

QUEJAS Y RECLAMOS DE ASUNTOS ESTUDIANTILES – REFERENCIA NORMATIVA UNIVERSIDAD DEL VALLE



Agosto 2013

PQRS – Asuntos Estudiantiles - Consideraciones
Generales

PQRS – Asuntos Estudiantiles - Consideraciones Generales

Normativa - Comité de Asuntos Estudiantiles

El Consejo Académico mediante Resoluciones N° 141 de diciembre 5 de 1996 y 162 de octubre 28 de 1999, creó y estructuró los Comités Asesores de este organismo, con el fin de descentralizar y desconcentrar el Consejo Académico para que pudiese ocuparse, de manera preferencial, del establecimiento de políticas académicas, y de la planeación, evaluación y control de las diferentes actividades y propuestas de la Universidad.

A través de la Resolución N° 060 de marzo 11 de 2004 del Consejo Académico “Por la cual se reestructura la conformación Comité del Consejo Académico y se dictan otras disposiciones”, reestructuró la conformación y los objetivos de los Comités del Consejo Académico de la siguiente manera:

- Comité de Políticas Académicas.
- Comité de Estímulos Académicos e Incentivos.
- Comité de Asuntos Estudiantiles y de Correspondencia a Considerar por el Consejo Académico.

Mediante la Resolución N° 058 de mayo 22 de 2006 del Consejo Académico “Por la cual se modifica la Resolución que reestructura la conformación de los Comités Asesores del Consejo Académico”, se modificó el Artículo 4° de la Resolución N° 060 de marzo 11 de 2004 del Consejo Académico, modificando el Comité de Asuntos Estudiantiles de la siguiente manera:

Del Comité de Asuntos Estudiantiles:

De acuerdo con las políticas académicas que establezcan los Consejos Académicos y Superior, encargarse de todos los asuntos estudiantiles que sean competencia del Consejo Académico, como otorgar estímulos académicos a estudiantes, intercambios, pasantías, acciones disciplinarias, quejas y reclamos.

Composición:

- El Vicerrector de Bienestar Universitario, quien lo preside.
- Un Decano o Director de Instituto Académico, con su respectivo suplente, designados por el Consejo Académico por un semestre.
- El Director de Autoevaluación y Calidad Académica.
- Uno de los Representantes Profesorales al Consejo Académico.
- Uno de los Representantes Estudiantiles al Consejo Académico.
- El Representante de los Programas Académicos.

Invitado:

- El Director de la Oficina Jurídica o su delegado.

Normativa Reglamento Estudiantil

El Reglamento Estudiantil está concebido para garantizar derechos y deberes de los estudiantes y por tanto, las condiciones que hacen posible un orden académico que permita cumplir con la función formativa de la Institución, en un clima de libertad y respeto, en dirección a forjar elevados niveles de competencia profesional, espíritu crítico y sentido de responsabilidad en sus estudiantes.

La Universidad del Valle cuenta con un reglamento para estudiantes de pregrado Reglamento de Pregrado, Acuerdo 009 de noviembre 13 de 1997 del Consejo Superior¹, y otro para estudiantes de posgrado, Reglamento de Posgrado, Acuerdo 007 de noviembre 19 de 1996 del Consejo Superior², los cuales son coherentes con el Estatuto General y sus modificaciones.

En el Acuerdo No. 009 de 1997 del C.S, en el Capítulo IX, se menciona lo relacionado con las solicitudes y reclamos estudiantiles.

- **Acuerdo No. 009 Noviembre 13 de 1997 del Consejo Superior - Capítulo IX de las solicitudes y reclamos estudiantiles**

Artículo 65°. El estudiante presentará por escrito sus reclamaciones sobre la evaluación de una determinada asignatura, en primera instancia al profesor y luego, en su orden, al Jefe de la Unidad Académica y al Consejo de la Facultad que ofrece la asignatura.

