

A stylized white logo consisting of a large, flowing, cursive-like shape that resembles the letters 'u' and 'a' intertwined, set against a dark red background.

NORMATIVA UNIVERSITARIA

**Procedimiento para reclamos de estudiantes,
funcionarios, docentes y empleados y trabajadores**

**EL
MUNDO
NECESITA
GENTE
QUE
AME
LO
QUE
HACE**

Área responsable: Consejo Superior

Versión: 1.0

| | | |
|--|--|---------------|
| Código: PAC.0131 | NORMATIVA UNIVERSITARIA | Versión: 1.0 |
| Fecha implementación: 01 de julio de 2015 | Procedimiento para reclamos de estudiantes, funcionarios, docentes y empleados y trabajadores Procedimiento | Página 1 de 8 |

CONTENIDO

| | |
|---|---|
| INTRODUCCIÓN | 2 |
| ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN | 2 |
| DEFINICIONES NO TAXATIVAS Y EJEMPLIFICATIVAS:..... | 3 |
| RESPONSABLES Y ROLES | 3 |
| PROCEDIMIENTO..... | 4 |
| ACUSACIONES FALSAS | 6 |
| Anexos | 7 |
| Anexo 1.- Formulario para realizar el reclamo | 7 |

Responsables del documento

| | | |
|---|---|--|
| Elaborado por:  | Revisado por:  | Aprobado por:  |
| Nombre: Jorge Baeza Cargo: Director General de Gestión Académica | Nombre: Cristhina Rosero Cargos: Directora General Nombre: Gonzalo Mendieta Cargo: Vicerrector Académico | Consejo Superior |
| Fecha: 18 de junio de 2015 | Fecha: 23 de junio de 2015 | Fecha: 25 de junio de 2015 |

| | | |
|--|--|---------------|
| Código: PAC.0131 | NORMATIVA UNIVERSITARIA | Versión: 1.0 |
| Fecha implementación: 01 de julio de 2015 | Procedimiento para reclamos de estudiantes, funcionarios, docentes y empleados y trabajadores Procedimiento | Página 2 de 8 |

INTRODUCCIÓN

La Universidad de Las Américas como parte del cumplimiento permanente de su misión de “formar personas competentes, emprendedoras con una perspectiva internacional y un firme compromiso con la sociedad, basada en principios y valores éticos” y su compromiso constante con la calidad, busca mantener un ambiente idóneo para el desarrollo de sus actividades y el bienestar de la comunidad universitaria.

El objetivo de este procedimiento es brindar a los miembros de la comunidad universitaria un conjunto de normas y procedimientos que garanticen su participación de forma transparente e igualitaria en un entorno idóneo para las actividades administrativas y de enseñanza aprendizaje.

Busca asegurar, sin temor a represalias, que cada miembro comunique situaciones que atenten contra sus derechos, que incumplan una política establecida sea por acción u omisión, a través de las instancias que correspondan.

La Universidad garantiza y promueve los derechos y obligaciones de los miembros de la comunidad universitaria, y los difunde por los medios pertinentes.

Todos los miembros de la comunidad universitaria tienen derecho a presentar sus reclamos formales.

ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento va en concordancia con el Estatuto, el Reglamento de Carrera y Escalafón Docente, el Reglamento Interno General Académico, el Reglamento General del Estudiante, el Código de Conducta y Ética, la Política de No Discriminación y de Fomento de Acción Afirmativa y la Política de Libertad Académica, entre otros, que la Universidad mantiene como su normativa institucional.

Está dirigido a los integrantes de la comunidad universitaria:

- Estudiantes;
- Funcionarios;
- Docentes, y
- Empleados y trabajadores.

| | | |
|--|--|---------------|
| Código: PAC.0131 | NORMATIVA UNIVERSITARIA | Versión: 1.0 |
| Fecha implementación: 01 de julio de 2015 | Procedimiento para reclamos de estudiantes, funcionarios, docentes y empleados y trabajadores Procedimiento | Página 3 de 8 |

DEFINICIONES NO TAXATIVAS Y EJEMPLIFICATIVAS:

Reclamo.- Es el acto formal, a través de un documento escrito, de denunciar situaciones que afectan un derecho establecido, que contravienen el Código de Conducta y Ética o una política establecida de la institución.

Reclamos por temas académicos.- Son los reclamos en relación a los derechos que la Universidad se ha comprometido a garantizar con base en sus reglamentos y políticas institucionales, particularmente en las actividades de enseñanza y aprendizaje (por ejemplo: calificaciones, estructura curricular, prácticas preprofesionales, oferta académica, propiedad intelectual, etc.).

