Reglamento para la Recepción y el Trámite de Quejas y Reclamos Estudiantiles

DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

EL HONORABLE CONSEJO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

CONSIDERANDO:

QUE, el Título II capítulo II, sesión quinta de la Constitución de la República hace referencia a los derechos del buen vivir, específicamente a la educación.

QUE, el título VII de la Constitución de la República se refiere al régimen del buen vivir, específicamente a la sección primera al sistema nacional de educación.

QUE, El Art. 350 al 357 de la Constitución recoge lo referente al sistema de Educación Superior.

QUE, el Art. 66 de la Constitución hace referencia a los derechos de libertad.

QUE, el Art. 75 de la Constitución reconoce como derechos de protección, el acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de derechos e intereses.

QUE, el Art. 76 de la Constitución asegura el derecho al debido proceso, incluyendo garantías básicas.

QUE, el Art. 83 de la Constitución determina deberes y responsabilidades a los ecuatorianos.

QUE, el Estatuto de la Universidad Estatal de Bolívar determina las competencias y responsabilidades de las unidades administrativas y sus estamentos.

QUE, es importante contar con un reglamento que regule aspectos de recepción y trámite de quejas y reclamos de la Universidad Estatal de Bolívar, a fin de que las relaciones provenientes de las actividades de las mismas tengan una normativa para este efecto.

En tal consideración y en uso de las atribuciones legales, el Honorable Consejo Universitario.

RESUELVE:

Expedir el presente **REGLAMENTO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS ESTUDIANTILES DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR.**

Capitulo I

GENERALIDADES

Art.1.- Ámbito y objetivo.-El presente reglamento contiene disposiciones generales para normar el procedimiento de las actuaciones administrativas que deben

seguirse para la recepción de solicitudes, quejas y reclamos de estudiantes de las diferentes facultades de la Universidad Estatal de Bolívar.

Art.2.- Competencia.- Los procedimientos contenidos en el presente reglamento, son de competencia privativa de la estructura administrativa de las facultades y aplicable a las dependencias o estamentos de las mismas.

Art.3.- Queja y Reclamo.- Es la expresión verbal o escrita que contiene un requerimiento o solicitud tendiente a establecer un acuerdo transaccional; y/o sanción por el hecho reclamado.

Art. 4.- Principio Orientador.-Las actuaciones administrativas según la competencia que se ventilen e, los procesos relacionados con la recepción y trámite de quejas o reclamos, tendrá como finalidad garantizar la adecuada prestación del servicio con observancia a los deberes éticos de eficiencia, probidad, imparcialidad, responsabilidad y confidencialidad

Art. 5.- Clasificación.- Una actuación administrativa se podrá iniciar:

a.- A petición personal, particular, verbal o escrita;
b.- Por interés general;
c.- Para solicitar información; y,
d.- Mediante formularios de consultas.

CAPITULO II
DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

Art.6.- Solicitudes Verbales.- Es el requerimiento o aviso estudiantil de palabra que acerca de una falta o infracción, se da a conocer a la autoridad académica de la facultad, para que se proceda a la averiguación del hecho reclamado.

Una vez conocida la solicitud, la autoridad académica de la facultad, dispondrá a secretaría, o quien haga sus veces, deje constancia escrita del hecho reclamado.

Art.7.- Solicitud escrita.- Es una acción cívica por la cual el sujeto estudiante da noticia en forma expresa que acerca de una falta o infracción se da a conocer a la autoridad académica de la facultad para que se proceda a su averiguación del hecho reclamado.

Art. 8.- Falta o infracción.- se debe entender por falta el incumplimiento de una obligación académica, laboral o moral.

La infracción es el incumplimiento de los deberes y obligaciones.

Art.9.- Requisitos de la queja o reclamo:

1.- Lugar y fecha;
2. Designación de la autoridad a quien se dirige;
3. Nombres y apellidos completos del reclamante; y/o de su apoderado, ano, ciclo o su equivalente que cursa;

4. Los fundamentos de queja o reclamo expuestos con claridad y exactitud y las razones en que se fundan;
5. Designación de correo electrónico, teléfono móvil o convencional.
6. Agregar documentos personales y probatorios; y,
7.- Firma del quejoso o reclamante.