Parágrafo: Estas reclamaciones deberán ser presentadas a la primera instancia, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al conocimiento de los resultados de las evaluaciones.

Artículo 66°. Cuando un estudiante recurra al Jefe de la Unidad Académica responsable de la asignatura para solicitar la revisión de la calificación obtenida en una evaluación, aquel designará dos (2) nuevos calificadores quienes deberán utilizar los mismos criterios de evaluación aplicados a los demás estudiantes de la asignatura. Estos profesores tendrán diez (10) días hábiles para efectuar la revisión. Como calificación de la evaluación se asignará el promedio de las calificaciones de los segundos evaluadores.

Parágrafo 1. Si el resultado obtenido implica una modificación de la calificación, el Jefe de la Unidad Académica procederá a hacer los trámites correspondientes.

¹ UNIVERSIDAD DEL VALLE. Acuerdo 009 de noviembre 13 de 1997 del Consejo Superior “Por el cual se introducen modificaciones al Acuerdo 002 del 31 de Octubre de 1994 del Consejo Superior”. [en línea] <http://secretariageneral.univalle.edu.co/consejo-superior/reglamento-estudiantil/acuerdo%20009.pdf>

² UNIVERSIDAD DEL VALLE. Acuerdo 007 de noviembre 19 de 1996 del Consejo Superior “Por el cual se modifica la reglamentación de los programas Académicos de posgrado”. [en línea] <http://secretariageneral.univalle.edu.co/estatutos-reglamentos/Acuerdo007-1996-reglamento-postgrados.pdf>

Parágrafo 2. En el caso de que el Jefe de la Unidad Académica sea el profesor responsable de una asignatura sobre la cual se presente reclamación por parte del estudiante, los evaluadores serán escogidos por el Decano de la Facultad respectiva, quien realizará los trámites a que haya lugar.

Artículo 67°. Las observaciones y reclamaciones sobre el desarrollo de las asignaturas deberán ser presentadas, por escrito, al profesor responsable de la asignatura y al Director del Programa Académico, con copia al Jefe de la Unidad Académica respectiva y al Consejo de Facultad.

Las observaciones y las reclamaciones, deberán tener una respuesta satisfactoria de parte del profesor responsable de la asignatura o del Director de Programa Académico. En caso contrario, el Jefe de la Unidad Académica deberá tomar las decisiones correspondientes asegurando que éstas conjuguen criterio de responsabilidad académica y respuesta adecuada a los reclamos. La determinación adoptada podrá ser apelada por los estudiantes, por el profesor o por el Comité de Programa Académico ante el Consejo de la Facultad respectiva.

Artículo 68°. Todas las demás solicitudes de índole académica serán presentadas por escrito, debidamente sustentadas ante el Director de Programa Académico, quien informará sobre ellas al Comité del Programa Académico y, si es del caso, las someterá a consideración de ese organismo.

Parágrafo: Cuando hubiere lugar a interponer recursos por las decisiones de los Comités de Programas Académicos, el de reposición se interpondrá ante ese organismo y el de apelación, en primera instancia, ante el Comité de Currículo de la Facultad y, en segunda instancia, ante el Consejo de la Facultad, donde se agotará la vía gubernativa.

Artículo 69°. Las solicitudes, relacionadas con matrículas extemporáneas, cancelaciones extemporáneas de matrícula, adiciones y cancelaciones extemporáneas de asignaturas, equivalencias extemporáneas y extensión del plazo para la presentación de los trabajos de grado y tesis de grado, presentados por los estudiantes matriculados en las Sedes Regionales de la Universidad, sólo serán estudiadas y autorizadas por el Consejo de Regionalización en casos de fuerza mayor, caso fortuito o enfermedad debidamente certificada por una autoridad competente y refrendada, posteriormente, por el Servicio de Salud de la Universidad en un término no mayor de 15 días.

En el acta de la reunión del Consejo en la cual se estudie cada solicitud, se dejará constancia de los casos presentados, de su justificación y de la decisión tomada.

