

# PROCEDIMIENTO



---

## **GESTIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Área responsable:** Dirección de Relaciones Estudiantiles

**Versión:** 1.0

---

Código: PRO.SG.0003	GESTIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS	Versión: 1.0
Fecha implementación: Diciembre 2020		Página 2 de 7

## CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	3
3	DESCRIPCIÓN DE ROLES .....	4
4	PROCEDIMIENTO .....	5
4.1	<i>RECLAMOS</i> .....	5
4.1.1	Ingresar reclamo en el sistema 311.....	5
4.1.2	Registrar el caso y direccionar a los especialistas responsables .....	5
4.1.3	Enviar confirmación de asignación del caso .....	6
4.1.4	Coordinar las acciones necesarias para brindar respuesta .....	6
4.1.5	Efectuar seguimiento del caso .....	6
4.1.6	Responder o dar solución al caso.....	6
4.1.7	Cerrar requerimientos .....	6
4.1.8	Analizar resultados.....	7
4.1.9	Desarrollar Plan de Mejoras .....	7
4.2	<i>DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS</i> .....	7
4.2.1	Identificar y presentar denuncia del hecho .....	7
4.2.2	Receptar denuncia y direccionar a los especialistas responsables.....	7
4.2.3	Investigar casos de denuncias y realizar informe.....	7
4.2.4	Implementar medidas .....	8
5	DIAGRAMA DE FLUJO .....	9
5.1	<i>Reclamos</i> .....	9
5.2	<i>Denuncias Administrativas</i> .....	9

Responsables del documento		
Elaborado / Actualizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		
<b>Nombre:</b> Adrián García <b>Cargo:</b> Asistente de Requerimientos Regulatorios y Cumplimiento	<b>Nombre:</b> Yadira Torres <b>Cargo:</b> Coordinadora de Relaciones Estudiantiles	<b>Nombre:</b> Danny Cabezas <b>Cargo:</b> Director de Relaciones Estudiantiles
<b>Fecha:</b> Diciembre 2020	<b>Fecha:</b> Diciembre 2020	<b>Fecha:</b> Diciembre 2020

Código: PRO.SG.0003	GESTIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS	Versión: 1.0
Fecha implementación: Diciembre 2020		Página 3 de 9

## 1 INTRODUCCIÓN

La Universidad de Las Américas como parte del cumplimiento permanente de su misión de “formar personas competentes, emprendedoras y con visión internacional-global, comprometidas con la sociedad, basadas 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 establecer las actividades necesarias para la gestión y solución a las denuncias y reclamos expresados por los miembros de la Comunidad Universitaria frente a las actividades administrativas y de enseñanza - aprendizaje ofertadas por la Universidad de Las Américas.

La Universidad de Las Américas 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 denuncias y reclamos formales.

## 2 GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Reclamo.** - Es el acto formal para manifestar situaciones de insatisfacción de los servicios prestados por la Universidad por parte de los miembros de la Comunidad Universitaria.
  - **Reclamos por temas académicos.** - Son reclamos con relación a los derechos que la Universidad se ha comprometido a garantizar a la Comunidad Universitaria con base a su normativa institucional, particularmente en las actividades de enseñanza y aprendizaje (reclamos por inconvenientes en: plataformas tecnológicas, servicios tecnológicos, recursos de biblioteca, mallas curriculares, prácticas preprofesionales, etc.).
  - **Reclamos por temas no académicos.** - Son reclamos con relación a los servicios ofertados por la Universidad como: seguridad, seguros médicos, atención médica, servicios de alimentación, servicios de impresión, servicios de limpieza, movilidad, entre otros.
  - **Reclamos o Consultas a RRHH.** - Son reclamos o consultas que realiza el personal académico – administrativo que tienen relación con la verificación, revisión, cálculo y análisis de los pagos de sus remuneraciones, salarios, honorarios, fondos de reserva, décimos, horas extras y liquidaciones; así como también consultas relacionadas al seguro de vida empresarial y que se las realiza directamente en el departamento de Recursos Humanos.