Art.10.- Trámite o procedimiento.- Presentada la queja o reclamo ante la autoridad ecdémica, dispondrá:

1.- Que el secretario o quien haga sus veces, lo reduzca ha escrito si fuere verbal, al igual que su reconocimiento de firma y rúbrica;
2.- Señalará día y hora oportunos para que tenga lugar la audiencia única, mandando notificar a las partes involucradas, diligencia de la cual se dejará constancia actuarial;
3.- La audiencia tendrá lugar en el día y hora señalados concediendo la palabra al quejoso para que sustente su reclamo y presentación de las pruebas que pretendan hacer valer; con esta exposición se correrá traslado a la parte contra quien se la propuso para que haga uso a su legitimo derecho a la defensa y actué prueba a su favor. La autoridad escuchará a las partes, propenderá una conciliación y de no lograrlo, resolverá en mérito de lo actuado;
4.- En caso de no comparecencia del reclamante o quejoso mandará archivar la causa; sin que tenga el quejoso derecho a formular un nuevo reclamo sobre los mismos hechos. Si no compareciere la persona contra quien se la propuso la queja, se continuará el proceso en rebeldía del ausente; y,
5.- La resolución que se dicte, podrá ser revisada por el H. Consejo Directivo, y de ésta causará ejecutoria.

Art. 11.- Infracciones o faltas sujetas a la competencia de la estructura administrativa de la facultad.

Son infracciones o faltas por:

- No ser aceptado como estudiante;
- Ser objeto de discriminación;
- No haberse practicado la socialización de los actos evaluatorios al igual que el conocimiento oportuno del resultado de las mismas sin justificación;
- Existir errores en el registro de matriculación, asentamiento de calificaciones en el récord estudiantil e inasistencia a eventos académicos y similares;
- Violación de los derechos a personas con capacidades especiales en lo referente a sus actividades académicas;
- Haber sido sujeto de sanción académica por error de identidad;
- La no aplicabilidad y seguimiento de los sílabos;
- La no aplicación de trabajos autónomos y de investigación, al igual que los demás ítems evaluatorios;
- La inasistencia del docente a sus actividades académicas, según horario establecido;
- No cumplimiento de horarios de clases y de evaluaciones;

- Hacer uso frecuente de cátedra ajena a la presentada en su planificación y utilizar temáticas no acorde a la asignatura que se encuentra impartiendo.
- No demostrar en su accionar académico principios éticos y morales; y,
- Los que provengan del acuerdo ético profesional- estudiantil llegando al inicio del período académico.

Art. 12.- Sanciones.- La sanción será impuesta de conformidad con la Ley, Reglamento, Estatuto y disposiciones legales que rigen para la Universidad Estatal de Bolívar y sus facultades-

DISPOSICIÓN FINAL

Los asuntos no contemplados en el presente Reglamento serán conocidos por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad y remitidos con informes al Honorable Consejo universitario para su resolución definitiva.

Este Reglamento entrará en vigencia a partir de la expedición por el H. Consejo Universitario.

SECRETARIA GENERAL:

CERTIFICA:

Que EL REGLAMENTO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS ESTUDIANTILES DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR, fue analizado, discutido y aprobado por el H. Consejo Universitario en sesión ordinaria del 5 de abril de 2012.

Ab. María Purcachi Barragán
SECRETARIA GENERAL

RECTORADO:

Publíquese a través de los diferentes medios de comunicación EL REGLAMENTO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS ESTUDIANTILES DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

Guaranda, abril 9 de 2012

Diomedes Núñez Minaya
RECTOR

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR
RECTORADO

RECTORADO

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR
H. CONSEJO UNIVERSITARIO

Guaranda, Abril 9 ,2012
RHCU-04-2012-0052

LA SUSCRITA SECRETARIA GENERAL, ABG. MARIA PURCACHI BARRAGÁN, PREVIA AUTORIZACIÓN DEL SEÑOR RECTOR, confiere copia certificada de la parte pertinente del Acta de Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Universitario desarrollada el 5 de Abril del 2012.

SEGUNDO PUNTO: ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DEL PROYECTO DE REGLAMENTO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LAS FACULTADES.

EL HONORABLE CONSEJO UNIVERSITARIO

CONSIDERANDO:

QUE, el Art. 350 al 357 de la Constitución recoge lo referente al sistema de Educación Superior.----------

QUE, el Art. 66 de la Constitución hace referencia a los derechos de libertad.----------

QUE, el Art. 75 de la Constitución reconoce como derechos de protección, el acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de derechos e intereses.

QUE, el Art. 83 de la Constitución determina deberes y responsabilidades a los ecuatorianos.----------

QUE, el Estatuto de la Universidad Estatal de Bolívar determina las competencias y responsabilidades de las unidades administrativas y sus estamentos.----------

QUE, es importante contar con un Reglamento que regule aspectos de recepción y trámite de quejas y reclamos de la Universidad Estatal de Bolívar, a fin de que las relaciones provenientes de las actividades de las mismas tengan una normativa para este efecto.----------

RESUELVE:" APROBAR EL REGLAMENTO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS ESTUDIANTILES DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR".--

Lo que certifico en honor a la verdad

Atentamente,

ABG. MARIA PURCACHI BARRAGÁN
SECRETARIA GENERAL (E)

Reglamento para la Recepción y el Trámite de Quejas y Reclamos Estudiantiles

DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

EL HONORABLE CONSEJO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

CONSIDERANDO:

QUE, el Título II capítulo II, sesión quinta de la Constitución de la República hace referencia a los derechos del bùen vivir, específicamente a la educación.

