

I. Propósito

Establecer las normas y procedimientos institucionales que rigen la radicación, investigación y resolución de querellas presentadas por cualquier miembro de la comunidad universitaria de EDP University, incluyendo estudiantes, facultad, personal administrativo, no administrativo (e.g., mantenimiento, seguridad, contratistas) y unidades académicas, garantizando el respeto a los derechos fundamentales, la confidencialidad, el debido proceso y la no discriminación de todas las partes involucradas. Esta política promueve un ambiente propicio para el aprendizaje en alineación con los estándares de la Middle States Commission on Higher Education (MSCHE) y leyes federales aplicables.

II. Alcance

Esta política aplica a toda la comunidad universitaria de EDP University, incluyendo estudiantes, personal docente, administrativo y no administrativo, en todas las unidades académicas, en todos los recintos y centros de universitarios. La misma cobija querellas relacionadas con conflictos interpersonales, violaciones a las normas institucionales (incluyendo discriminación, hostigamiento o incumplimiento de accesibilidad) o situaciones que requieran intervención disciplinaria o administrativa. Esta política también aplica a los estudiantes matriculados en programas de educación a distancia, quienes podrán radicar sus querellas mediante el Formulario Institucional de Querellas y Quejas disponible en la página web www.edpuniversity.edu para garantizar accesibilidad bajo la *Americans with Disabilities Act* (ADA).

III. Definiciones

- a. **Querella:** Manifestación formal o informal de una inconformidad o reclamo presentado por un miembro de la comunidad universitaria.
- b. **Queja:** Es una manifestación de protesta o descontento formal (escrita u oral) contra una irregularidad o falta de servicio por parte de la institución o personal administrativo.
- c. **Parte querellante:** Persona que presenta la querella ante la institución.
- d. **Parte querellada:** Persona contra quien se presenta la querella.
- e. **Comité de Disciplina:** Cuerpo colegiado (comités formales) designado para investigar, procesar y resolver las querellas formales.

- f. **Represalia:** Cualquier acción adversa tomada contra una persona por haber presentado una querella o queja de buena fe, haber participado en una investigación o haber ejercido sus derechos protegidos por esta política o por ley.
- g. **Discriminación:** Trato desigual o desfavorable basado en características protegidas tales como raza, color, origen nacional, sexo, orientación sexual, identidad de género, edad, discapacidad, religión, condición de veterano o cualquier otra categoría protegida por leyes federales o estatales.
- h. **Hostigamiento:** Conducta no deseada, basada en una característica protegida, que crea un ambiente intimidante, hostil u ofensivo, o que interfiere razonablemente con el desempeño académico o laboral de una persona.
- i. **Debido proceso:** Garantía de que todas las partes involucradas reciban notificación adecuada, oportunidad de ser escuchadas, presentación de evidencia y una resolución imparcial y basada en hechos.
- j. **Preponderancia de la evidencia:** Estándar de prueba utilizado en procedimientos disciplinarios institucionales, mediante el cual se determina que es más probable que no que los hechos alegados ocurrieron. Este estándar será aplicable únicamente a procedimientos disciplinarios formales y no a procesos administrativos de quejas o revisión de servicios.

IV. Principios Rectores

EDP University atenderá toda querella presentada por un miembro de la comunidad universitaria de manera justa, imparcial y confidencial, de conformidad con las políticas institucionales y los manuales aplicables. La institución prohíbe expresamente cualquier tipo de represalia contra las personas que presenten querellas de buena fe.

En caso de conflicto entre esta Política y cualquier manual, reglamento o procedimiento institucional (incluyendo el Manual del Estudiante, Manual de la Facultad o Manual del Empleado), prevalecerá esta Política, salvo cuando legislación federal o estatal aplicable disponga lo contrario.

V. Procedimiento Estudiantil Informal

5.1 Toda querella deberá ser sometida por escrito y firmada, utilizando el formulario disponible en la Oficina del Decanato de Asuntos Estudiantiles Oficina de Director de Centro Universitario o a través del correo electrónico para accesibilidad remota.

5.2 El Decanato evaluará la naturaleza de la querella y podrá convocar reuniones con las partes para aclarar los hechos y promover una solución voluntaria.

5.3 El proceso informal deberá resolverse dentro de un término máximo de cinco (5) días laborables desde la fecha de radicación. Se permitirá extensión razonable para casos complejos o de accesibilidad.

5.4 De no lograrse una solución o si la naturaleza del caso requiere una investigación formal, la querella se referirá al Comité de Disciplina.