Código: PRO.SG.0003	GESTIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS	Versión: 1.0
Fecha implementación: Diciembre 2020		Página 4 de 9

- **Denuncia.** - Es el acto formal para denunciar un presunto fraude, incumplimiento de normas internas, corrupción/soborno, conflicto de intereses, acto discriminatorio, acoso, violencia de género y/o un delito sexual que es presentado por algún miembro de la Comunidad Universitaria.
  - **Denuncias por casos de acoso, discriminación, violencia de género y delitos sexuales.** - Estas denuncias se las canaliza a través de Bienestar Estudiantil o Recursos Humanos quienes seguirán el protocolo establecido para el efecto para gestionar este tipo de denuncias.
  - **Denuncias administrativas.** - Son las denuncias que tiene que ver con la evidencia de cualquier tipo de fraude, incumplimiento de normas internas, corrupción/soborno, conflicto de intereses. Estas denuncias se las realiza directamente a través del portal de cumplimiento de Recursos Humanos.
  - **Denuncias por deshonestidad académica.** – Son las denuncias sobre cualquier comportamiento intencional que busque un beneficio académico, económico o de cualquier otra índole que altera y afecta el aprendizaje y desempeño académico, el proceso de evaluación, las relaciones entre docente-estudiante y estudiante-estudiante, y que vayan en contra de los principios éticos de la Universidad.
  - Este tipo de denuncias se los maneja de acuerdo con lo descrito en el capítulo x: Faltas y Sanciones; establecido en el Reglamento General de Estudiante.

### 3 DESCRIPCIÓN DE ROLES

- **Integrantes de la Comunidad Universitaria.** - Responsables de conocer los derechos, deberes y obligaciones que existen en la Universidad y de exponer su denuncia o reclamo con el propósito de que sea tratado según lo establecido en la normativa interna de la universidad.
- **Especialista administrativo o académico.** – Responsable de efectuar las investigaciones y coordinaciones necesarias del caso y emitir una respuesta pertinente.
- **Dirección de Relaciones Estudiantiles.** – Responsable de ingresar al sistema y crear el caso, direccionar al especialista administrativo o académico pertinente, realizar el monitoreo pertinente, realizar reportes de los reclamos atendidos y realizar un plan de mejoras.
- **Bienestar Estudiantil.** - Responsable de receptar y dar respuesta a los reclamos y denuncias que presentan los estudiantes de acuerdo con sus protocolos establecidos.

Código: PRO.SG.0003	GESTIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS	Versión: 1.0
Fecha implementación: Diciembre 2020		Página 5 de 9

- **Recursos Humanos.** - Responsable de recibir y dar respuesta a las consultas, reclamos y denuncias que presenta el personal académico – administrativo de acuerdo con sus protocolos establecidos.

## 4 PROCEDIMIENTO

### 4.1 RECLAMOS

#### 4.1.1 Ingresar reclamo

El personal docente y administrativo puede realizar su reclamo formal haciendo uso del canal de reclamos desarrollado por parte de la Universidad (ventanilla única 311).

Para los estudiantes los reclamos se reciben en Bienestar Estudiantil a través del correo electrónico [bienestarestudiantil@udla.edu.ec](mailto:bienestarestudiantil@udla.edu.ec), o a través de la ventanilla única 311.

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.

#### 4.1.2 Registrar el caso y direccionar a los especialistas responsables

Una vez recibida la información enviada por el usuario, el funcionario responsable de Relaciones Estudiantiles ingresa al sistema y se crea un caso con su número respectivo, se direcciona al especialista administrativo o académico pertinente, quien será responsable del seguimiento y respuesta de la solicitud.

Si la solicitud no procede, debido a que no cuenta con respaldo o evidencia que argumente su reclamo, o se encuentra fuera de fecha; el funcionario responsable de Relaciones Estudiantiles rechazará la petición e informa las razones al estudiante; o en su defecto si está dentro de un tipo de reclamo incorrecto, se procederá a la creación de un nuevo trámite, dándole a conocer al estudiante que se ha creado un nuevo trámite de acuerdo al reclamo que está solicitando, con el fin de que se canalice correctamente con la persona que le pueda ayudar con una solución.

