

NORMA Y PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS ESTUDIANTILES

Patrocinador: Oficina de asuntos académicos

Contacto: Director ejecutivo de Servicios estudiantiles universitarios

Categoría: Asuntos estudiantiles

Número: 1300.030 (<https://www.sunyempire.edu/policies/?search=cid%3D37971>)

Fecha de vigencia: 1 de marzo de 2002

Historial de implementación: marzo de 2002

Palabras clave: Estudiante, queja, procedimiento, servicios, problema, apelación académica, reclamo

PROPÓSITO

El propósito de la Norma de quejas estudiantiles es ofrecer procesos justos y ordenados para resolver las quejas presentadas por los estudiantes.

DEFINICIONES

Queja - Diferencia o disputa formal entre un estudiante y un empleado de la universidad sobre la interpretación y/o aplicación de las normas y procedimientos no académicos de la universidad, o sobre la provisión de servicios por parte de miembros del profesorado o personal de la universidad, que afecte negativamente al estudiante. Una queja puede basarse en uno de los siguientes motivos: falta de provisión de servicios; acciones arbitrarias y/o caprichosas por parte de un empleado de la universidad o una oficina administrativa; aplicación injusta y/o diferente de una norma o procedimiento en comparación con cómo fue aplicado a otros; error administrativo en la aplicación de la norma o procedimiento.

Días - De lunes a viernes, excluyendo los días festivos de la universidad.

Administrador relevante - Director de la oficina correspondiente o subdecano o decano de la escuela. La queja se gestiona en la unidad donde se ha ofrecido el servicio. Las preguntas sobre el lugar adecuado para la queja son resueltas por el vicerrector, vicepresidente o su designado.

Vicerrector, vicepresidente o designado correspondiente - Oficina responsable del área de servicio.

DECLARACIONES

Una queja se diferencia de una apelación de una decisión académica, ya que trata temas de servicios y no los resultados del trabajo de un curso. Un estudiante puede presentar una queja en casos de una diferencia o disputa no resuelta entre él/ella y la universidad (una oficina o individuo) relacionada con servicios prestados o decisiones no académicas. La norma cubre asuntos fuera del alcance de otras normas de la universidad.

Las quejas sobre el acoso sexual y la discriminación basadas en una clase protegida se manejan a través del *Procedimiento de quejas por discriminación*; las quejas sobre servicios relacionados con discapacidades se abordan mediante la *Norma de los derechos de los estudiantes con discapacidades*; las quejas sobre el comportamiento estudiantil se manejan a través de la *Norma y procedimientos de conducta estudiantil*; y las apelaciones académicas de estudiantes, incluidas las calificaciones, se abordan mediante la *Norma y procedimientos de apelaciones académicas estudiantiles*.

En los casos en que aspectos sobre servicios sean la causa de un desacuerdo sobre una evaluación académica, el problema del servicio se investigará y se resolverá primero.

Resolución informal

Se recomienda encarecidamente que el estudiante busque una resolución informal de una queja hablando directamente con la persona, administrador u oficina correspondiente. El intento de resolución informal debe comenzar a más tardar 20 días hábiles después de que se haya prestado el servicio o emitido la decisión.

Queja formal

Si el estudiante no está satisfecho con la respuesta, puede presentar una queja formal y por escrito al administrador correspondiente.

1. Cualquier queja formal tiene que ser presentada por el estudiante dentro de los 40 días hábiles posteriores a la prestación del servicio o a la emisión de la decisión. El estudiante tiene que especificar la naturaleza de la queja, la solución que está buscando y describir los intentos previos realizados para resolver la queja.
2. El administrador revisa la situación y debe proporcionar una respuesta por escrito, incluyendo información de apelación, dentro de los 15 días de haber recibido la queja, con copia al mentor o asesor académico principal. Se informará a los estudiantes si circunstancias atenuantes requieren más tiempo.

Apelación de la decisión de la queja formal

Si el estudiante no está satisfecho con la decisión de la queja formal, puede apelar por escrito al vicerrector, vicepresidente o designado correspondiente.

Cualquier apelación tiene que ser presentada dentro de los 20 días hábiles posteriores a la transmisión de la decisión de la queja formal. El estudiante tiene que explicar la naturaleza de la justificación de la apelación. El vicerrector, vicepresidente o designado revisa la queja y debe proporcionar una respuesta por escrito dentro de los 15 días de haber recibido la apelación. Esta decisión es definitiva.

LEGISLACIÓN Y REGULACIONES APLICABLES

Middle States

Procedimientos para presentar quejas a nivel estatal

REFERENCIAS RELACIONADAS, normas, PROCEDIMIENTOS, FORMULARIOS Y ANEXOS

Procedimiento para quejas por discriminación

Norma sobre los derechos de estudiantes con discapacidad

Norma de conducta estudiantil

Sistema de conducta estudiantil (procedimiento)

Norma y procedimientos de apelaciones académicas estudiantiles