Reclamos por temas no académicos.- Son reclamos en relación a la seguridad, salud, derechos laborales, discriminación y hostigamiento sexual, entre otros.

Reclamos por temas laborales.- Son reclamos en relación con las políticas de la institución establecidas para el normal desenvolvimiento laboral o con situaciones que perjudiquen el desarrollo académico o profesional.

Reclamos por hostigamiento sexual.- Son los reclamos sobre hostigamiento sexual que se define como insinuaciones sexuales desagradables, solicitudes de favores sexuales, y otras conductas verbales o físicas de índole sexual, en las que acceder o negarse a esta conducta explícita o implícitamente, afectaría el empleo o la educación de la persona, interferiría en el trabajo o el rendimiento educacional de la persona, o crearía un ambiente intimidante, hostil u ofensivo para la enseñanza.

Reclamos por discriminación.- Son los reclamos en relación con políticas con la institución o referidos a conductas que constituyen discriminación con base en condiciones como edad, discapacidad, identificación étnica, género, identidad de género, estado civil, nacionalidad, afiliación religiosa o política y orientación sexual.

RESPONSABLES Y ROLES

Integrantes de la comunidad universitaria.- Responsables de conocer los derechos, deberes y obligaciones que existen en la Universidad, guardando siempre una postura ética dentro de la institución y en todas sus funciones relacionadas con la misma, cumpliendo con las políticas y normas establecidas.

Comité General de Reclamos.- Este Comité es de carácter permanente y atiende los reclamos formales de manera justa, reservada y con la

| | | |
|--|--|---------------|
| Código: PAC.0131 | NORMATIVA UNIVERSITARIA | Versión: 1.0 |
| Fecha implementación: 01 de julio de 2015 | Procedimiento para reclamos de estudiantes, funcionarios, docentes y empleados y trabajadores Procedimiento | Página 4 de 8 |

confidencialidad que se requiere para este fin, sin miedo a represalias por parte de ningún miembro de la Universidad.

Está integrado por cinco miembros designados anualmente por el Consejo Superior:

- Dos representantes del personal académico de la Universidad (docente titular o investigador titular);
- Dos representantes de los empleados y trabajadores, y
- Secretario General.

Este Comité resuelve los reclamos formales recogidos en este documento derivados de la vulneración de un derecho o normativa interna, entre otros.

A este Comité se podrán integrar especialistas por temas específicos que el Comité lo requiera. Estos especialistas, serán convocados por el Secretario General, quienes tendrán voz pero no voto dentro del Comité al que han sido invitados.

El Comité informa a todas las personas involucradas y al Rectorado sobre la resolución y si es el caso la sanción recomendada.

PROCEDIMIENTO

1.- La UDLA promueve que los miembros de la comunidad universitaria que tienen un reclamo intenten resolverlo en primera instancia a través de una conversación (vía correo electrónico o en persona) con aquellos responsables de las decisiones o actos impropios. En caso de no recibir respuesta satisfactoria con esta opción, se puede acudir a las instancias superiores que correspondan para tratar de solucionar el problema.

2.- Los miembros de la comunidad que no estén seguros de cómo proceder pueden consultar a sus áreas responsables, así: para estudiantes la Dirección de Bienestar Estudiantil, para docentes el Vicerrectorado Académico y para, empleados y trabajadores la Dirección de Recursos Humanos.

La Universidad garantiza que las áreas atienden los reclamos que les correspondan de la comunidad universitaria, quienes velan por el cumplimiento, el acompañamiento y el seguimiento de estos requerimientos para no dilatar los plazos que se han establecido.

| | | |
|--|--|---------------|
| Código: PAC.0131 | NORMATIVA UNIVERSITARIA | Versión: 1.0 |
| Fecha implementación: 01 de julio de 2015 | Procedimiento para reclamos de estudiantes, funcionarios, docentes y empleados y trabajadores Procedimiento | Página 5 de 8 |

3.- Todo reclamo debe ser presentado en las instancias correspondientes, es decir, a su inmediato superior y luego al siguiente nivel en jerarquía, salvo que su inmediato superior jerárquico sea contra quien se realiza el reclamo.

4.- El reclamo formal debe hacerse una vez agotadas todas las instancias de diálogo y mediación disponibles en cada área de la Universidad. Estas instancias están disponibles para brindar una solución previa al procedimiento de reclamo formal, una vez agotados estos recursos podrá remitirse a las áreas o unidades que la Universidad ha establecido, así:

- Estudiantes a la Dirección de Bienestar Estudiantil;
- Docentes al Vicerrectorado Académico; y,
- Empleados y trabajadores a la Dirección de Recursos Humanos.

