

## **POLÍTICA DE QUERELLAS / RECLAMOS ESTUDIANTILES**

### **INTRODUCCIÓN**

UPDCJBR espera que sus estudiantes demuestren los más altos estándares de integridad y conducta como profesionales. De igual manera, los estudiantes esperan que el profesorado y el personal demuestren integridad al aplicar principios de equidad y respeto.

Cuando un estudiante presenta alguna querrela relacionada con miembros de la facultad o del personal, esta se toma muy en serio y se maneja con sensibilidad y urgencia requerida por la situación. Los estudiantes activos, futuros estudiantes o exalumnos pueden presentar querellas sobre cualquier situación en la que consideren que se han violado sus derechos, que **NO** hayan recibido servicios adecuados por parte de la institución o de algún miembro del personal de UPDCJBR, y/o que **NO** hayan sido tratados con respeto, dignidad o justicia en UPDCJBR.

La persona afectada puede iniciar un proceso de querrela conforme a la Política de Querellas/Reclamos Estudiantiles. El objetivo de esta política es proporcionar procesos que permitan abordar las inquietudes con rapidez, sin temor a represalias relacionadas con la fuente de la inquietud, en la medida de lo posible.

### **ALCANCE DE LA POLÍTICA**

Esta política aplica a la gestión de querellas que surjan entre las siguientes partes:

1. Estudiante: Estudiante
2. Estudiante: Profesor o miembro del personal administrativo
3. Estudiante: Agencia externa (por ejemplo, hospitales de práctica clínica)

En relación con querellas no académicas, el término “querellante” aplica tanto a estudiantes actuales de UPDCJBR como a personas que buscan matricularse en la institución. En cualquier momento, las querellas pueden discutirse con la persona involucrada.

## **ANTES DE PRESENTAR UNA QUERELLA**

Se exhorta a los querellantes, siempre que sea posible, a resolver sus inquietudes o dificultades de manera informal con la(s) persona(s) involucrada(s). La situación puede discutirse inicialmente con el/la consejero(a), quien podrá orientar y brindar asesoramiento. Si la situación no se resuelve, entonces puede presentarse una querella formal.

## **PRESENTACIÓN DE UNA QUERELLA**

Si la persona no puede resolver el asunto de manera informal y desea presentar una querella formal, deberá:

1. Completar el formulario de querellas. Este debe detallar la queja y los pasos que ya se han tomado.  
**Nota:** No se aceptarán querellas presentadas en nombre de otra persona. Es importante entender que se trata de un proceso serio y que será investigado.
2. Tener en cuenta que el miembro del personal administrativo, profesor u otra persona involucrada será notificado de que se ha sometido una querella en su contra o relacionada con alguna decisión que haya tomado.
3. El Decanato de Asuntos Estudiantiles acusará recibo por escrito dentro de un plazo de cinco (5) días.

## **PROCEDIMIENTO**

Antes de describir el procedimiento de querellas, es necesario entender que existen dos tipos de querellas:

- **Querella académica:** incluye asuntos relacionados con el progreso del estudiante, la evaluación del aprendizaje y el currículo.
- **Querella no académica:** cubre todos los demás asuntos, incluyendo situaciones relacionadas con información personal, servicios estudiantiles, personal y/o cualquier miembro de la comunidad universitaria.

Durante todas las etapas del procedimiento, UPDCJBR:

- Asegurará que el querellante y cualquier persona señalada no sean victimizados ni discriminados.
- Garantizará que el querellante tenga la oportunidad de presentar formalmente su caso y que todas las partes involucradas sean escuchadas.
- Permitirá que el querellante esté acompañado y asistido por una persona de apoyo en cualquier reunión relevante.
- Proporcionará explicaciones completas por escrito sobre las decisiones y acciones tomadas.
- Implementará de inmediato cualquier decisión y/o acción correctiva resultante del proceso.
- Garantizará que no haya costo alguno para el querellante durante el proceso interno.

## **ETAPAS DEL PROCESO DE QUERELLA/RECLAMO**

### **Etapas uno – Querella informal**

El estudiante puede discutir su querella con cualquier miembro académico o del personal de UPDCJBR, incluyendo el/la consejero(a) o el Decano(a) de Asuntos Estudiantiles. Si el asunto no se resuelve, el estudiante podrá presentar una querella formal.

### **Etapas dos – Querella formal**

El estudiante deberá completar el formulario de querellas/reclamos e incluir todos los documentos de apoyo. El formulario puede descargarse del sitio web de UPDCJBR. Las querellas formales deben presentarse por escrito, dirigidas al Decano(a) de Asuntos Estudiantiles a la siguiente dirección:

**656 Avenida Ponce de León P-1,  
San Juan, P.R. 00918  
correo electrónico: [drivera@eeapr.org](mailto:drivera@eeapr.org)**

El recibo de la querella será confirmado por escrito. El proceso de manejo comenzará dentro de un plazo de diez (10) días laborables a partir de la confirmación de recibido. UPDCJBR tomará todas las medidas razonables para finalizar el proceso de manera oportuna.

Si el estudiante prefiere enviar la querella por correo electrónico, deberá llamar para confirmar la dirección electrónica correspondiente.

Las situaciones podrán variar y serán evaluadas al momento de recibirse la querella por un Comité Especial designado por el Decano(a) de Asuntos Estudiantiles.

