

POLÍTICA PARA EL MANEJO Y LA SOLUCIÓN DE LAS QUERELLAS REALIZADAS POR EL ESTUDIANTE

I. Propósito

Es Política de Atenas College ofrecer al estudiante un ambiente académico que propicie la integridad, la libre expresión y la atención a las necesidades del estudiante. Atenas College tiene como propósito establecer procesos adecuados para atender las querellas y reclamaciones de estudiantes y egresados de la institución. Es por esto que se le brinda al estudiante la oportunidad de presentar una querella en caso de existir alguna preocupación, entienda que se le han violado sus derechos o esté adversamente afectado por alguna situación relacionada a Atenas College o a sus aliados como por ejemplo Centros de Práctica Clínica.

En adición, promueve un ambiente donde los estudiantes con necesidades especiales tengan igual accesibilidad a todos los programas académicos, servicios de apoyo, eventos y facilidades físicas.

Atenas College garantiza la igualdad de oportunidades en todos sus programas educativos, servicios y beneficios. Esta institución no discrimina por razón de raza, color, edad, estado civil, condición social, condición de veterano de las Fuerzas Armadas, incapacidad, preferencia sexual, nacionalidad, religión, genero, origen étnico, impedimento, nacimiento, , apariencia física, afiliación política o alguna otra clasificación protegida por las provisiones del Título IX de las Enmiendas de Educación de 1972, la Ley ADA (Americans with Disabilities Act), y cualquier otra ley o reglamento federal o estatal aplicable.

II. Disposiciones Generales

1. El formulario para la Radicación de Querellas estará disponible en las Oficinas de la Vicepresidencia de Asuntos Estudiantiles, Orientación y Consejería y Vicepresidenta Asociada de Programas Académicos.
2. Las quejas serán tratadas de forma confidencial y se actuará de forma objetiva e imparcial y la información presentada se utilizará solo para los fines que fue recopilada.
3. Los procedimientos de querellas serán fáciles de entender. Los estudiantes y el personal tendrán acceso a información sobre la operación y los resultados de los procesos.
4. La facultad/personal que serán parte de la resolución de querellas aplicará las reglas de

justicia natural; lo que permitirá brindar a todas las partes, la oportunidad de responder a asuntos planteados; y tratará a cada querellante según sus méritos, independientemente del modo de presentación de la querella o el querellante.

5. El procedimiento para realizar una querella estará apoyado por la institución, donde se reconocerá el derecho que tiene el estudiante para quejarse.
6. El procedimiento para realizar una querella garantizará que ningún estudiante sea victimizado o sufra perjuicio como resultado de hacer una querella. Cualquier intento de penalizar un estudiante por formular una querella, podrá estar sujeto a procedimientos disciplinarios establecidos por la institución.
7. Las querellas serán trabajadas de manera oportuna donde se establecerán fechas límites alcanzables, claramente establecidas para cada paso en la resolución de una querella.
8. La facultad/personal que manejará las querellas les será permitido y se le motivará a utilizar su juicio dentro de un marco de trabajo de directrices y procedimientos documentados.
9. Se hará lo posible de trabajar las querellas internamente e involucrar la menor cantidad de personas necesarias.
10. Todos los estudiantes tendrán el derecho de apelar al siguiente nivel y finalmente al presidente de la institución, quien solo intervendrá cuando las revisiones no resuelvan satisfactoriamente el asunto planteado por el querellante.

Definiciones

Término	Definición Institucional
Institución	Atenas College
Estudiante	Toda persona matriculada en los cursos dentro de los ofrecimientos académicos.
Querella estudiantil	Expresión oral o escrita presentada por un estudiante la cual presenta una situación que afecta alegadamente los derechos de la parte querellante, incluyendo pero no limitado a asuntos académicos, administrativos o de servicios.
Querellante	Persona que presenta la querella.
Querellado	Persona o personas contra quien se presenta la queja.

Investigación	Procedimiento iniciado para obtener información que clarifique una querella.
Comité Evaluador	<p>Personas que conducirán la investigación y emitirán un informe a la Vicepresidenta de Asuntos Estudiantiles o a algún otro personal relacionado con los hechos. El Comité Evaluador estará compuesto por al menos tres (3) personas de los cuales uno será el Consejero, Vicepresidenta Asociada de Programas Académico y un representante de la oficina relacionada a los hechos.</p> <p>Si algún miembro del Comité Evaluador es parte de los querellados y su intervención representara un conflicto de interés con la querella o alguno de los querellantes, este será sustituido por otro funcionario.</p>

III. Querellas relacionadas a Asuntos Administrativos o de Servicios

Si el estudiante considera que sus derechos han sido violados por algún personal del área Administrativa o de Servicio, entiéndase Director/a, Coordinador/a, u personal adscrito bajo la Vicepresidencia de Administración y Finanzas o bajo la Vicepresidenta de Asuntos Estudiantiles la querella será dirigida a la Vicepresidenta de Asuntos Estudiantiles y trabajada según el procedimiento general establecido.