5.- El reclamo formal debe hacerse máximo 15 días después de suscitado el evento o una vez agotada la última instancia. Se hará mediante el formulario respectivo y de manera documentada, informando a qué derecho o política se refiere, sustentando su contenido con información y respaldos completos que permitan esclarecer la situación, narrando los hechos, todos sus intervinientes con fechas, lugares y demás información, así como referencias de posibles testigos.

Todos los respaldos que se presenten con el reclamo deben guardarse en un expediente debidamente identificado.

6.- El Comité General de Reclamos con los respectivos participantes convocados tiene 30 días para analizar las evidencias presentadas y solicitar reuniones con los involucrados u otros miembros de la comunidad que ayuden a esclarecer el caso, además solicitar información a diferentes áreas y todo lo que sea necesario para tomar una decisión justa, imparcial y ecuánime. Si el caso amerita una investigación profunda y requiere tiempo adicional, el comité comunica a los involucrados sobre la extensión del plazo.

7.- La resolución del comité se presenta de manera escrita y directa a los involucrados. Sobre esta decisión existe un derecho de apelación al Consejo Superior.

8.- La apelación, debe ser presentada en un plazo máximo de tres días hábiles posteriores a la notificación escrita y ser dirigida al Presidente del Consejo Superior de la Universidad, quien una vez conocido el caso solicitará al Consejo Superior que emita una decisión final.

| | | |
|--|--|---------------|
| Código: PAC.0131 | NORMATIVA UNIVERSITARIA | Versión: 1.0 |
| Fecha implementación: 01 de julio de 2015 | Procedimiento para reclamos de estudiantes, funcionarios, docentes y empleados y trabajadores Procedimiento | Página 6 de 8 |

ACUSACIONES FALSAS

En el caso que se realicen de manera intencional acusaciones falsas, una vez comprobadas, la Universidad adoptará las acciones disciplinarias que correspondan, inclusive la separación definitiva de la institución.

| | | |
|--|--|---------------|
| Código: PAC.0131 | NORMATIVA UNIVERSITARIA | Versión: 1.0 |
| Fecha implementación: 01 de julio de 2015 | Procedimiento para reclamos de estudiantes, funcionarios, docentes y empleados y trabajadores Procedimiento | Página 7 de 8 |

Anexos

Anexo 1.- Formulario para realizar el reclamo



Fomulario de Reclamos

Por favor antes de llenar este documento asegúrese de conocer el Procedimiento de Reclamos que la Universidad de Las Américas (UDLA) pone a disposición de la comunidad universitaria.

Instrucciones:

- 1.- Llene sus datos completos, esto permite estar en contacto inmediatamente.
- 2.- Recuerde la importancia de los plazos para atender su requerimiento.
- 3.- Debe adjuntar a este documento todos los soportes que considere necesarios para sustentar su petición.
- 4.- Debe entregar este documento en la dependencia correspondiente:
 - Estudiantes en la Dirección de Bienestar Estudiantil.
 - Docentes en el Vicerrectorado.
 - Empleados y trabajadores en la Dirección de Recursos Humanos.
- 5.- La autoridad competente se comunicará con usted para informar el resultado de su solicitud.
- 6.- El reclamo que presenta es por:
 - a.- Temas académicos: _____
 - b.- Temas no académicos: _____
 - c.- Motivos laborales: _____
 - d.- Hostigamiento sexual: _____
 - e.- Discriminación: _____
 - f.- Otros: _____ explique: _____
- 7.- En el reverso de este formulario llene la información como se solicita.
- 8.- Recuerde que en el caso en que se realicen de manera intencional acusaciones falsas, una vez comprobadas, la Universidad adoptará las acciones disciplinarias que correspondan, inclusive la separación definitiva de la institución.

| | | |
|--|--|---------------|
| Código: PAC.0131 | NORMATIVA UNIVERSITARIA | Versión: 1.0 |
| Fecha implementación: 01 de julio de 2015 | Procedimiento para reclamos de estudiantes, funcionarios, docentes y empleados y trabajadores Procedimiento | Página 8 de 8 |

DATOS PERSONALES

Nombres completos: _____

Datos de contacto: Telf. cel: _____ correo electrónico: _____

En la comunidad universitaria usted es:

a.- Estudiante: _____

b.- Docente: _____

c.- Empleado o trabajador: _____

MOTIVO DEL RECLAMO

La acción a la que hace referencia va en contra de la política de: _____

_____, o;

está infringiendo su derecho a: _____

La fecha más reciente que lleva a este reclamo es: _____

Proporcione una breve descripción de lo sucedido: _____

Indique el perjuicio resultante: _____

Firma: _____

Fecha en que realiza el reclamo: _____