

PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA EL MANEJO DE QUERELLAS DE ESTUDIANTES



¿A QUÉ RESPONDE EL
PROCEDIMIENTO?



Verification of Compliance with Accreditation-relevant Federal Regulations

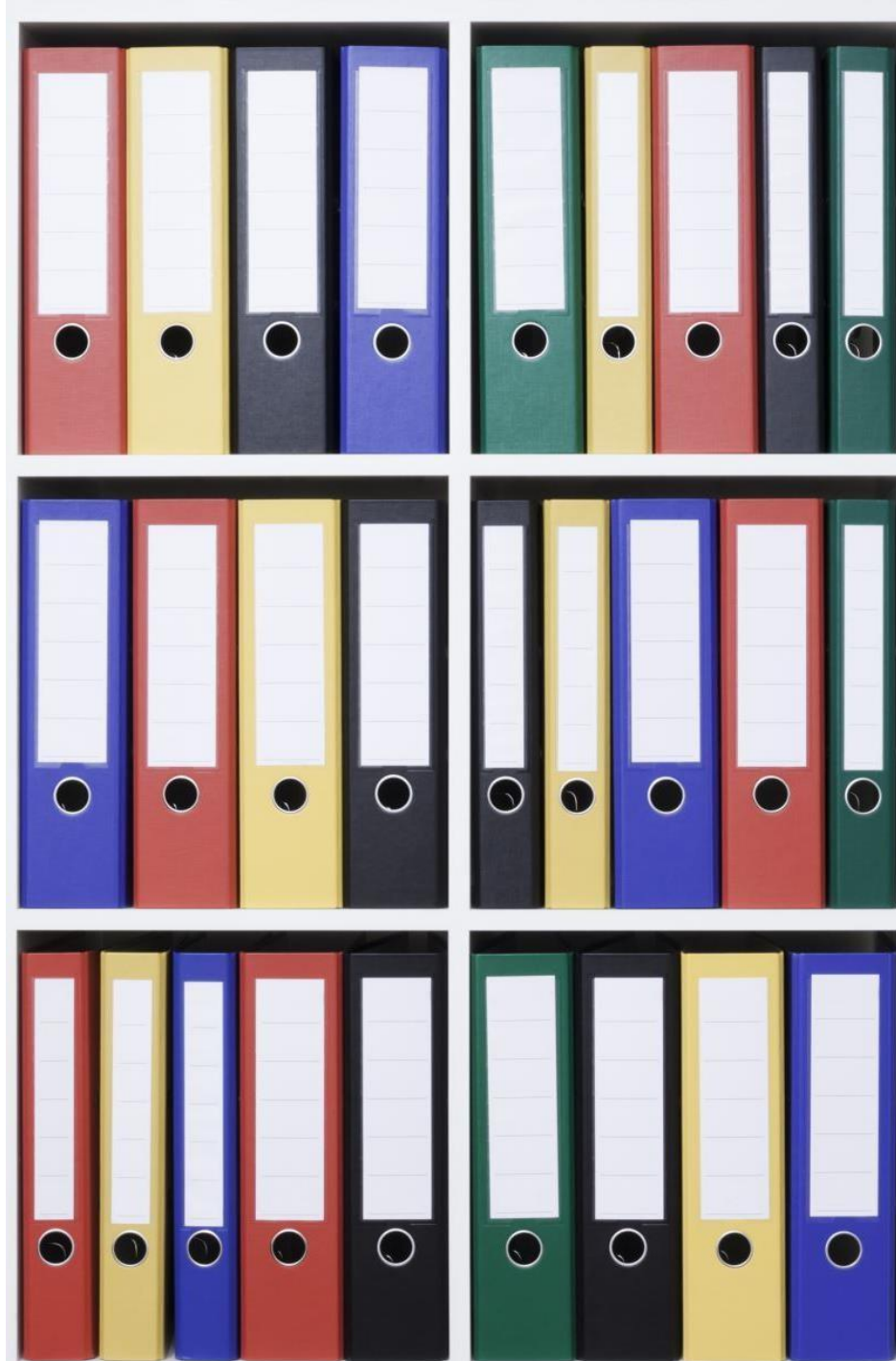
El documento [Verification of Compliance with Accreditation-Relevant Federal Regulations](#), los Estándares de Acreditación y Requisitos de Afiliación (Estándar II) de la Middle States Commission on Higher Education (MSCHE) establece dos lineamientos relacionados a los procesos de querellas de los estudiantes de educación superior:

- cumplir con políticas y/o procedimientos para el manejo de querellas de los estudiantes y prospectos, incluido un URL público y accesible; y
- proporcionar a los estudiantes y prospectos la información de contacto para poder presentar querellas no resueltas en la Universidad, y que requieran la intervención de las autoridades estatales de licencias y/o acreditaciones aplicables.



