de seguridad, consejería u otro profesional que, por la naturaleza de sus funciones, peritaje o por la naturaleza de la querrela, entienda deban estar presentes durante el proceso. Redactará un informe sobre la reunión y las recomendaciones, del cual enviará una copia al Vicepresidente de Asuntos Estudiantiles y a la Vicepresidencia correspondiente.
- 2.3 Siempre estarán disponibles los métodos de conciliación y mediación para resolver querrelas o reclamaciones de manera informal, para aclarar o resolver de primera instancia la controversia. El Rector/Director podrá a citar a las partes de forma individual o colectiva, con el propósito de establecer un diálogo y lograr una solución conciliatoria. Sobre dicha solución, se enviará de inmediato un informe escrito al Vicepresidente de Asuntos Estudiantiles y a la Vicepresidencia correspondiente.
- 2.4 Una vez recibida la querrela o reclamación, el Rector/Director podrá tomar acciones de inmediato para proteger la seguridad e integridad de cualquier miembro de la Comunidad Universitaria, Comunidad en General y propiedad. Dependiendo de la naturaleza de la misma (entiéndase aspectos relacionados al Reglamento General de Estudiantes, asuntos académicos, de servicios, seguridad, entre otros), podrá referir el asunto y solicitar reuniones de emergencia con el Vicepresidente de Asuntos Estudiantiles y con los Vicepresidentes correspondientes, Oficina de Recursos Humanos o la Oficina de Presidencia, para la toma de decisiones.
- 2.5 De no resolverse la querrela mediante el procedimiento informal, el Rector/Director convocará, dentro de cinco (5) días laborables, al Comité de Quejas y Agravios para atender la misma.

- 2.6 Durante el proceso administrativo, el estudiante deberá exponer su situación y de entenderlo necesario, presentar pruebas que sustente sus alegaciones, incluyendo testigos y documentos. El Comité podrá citar a cualquier empleado o funcionario de la Universidad para obtener información adicional relacionada a la querella.
- 2.7 El Comité de Quejas y Agravios tendrá hasta cinco días laborables para evaluar la querella y realizar las recomendaciones e intervenciones correspondientes, entre las cuales pudieran considerarse: reunir a las partes involucradas, de forma individual o colectiva, para intentar nuevamente una solución a la querella y resolver la controversia como parte de un proceso administrativo; referir el asunto a la Oficina de Recursos Humanos para que se proceda conforme al Manual de Empleados u otra acción que entienda pertinente. Las recomendaciones del Comité serán remitidas al Rector/Director, quien, en consulta con el Vicepresidente de Asuntos Estudiantiles y los Vicepresidentes correspondientes u Oficina de Recursos Humanos, decidirá adoptar las mismas, parcial o en su totalidad para la toma de decisiones.
- 2.8 La notificación al querellante sobre la decisión de su querella será enviada por el Rector/Director a través del correo postal, dentro de cinco (5) laborables, luego de culminar el proceso administrativo. Sobre dicha decisión, el querellante podrá apelar por escrito a la Oficina de la Presidencia dentro de quince (15) días calendario.

### **Artículo 3 - Vigencia**

- 3.1 Esta política ha sido enmendada el 5 de diciembre de 2013, y deja sin efecto cualquier otra reglamentación, certificación, norma, procedimiento u otras directrices que estén en conflicto con lo aquí dispuesto. La misma puede ser enmendada o derogada por las autoridades pertinentes.

**CARIBBEAN UNIVERSITY**  
**VICEPRESIDENCIA DE ASUNTOS ESTUDIANTILES**

**FORMULARIO DE QUERELLA Y RECLAMACIONES DE ESTUDIANTES Y EGRESADOS**

Este formulario se crea en virtud de la **Política para Atender Querellas y Reclamaciones de Estudiantes y Egresados**. La misma está disponible en la Oficina de Orientación y Consejería y en [www.caribbean.edu](http://www.caribbean.edu). Deberá completar todos los encasillados y detallar claramente la naturaleza de su querella o reclamación y entregarlo junto con cualquier otro documento en la Oficina del Rector(a) o Director(a) de su Unidad Académica.

Nombre del querellante: \_\_\_\_\_ Núm. de estudiante: \_\_\_\_\_

Recinto/Centro: \_\_\_\_\_ Programa académico: \_\_\_\_\_

-----

Nombre del querellado: \_\_\_\_\_

Posición que ocupa: \_\_\_\_\_ Oficina o departamento: \_\_\_\_\_

**Naturaleza de la querella o alegaciones:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma del Querellante: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**Recibida por:**

Nombre: \_\_\_\_\_

Oficina: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_