

## POLÍTICA PARA EL MANEJO DE QUEJAS O QUERELLAS ESTUDIANTILES

### I. INTRODUCCIÓN

La Universidad Central de Bayamón y el Decanato de Asuntos Estudiantiles, en su deseo de propiciar un ambiente seguro y agradable para nuestra comunidad estudiantil, desea abrir sus puertas al estudiante para que puedan expresar las inquietudes y situaciones que les preocupe o afecte. La Política para el Manejo de Quejas y Querellas Estudiantiles permite que estas sean atendidas de forma inmediata y siguiendo un proceso organizado.

Este documento detalla el proceso formal que debe seguir todo estudiante que desee presentar una queja y/o querella relacionada a asuntos con las oficinas, servicios o áreas académicas.

### II. BASE LEGAL

En nuestro ámbito Universitario los derechos y la conducta de todos los miembros de la Comunidad Universitaria se regulan por leyes y reglamentos generales. En cuanto a estudiantes, el Reglamento de Estudiantes los define como miembros de la comunidad académica y el Artículo II les garantiza sus derechos. Este artículo, también señala los deberes, responsabilidades y la conducta esperada de éstos. El Artículo XIII, Proceso de Quejas y Querellas de Estudiantes, establece “que cualquier estudiante que desee expresar sus inquietudes y situaciones relacionadas con la oficinas, servicios y áreas académicas podrá presentar una queja o querella ante el Decanato de Asuntos Estudiantiles.

Si la querella está relacionada con discrimen por género, hostigamiento sexual, asecho, agresión sexual o cualquier otra conducta discriminatoria, será referida de inmediato al/la Coordinador(a) de Título IX, Director(a) de Recursos Humanos o al mismo Decanato de Asuntos Estudiantiles, según sea el caso, para completar el formulario de querella correspondiente.

El *Jeanny Clery Disclosure of Campus Security Policy and Campus Crime Statistics Act* y el *Higher Education Opportunity Act*, requieren que todas las Instituciones de educación superior que reciben fondos de Título IV reporten anualmente cualquier incidencia de seguridad en la Institución.

### III. PROPÓSITO

El propósito de esta política es permitir a nuestros estudiantes expresar sus inquietudes y situaciones relacionadas con las oficinas, servicios o áreas académicas. Esta política se instituye para atender cualquier reclamación que entienda el estudiante considere que se ha cometido en su contra o violación a sus derechos.

### IV. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

1. **Estudiante:** Toda persona matriculada oficialmente en cursos u ofrecimientos académicos en la UCB.
2. **Queja:** Reclamación que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad sobre un proceso o servicio.
3. **Querella:** Definimos querella como una disputa, desacuerdo, agravio, controversia, diferencia o reclamo por una alegada violación o inacción de a alguna política Institucional o Reglamento de Estudiantes.
4. **Investigación:** Procedimiento iniciado para obtener información que clarifique la querella presentada.
5. **Querellante:** Persona que presenta la querella.
6. **Querellado:** Persona contra quien se presenta la querella.
7. **Testigo:** Persona que presenció los hechos presentados en la querella.

### V. Procedimiento:

**El proceso a seguir por el estudiante para presentar una queja y/o querella será:**

La UCB establece el proceso de quejas y/o querellas de estudiantes con el propósito de permitirles expresar sus inquietudes y situaciones relacionadas con las oficinas, servicios o áreas académicas.

#### **Paso 1:**

El estudiante que interese presentar una queja será referido ante el Decanato de Asuntos Estudiantiles donde deberá completar el formulario de quejas y querellas. El estudiante deberá completar el documento incluyendo una descripción breve del asunto o situación, para ser luego evaluado por el/la Decano(a) de Asuntos Estudiantiles, quien le dará la oportunidad de presentar la situación en reunión coordinada al momento o con cita previa, según su disponibilidad y/o gravedad del asunto. Si la queja presentada es de índole académico, se confirma con el estudiante si visitó el Colegio Académico al que está adscrito. Si el estudiante no presentó su queja o querella ante el Colegio,

inmediatamente, será orientado y referido para su debido procedimiento. Por otra parte, si es relacionada a una oficina de servicios al estudiante será referido a la dependencia correspondiente para manejar la situación y presentar posibles soluciones.

**Paso 2:**

El Decanato de Asuntos Estudiantiles procederá a entrevistar al estudiante que presenta la queja y/o querrela. Si se identifica que se relaciona directamente con violación al Reglamento de Estudiantes o alguna disposición de Política Institucional, pasa a ser un proceso de querrela y procede entonces una investigación administrativa.

