

**UNIVERSIDAD CATÓLICA TECNOLÓGICA DEL CIBAO  
UCATECI**



**Sistema de Manejo de Querellas,  
Reclamaciones y Sugerencias.**

# **Sistema de manejo de Querellas, Reclamaciones y Sugerencias.**

## **Introducción**

La Universidad Católica Tecnológica del Cibao (UCATECI), dentro de su visión de importantizar los derechos de la persona, de trazar líneas para el futuro sobre el derecho de la cultura de la paz y de formar ciudadanos conscientes con formación interdisciplinaria y sobretodo atendiendo al derecho que tienen todos los estudiantes a hacer valer sus derechos cuando consideren que han sido vulnerados, ha creado este instrumento llamado Sistema de manejo de Querellas, Reclamaciones y Sugerencias, con la finalidad de ser aplicado a los estudiantes de todas las carreras que allí se imparten.

## **Objetivo:**

Proporcionar a los estudiantes la posibilidad de presentar una querella, reclamación o sugerencia y para que se proceda a su debida consideración en el organismo correspondiente.

## **Objetivos específicos:**

Proporcionar un procedimiento de presentación de querellas, reclamaciones y sugerencias fácilmente disponible, confidencial y justo para los estudiantes.

Dar a conocer la existencia de este instrumento en la población estudiantil de la UCATECI.

## **Definiciones de Términos:**

### **Querella estudiantil:**

Expresión oral y/o escrita presentada por un estudiante ante una autoridad universitaria la cual presenta una situación que afecta los

derechos de la parte querellante o cualquier otro tipo de circunstancia contraria a la normas de la institución.

**Reclamación:**

Una reclamación es una petición, una demanda que una persona plantea ante otra con el objetivo de resolver un problema concreto.

**Sugerencia:**

Cualquier propuesta o proposición de cambio o mejora relacionada con cualquier ámbito o proceso de la institución que contribuya a incrementar la confianza, transparencia y a mejorar la calidad de la gestión de los procesos institucionales.

Cualquier persona que presente una Querella, Reclamación o Sugerencia:

- Será tratado con respeto.
- Merece que le agradezcamos que haya aportado esa información.
- Debe tener la seguridad de que su queja, reclamación o sugerencia será debidamente considerada.

Cualquier querella, reclamación o sugerencia será:

- Examinada en detalle.
- Tramitada en forma rápida y profesional.
- Tramitada confidencialmente para evitar que la persona que presenta la queja, reclamación o sugerencia pase por una situación embarazosa o sea objeto de prejuicio.

## Procedimiento de presentación de Querella, Reclamación o Sugerencia:

### **1- Presentación de Querella, Reclamación o Sugerencia.**

- A) Los estudiantes pueden dirigirse directamente a la Dirección de la Escuela correspondiente al estudiante y solicitarle a la secretaria el formulario creado para tal fin. La mejor forma de presentar una querella, reclamación o sugerencia que tienen los estudiantes, si están insatisfechos por cualquier razón, consiste en ponerla por escrito.
- B) Este formulario de queja, reclamación o sugerencia puede ser completado por los estudiantes. también los interesados podrán presentar sus propios escritos.
- C) Una querella, reclamación o sugerencia debe ser presentada tan pronto como sea posible, pero no más tarde de 30 días después de la revelación o descubrimiento de los hechos que le den lugar. El o los afectados deberán reconocer que las demoras en presentarla pueden perjudicar significativamente la capacidad de la Escuela de investigar y responder de manera efectiva a sus pretensiones.
- D) Además cada Facultad, tiene habilitado un buzón de sugerencias, a disposición de los estudiantes para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad la mejora de los servicios relacionados con la escuela.

En Caso de que él o la estudiante considere que su caso no debe ser presentado a su Dirección de Escuela, tiene la opción de presentar su Querella, Reclamación o Sugerencia ante el Decano de la facultad de la escuela al que pertenece o al Decanato de Estudiantes, quien presentara su caso ante la autoridad correspondiente.

## **2- Investigación**

E) Serán formuladas por el interesado(a), mediante la presentación de un escrito que contenga sus datos personales, la facultad universitaria a la que pertenece; se concretarán, además, con suficiente claridad los hechos que originan la querrela ,reclamación o sugerencia el motivo y alcance de la pretensión que se plantea.

F) La Escuela no admitirá las querellas, reclamaciones y sugerencias anónimas, las formuladas con insuficiente fundamento, ni todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, la Escuela comunicará a la persona interesada los motivos de la no admisión.

G) La Escuela efectuará el registro de todas las querellas, reclamaciones y sugerencias y garantizará la confidencialidad.

H) El director de la Escuela deberá llevar a cabo cualquier investigación necesaria de los hechos, antes de presentar su decisión.

Admitida la reclamación la Escuela Correspondiente promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido.

I) En la fase de investigación del procedimiento, la Escuela podrá solicitar cuantos datos e informes externos fueran necesarios y hacer las entrevistas personales que estime conveniente.

### **3- Resolución**

- A. Una vez concluidas sus actuaciones, notificará sus conclusiones a los interesados y propondrá las recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.
- B. El Director de la Escuela deberá presentar una repuesta por escrita al o la estudiante, dentro de los 10 días laborables siguientes a la recepción de la queja, reclamación o sugerencia y las bases para dicha decisión. Al responder el Director no deberá divulgar información, que sea considerada confidencial.

### **4- Apelación**

- Si él o la agraviado(a) no está satisfecho con la decisión del Director de la Escuela Correspondiente al estudiante, puedes apelar dicha decisión ante La Vicerrectoría Académica. La apelación debe ser realizada por escrito, dentro de los 5 días siguiente al recibo de la decisión del Director a la que pertenezca el o la estudiante.
- Dentro de los 5 días siguientes al recibo de la apelación, el o la Vicerrector(a) Académico podrá revisar la documentación escrita y responder o podrá programar una reunión con el o la agraviado (a), el Director de la Escuela a la que pertenezca el o la estudiante y cualquier otra persona que considere apropiado. El estudiante puede ser acompañado por uno de los padres o tutor.
- El o la Vicerrector (a) académico deberá dar repuesta escrita, dentro de los 10 días siguientes al recibo de la apelación. Al

responder, no se deberá divulgar información sobre otros estudiantes o empleados que sea considerada confidencial.

- Si él o la agraviado(a) no está satisfecho con la respuesta de la Vicerrectoría Académica a su querrela, reclamación o sugerencia podrá apelar dicha decisión ante el Consejo Académico ,dentro de los 5 días siguientes al recibo de la respuesta de la Vicerrectoría Académica.
- El Consejo Académico , dará una decisión final dentro de los 30 días siguientes al recibo de la apelación, a menos que sea necesario mayor investigación o que se requiera más tiempo para responder. No más de 45 días.
- Si aún el o la estudiante no está conforme con la solución dada a la situación, este o esta puede apelar dicha decisión ante el Consejo Directivo, quien dará una decisión final.
- Si aún persiste la inconformidad del estudiante, entonces puede apelar ante el MESCYT.