QUE, el título VII de la Constitución de la República se refiere al régimen del buen vivir, específicamente a la sección primera al sistema nacional de educación.

QUE, El Art. 350 al 357 de la Constitución recoge lo referente al sistema de Educación Superior.

QUE, el Art. 66 de la Constitución hace referencia a los derechos de libertad.

QUE, el Art. 75 de la Constitución reconoce como derechos de protección, el acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de derechos e intereses.

QUE, el Art. 76 de la Constitución asegura el derecho al debido proceso, incluyendo garantías básicas.

QUE, el Art. 83 de la Constitución determina deberes y responsabilidades a los ecuatorianos.

QUE, el Estatuto de la Universidad Estatal de Bolívar determina las competencias y responsabilidades de las unidades administrativas y sus estamentos.

QUE, es importante contar con un reglamento que regule aspectos de recepción y trámite de quejas y reclamos de la Universidad Estatal de Bolívar, a fin de que las relaciones provenientes de las actividades de las mismas tengan una normativa para este efecto.

En tal consideración y en uso de las atribuciones legales, el Honorable Consejo Universitario.

RESUELVE:

Expedir el presente **REGLAMENTO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS ESTUDIANTILES DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR.**

Capitulo I

GENERALIDADES

Art.1.- Ámbito y objetivo.-El presente reglamento contiene disposiciones generales para normar el procedimiento de las actuaciones administrativas que deben

seguirse para la recepción de solicitudes, quejas y reclamos de estudiantes de las diferentes facultades de la Universidad Estatal de Bolívar.

Art.2.- Competencia.- Los procedimientos contenidos en el presente reglamento, son de competencia privativa de la estructura administrativa de las facultades y aplicable a las dependencias o estamentos de las mismas.

Art.3.- Queja y Reclamo.- Es la expresión verbal o escrita que contiene un requerimiento o solicitud tendiente a establecer un acuerdo transaccional; y/o sanción por el hecho reclamado.

Art. 4.- Principio Orientador.-Las actuaciones administrativas según la competencia que se ventilen e, los procesos relacionados con la recepción y trámite de quejas o reclamos, tendrá como finalidad garantizar la adecuada prestación del servicio con observancia a los deberes éticos de eficiencia, probidad, imparcialidad, responsabilidad y confidencialidad

Art. 5.- Clasificación.- Una actuación administrativa se podrá iniciar:

a.- A petición personal, particular, verbal o escrita;
b.- Por interés general;
c.- Para solicitar información; y,
d.- Mediante formularios de consultas.

CAPITULO II
DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

Art.6.- Solicitudes Verbales.- Es el requerimiento o aviso estudiantil de palabra que acerca de una falta o infracción, se da a conocer a la autoridad académica de la facultad, para que se proceda a la averiguación del hecho reclamado.

Una vez conocida la solicitud, la autoridad académica de la facultad, dispondrá a secretaría, o quien haga sus veces, deje constancia escrita del hecho reclamado.

Art.7.- Solicitud escrita.- Es una acción cívica por la cual el sujeto estudiante da noticia en forma expresa que acerca de una falta o infracción se da a conocer a la autoridad académica de la facultad para que se proceda a su averiguación del hecho reclamado.

Art. 8.- Falta o infracción.- se debe entender por falta el incumplimiento de una obligación académica, laboral o moral.

La infracción es el incumplimiento de los deberes y obligaciones.

Art.9.- Requisitos de la queja o reclamo:

1.- Lugar y fecha;
2. Designación de la autoridad a quien se dirige;
3. Nombres y apellidos completos del reclamante; y/o de su apoderado, ano, ciclo o su equivalente que cursa;

4. Los fundamentos de queja o reclamo expuestos con claridad y exactitud y las razones en que se fundan;
5. Designación de correo electrónico, teléfono móvil o convencional.
6. Agregar documentos personales y probatorios; y,
7.- Firma del quejoso o reclamante.