Artículo 70°. Las solicitudes de trámites extemporáneos se remitirán a la Sección de Registro Académico, haciendo mención del número del Acta correspondiente a la reunión en la cual se trató el caso, y acompañadas de la documentación y los formatos requeridos para cada trámite.

- **Acuerdo No. 007 del Consejo Superior, Noviembre 19 de 1996 - Capítulo XVIII de las Reclamaciones**

Artículo 58°. Los estudiantes presentarán sus reclamaciones sobre el desarrollo y evaluación de sus actividades académicas, en primera instancia, al profesor y, luego, al Director del Programa, quien evaluará el caso y buscará una solución, conjuntamente con el Jefe del Departamento o Unidad Académica que ofrece la asignatura o actividad académica a que se refiere la reclamación.

Cuando la reclamación se refiera al resultado de la evaluación, el alumno deberá presentarla dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la calificación.

Compete al Jefe de la Unidad Académica evaluar la reclamación y, si la considera procedente, designar a dos nuevos calificadores. Como calificación quedará el promedio de la que asignen los segundos calificadores.

Artículo 59°. Reclamaciones de índole académica que no se refieran exclusivamente a evaluaciones serán presentadas al Director del Programa Académico, en primera instancia y, luego en su orden, al Comité del Programa Académico y al Comité de Currículo de la Facultad.

Normativa – Programas Académicos de Pregrado

En la Universidad del Valle a través de la reglamentación de los Programas Académicos de Pregrado, Posgrado y Consejería Estudiantil, hace referencia a las solicitudes, reclamaciones y consejerías, lo cual es la base para la atención de las quejas y reclamos de asuntos estudiantiles.

Entre las funciones de los directores de programa definidas por el Acuerdo 009 de mayo 26 de 2000 del Consejo Superior (Art. 25 literal e, f, g y i)³, se encuentran: “Asesorar a los estudiantes en los asuntos concernientes a su programa, al proceso de formación, a la coordinación de las actividades de orientación y la consejería a los estudiantes”. De esta forma corresponde al director del programa académico el seguimiento y acompañamiento de casos especiales e igualmente, a través de la coordinación de los procesos de evaluación de docentes, impulsar la adopción de estrategias que contribuyan al mejoramiento de procesos de enseñanza-aprendizaje para el avance de los estudiantes y su permanencia.

La consejería estudiantil a cargo de los profesores de la Universidad, la cual está reglamentada en el Estatuto del Profesor⁴ (Art. 6 literal e) establece como deber del profesor: Participar en

³ UNIVERSIDAD DEL VALLE. Acuerdo 009 de mayo 26 de 2000 del Consejo Superior, por el cual se establecen las políticas, las normas y las instancias para la definición y reforma de los programas de formación de pregrado de la Universidad del Valle y se reforma el Acuerdo 001 de febrero de 1993 [en línea] <<http://secretariageneral.univalle.edu.co/consejo-superior/acuerdos/2000/Acuerdo-09.pdf>>

⁴ UNIVERSIDAD DEL VALLE. Acuerdo 007 de junio 1 de 2007 del Consejo Superior “Por el cual se expide el Estatuto del Profesor de la Universidad del Valle”. [en línea] <<http://secretariageneral.univalle.edu.co/consejo-superior/acuerdos/2007/Acu-007.pdf>>

actividades de consejería estudiantil, adicionalmente la consejería estudiantil está reglamentada a través de la Resolución 162 de noviembre 3 de 1994 del Consejo Académico⁵ “Por medio de la cual se crea la Consejería Estudiantil en la Universidad del Valle” y Resolución N° 078 de junio 9 de 2005 del Consejo Académico “Por medio de la cual se establece un programa piloto de Consejería Estudiantil en la Universidad del Valle”.