**Paso 3:**

El Decanato de Asuntos Estudiantiles procederá a reunirse con el alegado querrellado que violentó el derecho del estudiante querellante y le solicitará una declaración, por escrito, sobre los hechos.

En caso de que la persona que se alega violentó los derechos del estudiante sea un profesor o personal administrativo – no docente, será citado ante el Decanato de Asuntos Estudiantiles para presentar su declaración en presencia del(de la) Director(a) de Recursos Humanos y Director(a) del Colegio Académico o dependencia a la que está adscrito.

**Paso 4:**

Si luego de la entrevista y declaraciones de rigor a los testigos y/o involucrados en la situación se documenta que se violentó algún artículo o disposición del Reglamento de Estudiantes o Política Institucional, le se notificará al estudiante que presentó la querrela de forma escrita, el resultado de la investigación. El(La) Decano(a) de Asuntos Estudiantiles, de entender necesario, referirá al estudiante al Centro de Orientación y Consejería para canalizar la situación entre ambas partes. Se finalizará con una evaluación del proceso por parte del estudiante que presentó la querrela.

**Paso 5:**

Si como resultado el que violenta los derechos del estudiante, según las Políticas Institucionales y el Reglamento de Estudiante, es un facultativo, será referido ante el Decanato de Asuntos Académicos, quien entrevista al profesor o a la persona señalada y establece las sanciones requeridas de acuerdo al Manual de Facultad o dependiendo de la situación, se refiere a la Oficina de Recursos Humanos para las sanciones correspondientes. Si el que violenta los derechos del estudiante es un personal administrativo será referido el caso a la Oficina de Recursos Humanos para el proceso disciplinario correspondiente.

Por otra parte, si el que violenta los derechos del estudiante querellante es otro estudiante será procesado en el Decanato de Asuntos Estudiantiles según la sanción que estipule el Reglamento de Estudiantes. En aquellos casos en los que se documente como resultado de la investigación una falta grave que pueda llegar a una expulsión, es necesario que el(la) Decano(a) de Estudiantes nombre un Comité ADHOC para dialogar

sobre el caso. El Comité emitirá su decisión ante el Decanato de Asuntos Estudiantiles y los resultados serán presentados a el(la) Presidente(a) para proceder con la sanción recomendada al estudiante que cometió la falta grave.

**Paso 6:**

Si la decisión del Decanato de Asuntos Estudiantiles no es a satisfacción del estudiante que presentó la querella podrá referirse por escrito ante el(la) Presidente(a) para su reconsideración, dentro de un término de (10) diez días laborables posterior a la fecha de la determinación. La carta debe presentar las razones por las cuales no está de acuerdo con la determinación.

**Paso 7:**

El(la) Presidente(a) emitirá su resolución no más tarde de (15) días laborables desde la fecha de la petición de reconsideración. La determinación del(la) Presidente(a) será final e inapelable.

**Paso 8:**

El Decanato de Estudiantes mantendrá un expediente del caso. Con el fin de conocer la satisfacción del servicio brindado se le enviará al querellante la encuesta sobre la Evaluación del Servicio de Quejas, Querellas y otros.

**VI. EXPEDIENTE DE DISCIPLINA**

Los expedientes de estudiantes atendidos por motivos de disciplina u otro asunto confidencial se mantienen separados del expediente académico y debidamente protegidos bajo la custodia del Decanato de Asuntos Estudiantiles.

**VII. SEPARABILIDAD E INTERPRETACIÓN**

- A. Las disposiciones de esta Política son separables entre sí, y la nulidad de uno o más artículos, incisos o parte de éstos no afectarán a otros que puedan ser aplicados, independientemente de los declarados nulos.
- B. Se interpretará, de modo que sea compatible con la legislación aplicable, la eficiencia operacional, nuestra misión, visión, valores, metas y objetivos profesionales, la productividad, la eficiencia y los mejores intereses institucionales.

**VIII. ENMIENDAS Y DEROGACIÓN**

- A. Esta Política enmienda la Orden Ejecutiva ADM. 16-01 y cualesquiera otras directrices que estén en conflicto con lo aquí dispuesto.
- B. Esta Política podrá ser enmendada o derogada motu proprio o a propuesta por el(la) Presidente(a) de la Universidad.

Esta política fue revisada y aprobada por la Junta Administrativa el 13 de abril de 2026.