Código: PRO.SG.0003	GESTIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS	Versión: 1.0
Fecha implementación: Diciembre 2020		Página 6 de 9

#### **4.1.3 Enviar confirmación de asignación del caso**

Una vez que el funcionario responsable de Relaciones Estudiantiles creó el caso, el sistema envía un correo electrónico desde la cuenta [311@udla.edu.ec](mailto:311@udla.edu.ec) informando que se le ha asignado un caso al especialista administrativo o académico pertinente. El mensaje incluirá el detalle de la información enviada por el usuario, además de la fecha máxima de solución.

Debe tomar en cuenta el tiempo máximo de solución, debido a que en la plataforma se ascenderá a una instancia superior en caso de no ser ejecutado en el tiempo establecido:

- Crítico (1 día laborable)
- Alto (5 días laborables)
- Normal (10 días laborables)

Para visualizar el caso asignado debe ingresar a la página <http://311.udla.edu.ec/usdkv8/> a través de cualquier navegador.

#### **4.1.4 Coordinar las acciones necesarias para brindar respuesta**

El especialista administrativo o académico responsable efectúa las investigaciones y coordinaciones necesarias del caso para brindar una respuesta pertinente.

#### **4.1.5 Efectuar seguimiento del caso**

Los responsables del área de Relaciones Estudiantiles monitorean las alertas automáticas del sistema, para garantizar una respuesta conforme al tiempo que fue establecido al abrir el caso.

#### **4.1.6 Responder o dar solución al caso**

El especialista administrativo o académico responsable procederá a gestionar internamente la solución al requerimiento presentado. El responsable de dar solución toma en propiedad el reclamo, e ingresa la respuesta o solución del requerimiento en el sistema.

#### **4.1.7 Cerrar requerimientos**

El funcionario responsable de Relaciones Estudiantiles recibe la respuesta, valida el cierre en el sistema y se envía una notificación automática al usuario que presentó el requerimiento.

El funcionario responsable de Relaciones Estudiantiles encargado de la verificación final revisa la respuesta detallada por el responsable. Si la respuesta detallada es coherente acuerdo a lo solicitado, se debe notificar al estudiante la

Código: PRO.SG.0003	GESTIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS	Versión: 1.0
Fecha implementación: Diciembre 2020		Página 7 de 9

contestación y cerrar el trámite; con esto el estudiante recibirá su respuesta a través del correo electrónico.

El especialista académico o administrativo puede solicitar, si la respuesta no está completa, tiempo adicional para completar la información. Si el estudiante tiene nuevas evidencias para sustentar su queja o reclamo, puede solicitar la apertura de un nuevo caso.

#### **4.1.8 Analizar resultados**

Los responsables de Relaciones Estudiantiles obtienen los reportes del sistema para elaborar estadísticas de atención.

#### **4.1.9 Desarrollar Plan de Mejoras**

El Director de Relaciones Estudiantiles con base en el análisis de los resultados obtenidos de los diferentes reclamos que se han recibido por parte de los estudiantes, administrativos y docentes, emite un informe semestral a los responsables de cada área de la Universidad que han recibido casos para su revisión a fin de que cada uno elabore un plan de mejoras.

### **4.2 DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS**

#### **4.2.1 Identificar y presentar denuncia del hecho**

El funcionario administrativo o académico que evidencia o sufre cualquier tipo de fraude, incumplimiento de normas internas, corrupción/soborno, conflicto de intereses, debe realizar su denuncia formal en Recursos Humanos, a través del portal de denuncias <http://cumplimiento.udla.edu.ec/>; y, poner en conocimiento de dicha instancia cualquier situación relativa a la vulneración de sus derechos.