A continuación se presenta los artículos relacionados con solicitudes y reclamaciones de asuntos académicos que están reglamentados en las políticas y normas de los programas académicos de pregrado y posgrado:

Acuerdo No. 009 del Consejo Superior, Mayo 26 de 2000. “Por el cual se establecen las políticas, las normas y las instancias para la definición y reforma de los programas de formación de pregrado de la Universidad del Valle y se reforma el Acuerdo No. 001 de Febrero de 1993”

Artículo 25°. Son funciones del Director de Programa, las siguientes:

- Asesorar a los estudiantes en los asuntos concernientes a su programa y al proceso de formación.
- Estudiar, aprobar o negar en primera instancia las solicitudes, reclamos o recomendaciones de los estudiantes del programa, de cualquier modalidad o sede.
- Coordinar las actividades de orientación y consejería a los estudiantes.

Artículo 26°. Todo programa de formación de pregrado tendrá un Comité de Programa con las siguientes funciones:

- Estudiar y aprobar, o negar en segunda instancia, las solicitudes, reclamos o recomendaciones de los estudiantes del programa, de cualquier modalidad o Sede.

Normativa – Programa institucional de quejas y reclamos

La Universidad del Valle, como parte de su compromiso con la Calidad Institucional y el mejoramiento continuo, ha puesto a disposición de la Comunidad Universitaria y de la Ciudadanía en general, la Oficina de Quejas y Reclamos.

A través de dicha oficina, se interponen las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) que surjan respecto al cumplimiento de la Misión de la Universidad como institución de educación superior, la calidad de los servicios ofrecidos y las actuaciones de sus funcionarios.

El proceso recibe las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los usuarios, lo cual le permite conocer su percepción sobre los servicios ofrecidos. Posteriormente las registra y clasifica

⁵ UNIVERSIDAD DEL VALLE. Resolución 162 de noviembre 3 de 1994 del Consejo Académico “Por medio de la cual se crea la Consejería Estudiantil en la Universidad del Valle” [en línea] <<http://secretariageneral.univalle.edu.co/consejo-academico/resoluciones/1994/RCA-162.pdf>>

de acuerdo con los procesos que estén siendo afectados, para luego dirigirlas a los responsables de dichos procesos quienes deben solucionarlas en los términos legales; finalmente el proceso ofrece una respuesta y hace retroalimentación con los usuarios.

El reglamento para recepción y trámite de las PQRS, ha sido establecido mediante: Resolución de Rectoría No. 3.023, Diciembre 5 de 2007 “Por medio de la cual se emite el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas presentadas ante la Universidad del Valle, se asignan funciones de trámite procesal y se dictan otras disposiciones.”

En dicha resolución se establece que la Secretaría General a través de los servidores públicos designados para el efecto, se encargará de recibir y tramitar las quejas y reclamos que formulen los ciudadanos por el mal funcionamiento o incumplimiento de la misión institucional por parte de la Universidad o de sus funcionarios.

Además es responsabilidad del Secretario General, presentar informes periódicos al Rector sobre la cantidad de quejas y reclamos recibidos, servicios sobre los que se presenta la mayor frecuencia de quejas y reclamos y principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar los servicios que presta la Universidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

Conclusiones con respecto a las quejas y reclamos de los asuntos estudiantiles:

A nivel centralizado:

A nivel central a través del Comité de Asuntos Estudiantiles, se da respuesta y tratamiento a las quejas y reclamos que son competencia del Consejo Académico, quien preside dicho comité es el Vicerrector de Bienestar Universitario.

Considerando que la Resolución de Rectoría No. 3.023, Diciembre 5 de 2007, establece el Secretario General debe presentar informes periódicos al Rector sobre la cantidad de quejas y reclamos recibidos, la Vicerrectoría de Bienestar Universitario deberá enviar un reporte semestral a la Secretaria General con las quejas y reclamos que se hayan tramitado en el Comité de Asuntos Estudiantiles.