IV. Querellas relacionadas a Asuntos Académicos

Si el estudiante considera que sus derechos han sido violados por algún personal de la división académica, entiéndase Director/a, Profesor/a, Coordinador/a, u otro estudiante o personal adscrito bajo la Vicepresidencia de Asuntos Académicos la querella será referida a la Vicepresidenta de Asuntos Académicos.

- a. Toda querella estudiantil de índole académico que involucre como querellado a un (una) Vicepresidente (a) Asociado (a) de Programas Académicos, el estudiante dirigirá su querella al (la) Vicepresidente (a) de Asuntos Académicos para iniciar la acción correspondiente según el procedimiento general establecido.
- b. Si la querella involucra como querellado algún Director o coordinador

académico, a un miembro de la facultad, técnico de laboratorios, u otro personal bajo Asuntos Académicos el estudiante dirigirá su querella al (la) Vicepresidente (a) Asociado (a) de Asuntos Académicos para iniciar la acción correspondiente según el procedimiento general establecido.

V. Procedimientos Generales

1. Todo estudiante que entienda que sus derechos han sido o están siendo violados o se ha incumplido con alguna política, procedimiento o norma institucional, podrá presentar una querella de forma verbal o escrita en la Vicepresidencia de Asuntos Estudiantiles, Oficina de Orientación y Consejería o a la Vicepresidenta de Asuntos Académicos según corresponda, dentro de un término de treinta (30) días calendario desde ocurrida la situación.

Si los alegados hechos ocurren a menos de quince (15) días calendario para culminar el término académico, el estudiante tendrá la oportunidad de en los próximos quince (15) días calendario presentar su querella, a partir del comienzo de clases del próximo término académico.

La querella deberá contener una redacción breve de los hechos y alegaciones. El estudiante querellante deberá completar el Formulario para Querellas de Estudiantes y Egresados (ver anejo A) donde expresará los hechos y alegaciones incluirá la fecha, el lugar físico o espacio virtual donde ocurrieron los mismos, el nombre del querellado, el/los nombre/s de testigos (si aplica) y firma del querellante.

Si la querella es presentada de forma verbal, el representante de la Vicepresidenta de Asuntos Estudiantiles o la Vicepresidenta de Asuntos Académicos, según corresponda o sus representantes, según corresponda, redactarán un acta que incluya el nombre del querellante, los hechos que sustenten las alegaciones, las personas involucradas, los testigos, la fecha de presentada la querella y cualquier otro dato relevante. Si el estudiante se niega a firmarla, la persona que atiende la querella lo documentará en el acta.

2. La vicepresidenta de Asuntos Estudiantiles, el personal de Orientación y Consejería o la Vicepresidencia de Asuntos Académicos podrán resolver la querella de manera informal reuniendo a las partes para dialogar sobre la situación presentada y buscar una solución conciliatoria, la cual debe quedar como un acuerdo por escrito y se archivará en la oficina correspondiente.

3. De no resolverse la querrela mediante el procedimiento informal, La vicepresidenta de Asuntos Estudiantiles, el personal de Orientación y Consejería o la Vicepresidencia de Asuntos Académicos, dentro de cinco (5) días laborables convocará, por escrito, al Comité Evaluador para atender la misma.
4. Los representantes del Comité Evaluador serán responsables de realizar entrevistas con el querellante, el querellado y las personas involucradas dando igualdad de oportunidad a todas las partes. Este proceso no deberá ser mayor de diez (10) días laborables. De ser necesario, el Comité Evaluador solicitará evidencia, documentos e información relacionada a la querrela para revisarlas y analizarlas con el fin de sustentar o refutar los hechos.
5. El Comité Evaluador tomará un acta la cual deberá ser firmada por los declarantes. Si la(s) persona(s) se niegan a firmar el acta el Comité Evaluador deberá incluir una nota indicando que el declarante se negó a firmar la misma. Las notas que resulten de la investigación entre el Comité Evaluador y los testigos formarán parte del expediente el cual será entregado junto al informe de la investigación a la Vicepresidenta de Asuntos Estudiantiles o la Vicepresidenta de Asuntos Académicos según corresponda. Este proceso no deberá exceder cinco (5) días laborables.
6. La Vicepresidenta de Asuntos Estudiantiles o la Vicepresidenta de Asuntos Académicos o sus representantes evaluarán con la Directora de Recursos Humanos y Seguridad Integral el informe sometido por el Comité Evaluador y emitirá su determinación la cual será informada al querellante y al querellado. Se le informará por escrito vía correo certificado y con acuse de recibo no más tarde de cinco (5) días laborables.
7. En las situaciones que proceda, se tomarán medidas disciplinarias y correctivas, las cuales dependerán del resultado de la investigación.
8. Si el estudiante no está de acuerdo con la determinación tomada, este puede solicitar una apelación por escrito dirigida a la Presidenta. Para este proceso tendrá un término de (5) días laborables posteriores a la fecha en la cual es emitida la determinación. La apelación deberá presentar las razones por las cuales no está de acuerdo con la determinación.
9. Una vez la Presidenta reciba la apelación tendrá hasta cinco (5) días laborables para contestar la misma. La determinación tomada por la Presidenta será informada al querellante mediante comunicación escrita, por correo certificado, con acuse de recibo. La decisión de la Presidenta será final y firme.