5.5 Los estudiantes de educación a distancia podrán completar y enviar su querella a través del Formulario Institucional de Querellas y Quejas disponible en el portal digital institucional, el cual será recibido automáticamente por el Decanato de Asuntos Estudiantiles para su evaluación inicial.

5.6 Si hay una razón válida, la universidad puede tomarse más tiempo para manejar un caso de forma justa, completa y accesible, sin que eso signifique una violación de la política.

VI. Procedimiento Estudiantil Formal

6.1 Si la querella no se resuelve mediante el procedimiento informal, la parte querellante deberá presentar una exposición escrita de los hechos, con fecha y firma, ante el Decanato de Asuntos Estudiantiles.

6.2 El Comité de Disciplina, compuesto por al menos cinco (5) miembros designados (incluyendo representación diversa de la comunidad universitaria), iniciará una investigación garantizando la confidencialidad y trato equitativo para ambas partes.

6.3 El Comité notificará a las partes involucradas, otorgando un término de diez (10) días para responder.

6.4 Luego del periodo de respuesta, el Comité convocará una audiencia dentro de los próximos diez (10) días laborables.

6.5 En la audiencia, ambas partes podrán presentar evidencia, testigos y argumentos. El estándar aplicable será la preponderancia de la evidencia.

6.6 El Comité emitirá un informe escrito con sus hallazgos y recomendación a la Vicepresidencia Asociada de Asuntos Estudiantiles dentro de los cinco (5) días siguientes a la audiencia.

6.7 Las querellas o situaciones disciplinarias relacionadas con el Programa Deportivo (incluyendo violaciones al Reglamento del Programa Deportivo) se procesarán conforme a esta Política, remitiendo al Reglamento correspondiente para normas específicas de conducta deportiva, elegibilidad y sanciones menores, siempre que no contradigan los principios de esta Política Institucional.

VII. Decisión y Apelación

7.1 La decisión final será emitida por la Vicepresidencia Asociada de Asuntos Estudiantiles de EDP University y será notificada por escrito a las partes mediante correo electrónico institucional o correo certificado.

7.2 Cualquier parte inconforme con la decisión podrá solicitar reconsideración dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación, mediante escrito dirigido a la Provost.

7.3 La determinación final de la Provost será definitiva en el ámbito institucional.

VIII. Centros Universitarios

En caso de que el estudiante pertenezca a un Centro Universitario el rol del Decanato de Asuntos Estudiantiles repercute sobre el director(a) del centro universitario, quien coordinará con unidades académicas relevantes.

IX. Reporte de Incidentes o Delitos

9.1 Todo estudiante, empleado o visitante que resulte perjudicado o sea testigo de un acto delictivo dentro de las instalaciones de EDP University deberá informar inmediatamente al personal de seguridad universitaria contratada por la institución o a la Policía de Puerto Rico. El personal de seguridad puede ser contactado a través de la recepción o los intercomunicadores localizados en los pasillos del segundo, tercer y cuarto

piso, además de las extensiones publicadas por el recinto o centro universitario.

9.2 Los asuntos relacionados a los ámbitos que cubren el Título IX se deben dirigir al Coordinador Institucional de Cumplimiento y Título IX o a la Oficina de Derechos Civiles (OCR por sus siglas en inglés) del Departamento de Educación Federal. Se puede comunicar con el Coordinador Institucional de Cumplimiento y Título IX a través del correo electrónico: tu-apoyo@edpuniversity.edu o por teléfono al 787-765-3560 ext. 1261. Se incluirá entrenamiento anual en Título IX para todo el personal.

Toda querella o alegación que caiga dentro del ámbito de aplicación del Título IX de las Enmiendas Educativas de 1972 se regirá exclusivamente por la Política y los Procedimientos Institucionales de Título IX de EDP University, aun cuando los hechos alegados puedan también constituir una violación a esta Política. En dichos casos, prevalecerán los procedimientos y estándares establecidos por la normativa federal aplicable.

X. Medidas Disciplinarias

Las medidas disciplinarias aplicables serán impuestas conforme a las políticas y manuales institucionales vigentes, incluyendo el Manual del Estudiante, el Manual de la Facultad y el Manual del Empleado. Dichas medidas podrán incluir, según la gravedad de la falta, amonestación escrita, suspensión, separación definitiva u otras sanciones administrativas, asegurando imparcialidad y no discriminación.