A nivel descentralizado:

Programas Académicos de Pregrado

El estudiante presentará por escrito sus reclamaciones sobre la evaluación de una determinada asignatura, en primera instancia al profesor y luego, en su orden, al Jefe de la Unidad Académica y al Consejo de la Facultad que ofrece la asignatura

Las observaciones y reclamaciones sobre el desarrollo de las asignaturas (diferentes a calificaciones) deberán ser presentadas, por escrito, al profesor responsable de la asignatura y al Director del Programa Académico, con copia al Jefe de la Unidad Académica respectiva y al Consejo de Facultad.

Las observaciones y las reclamaciones, deberán tener una respuesta satisfactoria de parte del profesor responsable de la asignatura o del Director de Programa Académico. En caso contrario, el Jefe de la Unidad Académica deberá tomar las decisiones correspondientes asegurando que éstas conjuguen criterio de responsabilidad académica y respuesta adecuada a los reclamos. La determinación adoptada podrá ser apelada por los estudiantes, por el profesor o por el Comité de Programa Académico ante el Consejo de la Facultad respectiva.

Todas las demás solicitudes de índole académica serán presentadas por escrito, debidamente sustentadas ante el Director de Programa Académico, quien informará sobre ellas al Comité del Programa Académico y, si es del caso, las someterá a consideración de ese organismo.

Cuando hubiere lugar a interponer recursos por las decisiones de los Comités de Programas Académicos, el de reposición se interpondrá ante ese organismo y el de apelación, en primera instancia, ante el Comité de Currículo de la Facultad y, en segunda instancia, ante el Consejo de la Facultad, donde se agotará la vía gubernativa.

La Dirección de un Programa Académico de Pregrado, debe estudiar, aprobar o negar en primera instancia las solicitudes, reclamos o recomendaciones de los estudiantes del programa, de cualquier modalidad o sede

El Comité de Programa Académico de Pregrado debe estudiar y aprobar, o negar en segunda instancia, las solicitudes, reclamos o recomendaciones de los estudiantes del programa, de cualquier modalidad o Sede.

Programas Académicos de Posgrado

Los estudiantes presentarán sus reclamaciones sobre el desarrollo y evaluación de sus actividades académicas, en primera instancia, al profesor y, luego, al Director del Programa, quien evaluará el caso y buscará una solución, conjuntamente con el Jefe del Departamento o Unidad Académica que ofrece la asignatura o actividad académica a que se refiere la reclamación.

Las reclamaciones de índole académica que no se refieran exclusivamente a evaluaciones serán presentadas al Director del Programa Académico, en primera instancia y, luego en su orden, al Comité del Programa Académico y al Comité de Currículo de la Facultad.

Reporte de las Observaciones y Reclamaciones, de los Programas Académicos de Pregrado y Posgrado

La Dirección de un Programa Académico de Pregrado o Posgrado deberá consolidar las observaciones y reclamaciones sobre el desarrollo de las asignaturas (diferentes a calificaciones) a través de un reporte semestral y enviarlo al Coordinador Académico, quien a su vez consolidará los reportes de las diferentes direcciones de programa académico de pregrado o posgrado de la Facultad o Instituto Académico.

El Vicedecano Académico o Subdirector Académico, revisará y analizará la información consolidada, con el fin de revisar las tendencias o recurrencias de las solicitudes, quejas y reclamos, y tomar acciones correspondientes que estén dentro de la gobernabilidad de la Facultad o Instituto Académico. Además el reporte consolidado deberá enviarse a la Oficina de Quejas y Reclamos – Secretaría General, de esta manera se tendrá información centralizadas de las recurrencias y tendencias de las reclamaciones por unidades académicas.

Es importante conservar y mantener los registros que soporten las respuestas y tratamiento a las observaciones y reclamaciones presentadas, como por ejemplo cartas de solicitud o de respuestas y las actas de los diferentes comités o consejo de facultad, donde se haya analizado el tema de las observaciones y reclamaciones interpuestas por los usuarios.