

## **POLÍTICA DE QUEJAS Y RECLAMOS ESTUDIANTILES**

---

Esta política proporciona un proceso estructurado para resolver problemas, quejas o reclamaciones relacionadas con la ejecución de políticas o procedimientos institucionales. La Universidad asegura que los estudiantes no serán objeto de acciones injustas como resultado de su iniciación de un procedimiento de reclamación.

Una reclamación es una queja contra un individuo basada en hechos específicos de que ha habido una mala interpretación, mala aplicación, aplicación discriminatoria o violación de una política o procedimiento de la universidad, que puede o no incluir una violación de derechos establecidos en el Código de Conducta.

### **Proceso Inicial:**

Antes de presentar una reclamación por escrito, se alienta al individuo agraviado a hacer un esfuerzo de buena fe para hablar con la parte contra quien tiene la reclamación para llegar a una resolución amistosa. Para este proceso inicial, la parte agraviada puede contactar al Director de Servicios Estudiantiles para recibir asistencia en el esfuerzo de resolución.

### **Resolución Formal:**

Si la parte agraviada no recibe una resolución adecuada a la reclamación después del proceso inicial, puede presentar una reclamación formal por escrito al Director de Servicios Estudiantiles.

Al recibir la reclamación, el Director de Servicios Estudiantiles reconocerá la recepción de la reclamación e informará a todas las partes involucradas que se ha iniciado un proceso de resolución formal y que la reclamación se está refiriendo a un Panel de Revisión de Reclamaciones.

Un Panel de Revisión de Reclamaciones es un panel de revisión independiente designado por el Director de Servicios Estudiantiles al que se remiten todas las reclamaciones estudiantiles durante el proceso de resolución formal.

Dentro de los 10 días calendario de haber recibido la notificación de que se ha iniciado un proceso de resolución formal, todas las partes involucradas deben presentar información sobre el asunto al Panel de Revisión de Reclamaciones. Esta información debe incluir:

1. La(s) persona(s) o departamento(s) contra los cuales se dirige la reclamación.
2. Una breve descripción de la reclamación, incluidas las fechas, horas y lugares.
3. Cualquier esfuerzo para resolver el asunto durante el proceso de resolución inicial.
4. La acción correctiva que el reclamante está buscando.

Después de recibir todos los materiales relevantes, el Panel de Revisión de Reclamaciones (el Panel) se reunirá para revisar los materiales y emitir una decisión lo antes posible. El Panel proporcionará suficiente oportunidad a todas las partes para exponer por escrito su perspectiva en el caso en que considere que se requiere información adicional. Tras evaluar todas las pruebas, el Panel emitirá una decisión y establecerá una resolución para ser implementada. Ambas partes tienen derecho a apelar la decisión del Panel, como se describe en el Proceso de Apelación Formal.

**Proceso de Apelación Formal:**

En caso de que se solicite una apelación por cualquiera de las partes, una solicitud de apelación por escrito debe presentarse al Director de Servicios Estudiantiles por correo electrónico dentro de los 10 días posteriores a la recepción de la decisión de resolución formal del Panel. Al recibir la solicitud de apelación, el Director de Servicios Estudiantiles reconocerá la recepción de la solicitud e informará a todas las partes involucradas que se ha iniciado un proceso de apelación formal.

El Director de Servicios Estudiantiles designará a un miembro del personal de la Universidad o a un miembro de la facultad para que actúe como revisor. El designado recibirá y revisará todas las pruebas, registros, evaluaciones y la decisión del Panel de Reclamaciones asociadas con la reclamación.

Tras la revisión, el designado emitirá una decisión y la informará a todas las partes involucradas. La decisión hará una de las siguientes:

- a) Mantener los hallazgos del Panel.
- b) Revertir los hallazgos del Panel.
- c) Ordenar al Panel proporcionar información adicional.
- d) El designado determinará sus propios hallazgos. En caso de que el designado solicite información adicional al Panel, las partes involucradas serán notificadas de un plazo revisado para la determinación de la reclamación.

La decisión del designado del presidente es final. Un registro de la decisión final y todos los materiales relacionados formarán parte del expediente académico oficial del estudiante y, previa solicitud, se pondrá a disposición de todas las juntas de la Universidad y cualquier organismo regulador apropiado.



**Resolución Externa:**

Si una queja no puede resolverse después de agotar los procedimientos de la política de reclamaciones estudiantiles de la institución, el estudiante puede presentar una queja ante la Comisión de Educación Independiente de Florida; 325 W. Gaines St.; Suite 1414; Tallahassee, FL 32399; 888.224.6684. Los estudiantes deben contactar a la comisión para obtener más detalles.

Si una queja no puede resolverse después de completar el proceso de quejas de la Florida Commission for Independent Education, el estudiante podrá apelar ante el Postsecondary Reciprocal Distance Education Coordinating Council enviando un correo electrónico a [FLSARAinfo@fldoe.org](mailto:FLSARAinfo@fldoe.org) . Vea la [Student Concerns page](#).

**Responsabilidad del Estudiante por la Comunicación Universitaria:**

SUMMA University utiliza el correo electrónico como el medio oficial para notificar a los estudiantes sobre asuntos importantes de la universidad e información académica relacionada con la inscripción, fechas límite, cuentas estudiantiles (incluyendo matrícula y tarifas), progreso académico y problemas, y muchos otros elementos críticos para la finalización satisfactoria de un programa de grado universitario. La universidad envía todas las comunicaciones a una dirección de correo electrónico oficial de la universidad para asegurar que haya un repositorio para esa información. Cada estudiante debe revisar el correo electrónico oficial de la Universidad regularmente para evitar perder información importante y crítica de la universidad.

Además, cada estudiante debe tener una dirección de correo electrónico de emergencia y un número de teléfono celular actualizados para ser contactados en caso de emergencia. También, deben estar registradas tanto las direcciones de correo permanentes como las locales, para que cualquier documento físico que deba ser enviado por correo pueda ser entregado.