10. El informe de la determinación tomada por la Presidenta será incluido en el expediente de querrela del estudiante. Este expediente será devuelto a la Vicepresidenta de Asuntos Estudiantiles o al Vicepresidencia de Asuntos Académicos, quienes será custodio de dicho expediente, según corresponda.

11. Si el estudiante no está de acuerdo con la decisión de la Presidenta, tiene el derecho de referir su querrela a “Accrediting Commission of Career Schools and Colleges” (ACCSC)

Copia del Formulario para dirigir la Querrela a la Comisión Acreditadora está disponible en la Oficina de Orientación y Consejería o Vicepresidencia de Asuntos Estudiantiles o Vicepresidencia de Asuntos Académicos.

Vigencia:

Esta política ha sido revisada y tiene efectividad inmediata.

Aprobado por

Ingrid Colón Hernández

Decana Asuntos Administrativos

Fecha: 02 / 11 / 2016

Día Mes Año

c. Decanato Asuntos Estudiantiles, Decanato Auxiliar de Asuntos Académicos, Decanato Asuntos Administrativos, Recursos Humanos



Querellas referente a:

- Asunto Estudiantil
- Asuntos Académicos

NOTIFICACIÓN DE QUERRELLA REALIZADA POR EL ESTUDIANTE

Nombre del querellante: _____

Fecha: _____

Nombre del querellado (si aplica) _____

Num. Tel: _____

Lugar de los hechos: _____

Asunto: _____

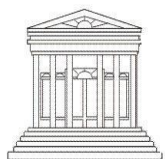
NARRATIVO DE LA QUERRELLA

Recibido por:

(Nombre en Letra de Molde)

Firma _____

Fecha: _____



**ATENAS
COLLEGE**

"Educando para el Futuro"

PLAN DE ACCIÓN O RESPUESTA ANTE LA QUERRELLA

Nombre del querellante: _____

Fecha: _____

Nombre del querellado (si aplica) _____

Núm. Tel: _____

Lugar de los hechos: _____

ACCIÓN TOMADA

Nombre de la Vicepresidenta

Firma de la Vicepresidenta

Nombre del Estudiante

Firma del Estudiante

Fecha

COMPLAINT FORM

Accrediting Commission of Career Schools and Colleges (ACCSC)

Complainant Name: _____

Address: _____

City: _____

State: _____

Zip Code: _____

Telephone Number: _____

E-mail Address: _____

Name of Program: _____

Start date: _____

School Name: _____

School Address: _____

School City: _____

State: _____

Zip Code: _____

Telephone Number: _____

INSTRUCTIONS

1. Please review this form in its entirety. For further information on ACCSC's procedures for handling complaints, please visit the Commission's website at www.accsc.org.
2. Please attach a statement describing the nature of the complaint. The statement should include a description of the events or circumstances upon which the complaint is based and the names and titles (if any) of the individuals involved. If available, please include copies of any documents or materials that support the allegations set forth in the complaint. Please note that ACCSC will only process complaints that reasonably show that a school may not be in compliance with accrediting standards or requirements.

STATEMENT GRANTING PERMISSION TO FORWARD COMPLAINT TO SCHOOL

I certify that the information I have provided is correct to the best of my knowledge and hereby grant the Commission permission to forward the complaint to the school for a response.

Signature: _____

Date _____

The response and the complaint will be kept on file for future reference.

SUBMIT TO: Executive Director
Accrediting Commission of Career Schools and Colleges
2101 Wilson Boulevard, Suite 302
Arlington, Virginia 22201

Nota: Según establecido en la POLÍTICA PARA QUEJAS Y QUERELLAS la Notificación de Queja y Querrela emitida a la Presidenta se debe contestar en un periodo de cinco (5) días laborables.