## **QUERELLAS DE NATURALEZA ACADÉMICA**

Cuando la querella sea de naturaleza académica:

- El Decano(a) de Asuntos Estudiantiles informará al Director o Coordinador del Programa para que atienda la querella.
- Se activará el Comité de Disciplina cuando sea necesario.
- El Director/Coordinador del Programa buscará aclarar el resultado que el querellante desea alcanzar.
- El Director/Coordinador intentará resolver la querella y presentará un informe escrito al querellante, notificando también su derecho a apelar internamente si no está satisfecho.
- Todas las partes serán notificadas del resultado.

### **Apelación interna (académica)**

(Sigue el proceso escalonado ante el Decano(a) de Asuntos Académicos y Administración, Rectora y Junta de Directores, conforme a los plazos y procedimientos establecidos, incluyendo informes escritos y derecho a acompañamiento.)

## **QUERELLAS DE NATURALEZA NO ACADÉMICA**

Cuando la querella sea de naturaleza no académica:

- El Decano(a) de Asuntos Estudiantiles notificará al Decano(a) de Asuntos Académicos y Administración.
- Se buscará aclarar el resultado esperado y resolver la querella.
- Se emitirá un informe escrito con los pasos tomados.
- El querellante podrá apelar a la Rectora y posteriormente a la Junta de Directores, conforme a los plazos establecidos.

Si el querellante continúa insatisfecho, podrá recurrir a:

**Junta de Instituciones Postsecundarias de Puerto Rico**

PO BOX 19900  
San Juan, PR 00910-1900

O también a:

**Middle States Commission on Higher Education (MSCHE)**

1007 North Orange Street, 4th Floor, MB #166  
Wilmington, DE 19801

**CRONOGRAMA DEL MANEJO DE QUERELLAS**

UPDCJBR trabajará responsablemente para manejar todas las querellas dentro de diez (10) días laborables. El objetivo es resolver cada querella dentro de treinta (30) días desde su recepción formal. El proceso puede extenderse por razones fuera del control de la universidad. Todas las partes serán notificadas de la decisión final.

**DATOS Y RESULTADOS DE LAS QUERELLAS**

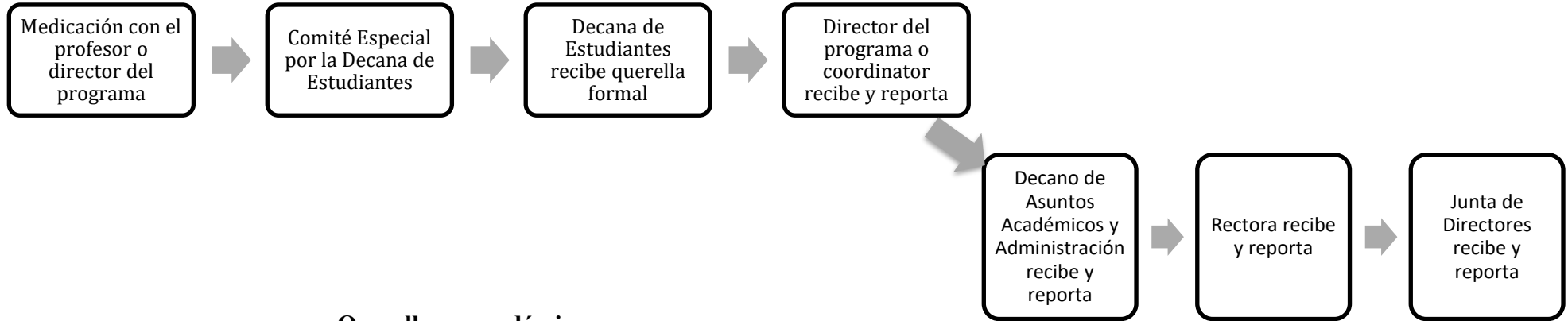
UPDCJBR mantendrá un registro de querellas para monitorear casos y mejorar los procedimientos internos. La información ayudará a identificar tendencias y promover mejoras institucionales. Todos los resultados serán informados a la Junta de Directores por medio de la Rectora.

**ARCHIVO DE DOCUMENTOS Y CONFIDENCIALIDAD**

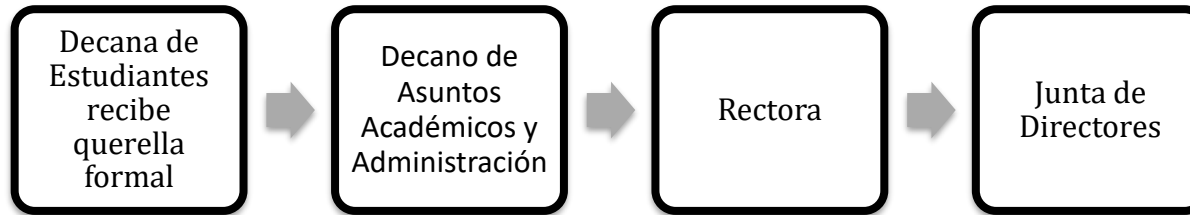
Un informe anual de todas las querellas será publicado en el sitio web a partir de diciembre de 2017. Los registros se conservarán por al menos cinco (5) años y serán tratados como confidenciales, custodiados por el Decano(a) de Asuntos Estudiantiles.

**POLÍTICA DE QUERELLAS / RECLAMOS ESTUDIANTILES**

**Querrella académica**



**Querrella no académica**



**Esta política será efectiva a partir de noviembre 2017.**

**Revisada: 2026**