#### **4.2.2 Receptar denuncia y direccionar a los especialistas responsables**

El canal de denuncias es administrado por un proveedor externo, quién es el encargado de recibir toda la información enviada por los denunciantes, canalizar todas las denuncias; clasificarlas y posteriormente derivarlas para su análisis, y seguimiento. El proveedor externo remite los casos a la Dirección de Recursos Humanos de la Universidad.

#### **4.2.3 Investigar casos de denuncias y realizar informe**

Recursos Humanos remiten el caso al Comité de Cumplimiento para poner en conocimiento sobre los hechos suscitados. El Comité de Cumplimiento inicia la investigación de la denuncia, indaga los hechos, establece las responsabilidades de las partes involucradas, analiza las evidencias presentadas y elabora un informe para remitirlo al Comité de Ética.

Código: PRO.SG.0003	GESTIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS	Versión: 1.0
Fecha implementación: Diciembre 2020		Página 8 de 9

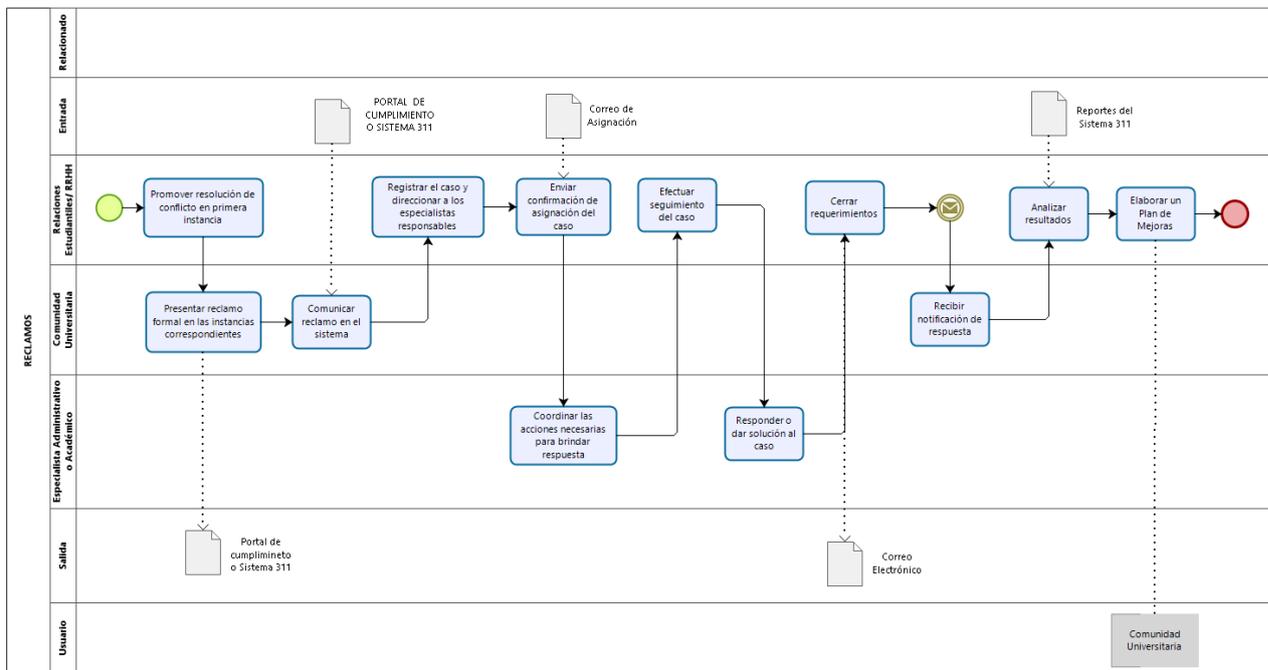
El Comité de Ética se encargará de analizar el informe de los casos remitidos por el Comité de Cumplimiento y elaborará recomendaciones para consideración del Rector.

#### **4.2.4 Implementar medidas**

El Rector se encarga de resolver los casos de denuncias emitidas por el Comité de Ética y notifica a las instancias correspondientes la resolución de los casos de denuncias.

## 5 DIAGRAMA DE FLUJO

### 5.1 Reclamos



### 5.2 Denuncias Administrativas

