

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUERTO RICO**  
**VP GERENCIA DE MATRÍCULA Y SERVICIOS AL ESTUDIANTE**

**PROCESO PARA EVALUAR LAS RECLAMACIONES ESTUDIANTILES**

**Este proceso se realiza para atender reclamaciones de estudiantes relacionadas a aspectos administrativos en procesos de matrícula (errores en la selección de cursos, cancelaciones de cursos, etc.)**

1. El estudiante completa la Hoja de Reclamación y la entrega en el Centro de Servicios Integrados (CESI). Deberá acompañarlo con los documentos que validen la situación que reclama.
2. Las reclamaciones deben hacerse dentro del año académico en que sucedieron los hechos (agosto-julio).
3. Personal del CESI recibe y coteja el documento de reclamación que entrega el estudiante. Verifica que la información esté completa, legible y debidamente documentada.
4. Personal del CESI procederá a evaluar la reclamación y cotejará si internamente se puede resolver entre oficinas pertinentes (Registro, Finanzas, etc.)
5. Una vez el personal del Centro de Servicios Integrados (CESI) establezca que el mismo no puede ser resuelto internamente, procederá a referirlo a la Vicepresidencia de Servicios al Estudiante para proceder a citar al Comité.
6. Un Comité compuesto por los jefes de Departamento de diferentes oficinas administrativas y académicas (Registro, Asistencia Económica, Finanzas y el área de Servicios al Estudiante) discutirán cada caso y el efecto que las decisiones tomadas tendrán sobre el estudiante y/o área administrativa o académica que ellos representan. Este comité se conocerá como Comité de Reclamaciones Estudiantiles (CRE).
7. La Vicepresidenta Asociada de Servicios al Estudiante quien Preside el Comité, envía copia de la reclamación a los miembros. Ellos evalúan la reclamación del estudiante y determinarán el efecto que dicha reclamación tiene en sus áreas respectivas.

Luego, la Vicepresidenta convoca a una reunión para discutir los casos.

8. Si fuera necesario se consultará a representantes de diferentes áreas de la Institución para asesorar al Comité para la decisión de esos casos.
9. Algunos casos podrán elevarse a otros foros académicos institucionales para su evaluación y resolución.
10. El estudiante recibirá notificación escrita firmada por la Presidenta del Comité de Reclamaciones Estudiantiles indicando el resultado de su reclamación. Copia de dicha comunicación también será enviada a las oficinas pertinentes para la acción correspondiente.
11. Si el estudiante no está conforme con la decisión tomada por el Comité y decide apelar lo hará mediante comunicación escrita al Vicepresidente de Gerencia de Matrícula y Servicios al Estudiante, el cual se radicará dentro de los siguientes diez (10) días laborables desde que fue informado de la decisión final del Comité.
12. El Vicepresidente de Gerencia de Matrícula y Servicios al Estudiante informará mediante comunicación escrita el resultado de la apelación.

**Revisado: mayo, 2011**