State Authorization Reciprocity Agreements (NC-SARA)

- El [Sara Policy Manual](#) (2021, p. 45), establece que los miembros participantes del National Council for State Authorization Reciprocity Agreements (NC-SARA), deben cumplir con el proceso establecido para estudiantes no locales, en relación con querellas que no tengan que ver con reclamaciones de notas o asunto de conducta.



¿EN QUÉ CONSISTE?



Institutional Record of Student Complaints



- En cumplimiento con el **Institutional Record of Student Complaints**, la Vicepresidencia Asociada de Educación en Línea propuso un proceso institucional unificado a través del sistema de “tickets” del Centro de Apoyo Académico y Estudiantil en Línea (CAAEL).
- Este proceso también fue considerado por la Oficina Institucional de Acreditaciones y Licencias y la Vicepresidencia Asociada de Asuntos Estudiantiles.
- Luego de aprobado por la oficina del Presidente, el proceso fue divulgado para los estudiantes de todas las unidades académicas el 19 de abril de 2022.



Ventajas del procedimiento

Se persigue el cumplimiento con las políticas del (NC-SARA) y el Verification of Compliance with Accreditation-Relevant Federal Regulations (MSCHE).

Facilita la rendición de cuentas en los procesos de evaluación de la MSCHE.

Permite el mantenimiento de un archivo de querellas sometidas, documentación de las acciones concernientes a tales reclamaciones, y un registro protegido por estándares de privacidad.

Proporciona analíticas que facilitan un marco de referencia para la evaluación y el mejoramiento continuo del proceso.

El sistema de textos pre-determinados permite establecer una comunicación uniforme e institucional en el proceso de atención de las querellas, que facilita y agiliza la solución de problemas.

El sistema guarda (documenta) un histórico de las acciones tomadas a través de la solicitud, convenientes para futuras consultas.

Facilita la gestión de seguimiento y el cierre de las querellas y reclamaciones.



Blackboard

Inter Web

Correo Electrónico

Virtual

Conócenos

Oferta Académica

Departamentos Académicos

Gerencia de Matrícula

Vida Estudiantil

Ca

Manejo de Querellas de
Estudiantes - Students
Complaints Management

Servicios al estudiante con

Academia Interamericana

Divulgación

- En cumplimiento con lo establecido por la MSCHE, el [enlace](#) al proceso de querellas de estudiantes se encuentra en el área de Vida Estudiantil y Educación a Distancia en las páginas web de las unidades académicas.



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO



Manejo de querellas de estudiantes

Students Complaints Management

Versión en Español

- La Universidad Interamericana de Puerto Rico cuenta con un proceso para que sus estudiantes presenten sus reclamaciones cuando entienden que sus derechos han sido afectados. Una vez sometida, la reclamación será atendida en conformidad con el [Reglamento General de Estudiantes](#), Capítulo II - Derechos y deberes de los estudiantes. Utilice el formulario disponible en el [Centro de Apoyo Académico y Estudiantil en Línea](#) para someter una querella o reclamación.

English Version

- The Inter American University of Puerto Rico provides a process through which a student who considers that their rights have been affected may address complaints and grievances. After the student submits a claim, their grievance will be addressed in accordance with the [General Student Regulations](#), Chapter II, Student Rights and Duties. To file a complaint or claim, please access the form within our [Online Center for Academic and Student Support](#).



¿Cómo someto una querrela o reclamación?

- Para someter una querrela o reclamación, acceda el [formulario institucional](#) de reclamaciones disponible en el Centro de Apoyo Académico y Estudiantil en Línea. Identifica el tipo de reclamación o querrela que deseas someter:
 - **Asunto académico** - Se refiere a una situación en un curso o a la reclamación de una calificación, parcial o final.
 - **Asunto no académico** - Se refiere a una situación con algún servicio recibido o solicitado (Oficina Educación a Distancia, Servicios Estudiantiles, Registraduría, Asistencia Económica, Recaudaciones, etc.) o con algún miembro de la comunidad universitaria (estudiante, facultad, empleado).
- Asegúrese de completar todos los campos del formulario y de incluir la evidencia correspondiente. Su solicitud será canalizada por un gestor de su unidad académica y recibirá una comunicación a través de correo electrónico con la determinación final. De no estar satisfecho(a) con la decisión tomada, podrá apelar a través de los siguientes canales, según corresponda y siguiendo este orden: director de departamento, decano de división (si aplica), decano de asuntos académicos o asuntos estudiantiles, ejecutivo principal de la unidad académica y presidente de la Universidad.