Art.10.- Trámite o procedimiento.- Presentada la queja o reclamo ante la autoridad ecdémica, dispondrá:

1.- Que el secretario o quien haga sus veces, lo reduzca ha escrito si fuere verbal, al igual que su reconocimiento de firma y rúbrica;
2.- Señalará día y hora oportunos para que tenga lugar la audiencia única, mandando notificar a las partes involucradas, diligencia de la cual se dejará constancia actuarial;
3.- La audiencia tendrá lugar en el día y hora señalados concediendo la palabra al quejoso para que sustente su reclamo y presentación de las pruebas que pretendan hacer valer; con esta exposición se correrá traslado a la parte contra quien se la propuso para que haga uso a su legitimo derecho a la defensa y actué prueba a su favor. La autoridad escuchará a las partes, propenderá una conciliación y de no lograrlo, resolverá en mérito de lo actuado;
4.- En caso de no comparecencia del reclamante o quejoso mandará archivar la causa; sin que tenga el quejoso derecho a formular un nuevo reclamo sobre los mismos hechos. Si no compareciere la persona contra quien se la propuso la queja, se continuará el proceso en rebeldía del ausente; y,
5.- La resolución que se dicte, podrá ser revisada por el H. Consejo Directivo, y de ésta causará ejecutoria.

Art. 11.- Infracciones o faltas sujetas a la competencia de la estructura administrativa de la facultad.

Son infracciones o faltas por:

- No ser aceptado como estudiante;
- Ser objeto de discriminación;
- No haberse practicado la socialización de los actos evaluatorios al igual que el conocimiento oportuno del resultado de las mismas sin justificación;
- Existir errores en el registro de matriculación, asentamiento de calificaciones en el récord estudiantil e inasistencia a eventos académicos y similares;
- Violación de los derechos a personas con capacidades especiales en lo referente a sus actividades académicas;
- Haber sido sujeto de sanción académica por error de identidad;
- La no aplicabilidad y seguimiento de los sílabos;
- La no aplicación de trabajos autónomos y de investigación, al igual que los demás ítems evaluatorios;
- La inasistencia del docente a sus actividades académicas, según horario establecido;
- No cumplimiento de horarios de clases y de evaluaciones;

- Hacer uso frecuente de cátedra ajena a la presentada en su planificación y utilizar temáticas no acorde a la asignatura que se encuentra impartiendo.
- No demostrar en su accionar académico principios éticos y morales; y,
- Los que provengan del acuerdo ético profesional- estudiantil llegando al inicio del período académico.

Art. 12.- Sanciones.- La sanción será impuesta de conformidad con la Ley, Reglamento, Estatuto y disposiciones legales que rigen para la Universidad Estatal de Bolívar y sus facultades-

DISPOSICIÓN FINAL

Los asuntos no contemplados en el presente Reglamento serán conocidos por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad y remitidos con informes al Honorable Consejo universitario para su resolución definitiva.

Este Reglamento entrará en vigencia a partir de la expedición por el H. Consejo Universitario.

SECRETARIA GENERAL:

CERTIFICA:

Que EL REGLAMENTO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS ESTUDIANTILES DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR, fue analizado, discutido y aprobado por el H. Consejo Universitario en sesión ordinaria del 5 de abril de 2012.

Ab. María Purcachi Barragán
SECRETARIA GENERAL

RECTORADO:

Publíquese a través de los diferentes medios de comunicación EL REGLAMENTO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS ESTUDIANTILES DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

Guaranda, abril 9 de 2012

Diomedes Núñez Minaya
RECTOR

RECTORADO

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR
H. CONSEJO UNIVERSITARIO

Guaranda, Abril 9 ,2012
RHCU-04-2012-0052

LA SUSCRITA SECRETARIA GENERAL, ABG. MARIA PURCACHI BARRAGÁN, PREVIA AUTORIZACIÓN DEL SEÑOR RECTOR, confiere copia certificada de la parte pertinente del Acta de Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Universitario desarrollada el 5 de Abril del 2012.

SEGUNDO PUNTO: ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DEL PROYECTO DE REGLAMENTO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LAS FACULTADES.

EL HONORABLE CONSEJO UNIVERSITARIO

CONSIDERANDO:

QUE, el Art. 350 al 357 de la Constitución recoge lo referente al sistema de Educación Superior.----------

QUE, el Art. 66 de la Constitución hace referencia a los derechos de libertad.----------

QUE, el Art. 75 de la Constitución reconoce como derechos de protección, el acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de derechos e intereses.

QUE, el Art. 83 de la Constitución determina deberes y responsabilidades a los ecuatorianos.----------

QUE, el Estatuto de la Universidad Estatal de Bolívar determina las competencias y responsabilidades de las unidades administrativas y sus estamentos.----------

QUE, es importante contar con un Reglamento que regule aspectos de recepción y trámite de quejas y reclamos de la Universidad Estatal de Bolívar, a fin de que las relaciones provenientes de las actividades de las mismas tengan una normativa para este efecto.----------

RESUELVE:" APROBAR EL REGLAMENTO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS ESTUDIANTILES DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR".--

Lo que certifico en honor a la verdad

Atentamente,

ABG. MARIA PURCACHI BARRAGÁN
SECRETARIA GENERAL (E)