En el caso poco probable de que la solicitud no pueda resolverse internamente, podría presentar una reclamación ante las autoridades de licenciamiento y/o acreditaciones aplicables, en nuestro caso:

Junta de Instituciones Postsecundarias (JIP)
PO Box 9023271, San Juan, PR 00902-3271 | (787) 722-2121
[Procesos y formularios](#)

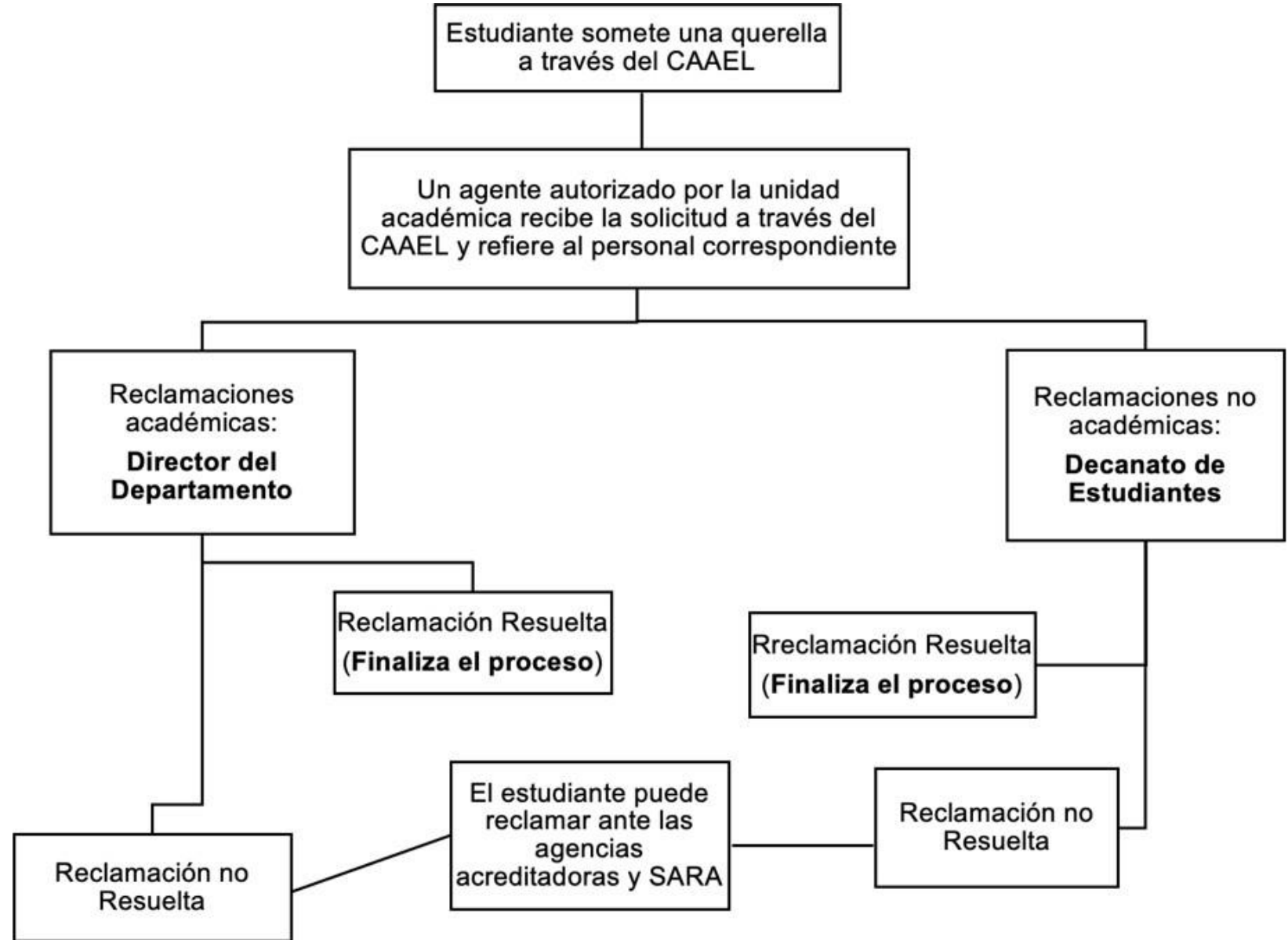
Middle States Commission on Higher Education (MSCHE)
1007 North Orange Street
4th Floor, MB #166
Wilmington, DE 19801
[Procesos y formularios](#)

National Council for State Authorization Reciprocity Agreements (NC-SARA)
3005 Center Green Drive, Suite 130 Boulder, Colorado 80301 | (720) 680-1600
[Procesos y formularios](#)



Atención del "ticket"

- Estas querellas y su manejo quedan registradas en la base de datos con la documentación de las acciones concernientes.



Información de contacto

Gestor de Querellas

Unidad Académica

Correo electrónico

Teléfono | Extensión