XI. Procesos y Protocolos para Situaciones y Quejas

EDP University reconoce que, además de las querellas, pueden surgir situaciones o quejas relacionadas con los servicios académicos, administrativos, tecnológicos o de apoyo estudiantil. Para garantizar la atención adecuada de estos asuntos, se establece el siguiente protocolo:

11.1 Toda situación o queja podrá ser radicada a través del Formulario Institucional de Quejas disponible en la página web www.edpuniversity.edu. Este formulario permitirá clasificar el tipo de situación, identificar la oficina o departamento concernido y proveer detalles relevantes.

11.2 Una vez recibida la queja, el Decanato Académico Institucional de Educación a Distancia canalizará la información a la unidad administrativa correspondiente para su

evaluación y respuesta. El estudiante recibirá acuse de recibo por correo electrónico institucional.

11.3 Cada oficina receptora deberá investigar o atender la situación dentro de un término de diez (10) días laborables y emitir una respuesta documentada al estudiante y al Decanato de Asuntos Estudiantiles o al Decanato Académico Institucional de Educación a Distancia según corresponda.

11.4 Si la persona no queda satisfecha con la respuesta recibida, podrá solicitar una revisión mediante escrito dirigido al Vicepresidencia Asociada de Crecimiento Estratégico, quien coordinará la revisión final del caso.

11.5 Toda comunicación, documento o evidencia presentada como parte de una queja o situación será manejada con la debida confidencialidad y según las políticas de privacidad institucional y leyes federales como FERPA.

XII. Protocolo de Atención de Querellas para Empleados

EDP University reafirma su compromiso con mantener un ambiente de trabajo respetuoso, seguro y libre de discriminación, hostigamiento o represalias. Este protocolo establece el procedimiento institucional para la atención, investigación y resolución de querellas sometidas por empleados docentes, administrativos, no administrativos o de apoyo, a través del Departamento de Recursos Humanos. Incluye querellas de unidades académicas.

12.1 Radicación de la querella

Todo empleado que desee someter una querella de manera presencial o por correo electrónico institucional dirigido a la Oficina de Recursos Humanos.

La querella deberá incluir una descripción detallada de los hechos, las fechas y lugares pertinentes, las personas involucradas, y cualquier documento o evidencia que sustente la reclamación.

12.2 Acuse de recibo y evaluación preliminar

Una vez recibida la querella, el Director(a) de Recursos Humanos acusará recibo al querellante en un término no mayor de cinco (5) días laborables e iniciará una evaluación preliminar para determinar si la misma amerita investigación formal.

12.3 Investigación formal

Si procede la investigación, el Departamento de Recursos Humanos designará un investigador o comité interno para recopilar información, entrevistar a las partes y evaluar la evidencia presentada. Durante esta etapa se garantizará la confidencialidad, imparcialidad y debido proceso.

12.4 Protección contra represalias

EDP University prohíbe toda forma de represalia contra cualquier persona que, de buena fe, presente una querella o participe en una investigación. Hacemos referencia a nuestra Política de "Whistle Blower" donde nuestra universidad prohíbe tajantemente que se tomen represalias contra cualquier empleado, estudiante, contratistas, u otras partes interesadas, para que estos se sientan seguros, cuando informen sobre cualquier conducta inapropiada, fraudulenta o ilegal, sin temor a represalias.

12.5 Informe y determinación

Una vez completada la investigación, Recursos Humanos preparará un informe de conclusiones y recomendaciones que será presentado a la Vicepresidencia de Administración y Tecnología, quien determinará las acciones correctivas o disciplinarias aplicables.

12.6 Notificación al empleado

El empleado querellante recibirá la resolución final por escrito dentro de los cinco (5) días laborables posteriores a la determinación final.

12.7 Reconsideración

Si el empleado no está conforme con la decisión emitida, podrá solicitar una reconsideración por escrito ante la Presidencia de EDP University dentro de un término de diez (10) días calendario a partir de la notificación de la decisión.

XIII. Salvaguarda de documentos

La Oficina del Decanato de Asuntos Estudiantiles y los directores(a) de los centros universitarios conservarán un expediente individual por cada querella o incidente recibido, con los datos pertinentes del querellante, descripción de los hechos, testigos y medidas tomadas. Cuando el incidente constituya delito, la notificación a las autoridades estatales o federales será obligatoria. Estos documentos deberán ser resguardados por un periodo de siete (7) años.

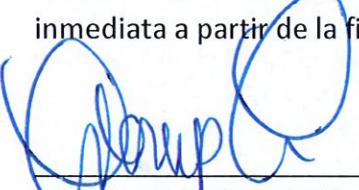
El acceso a los expedientes de querellas estará estrictamente limitado al personal autorizado con necesidad institucional legítima, conforme a la *Family Educational Rights and Privacy Act* (FERPA) y demás leyes aplicables. Una vez vencido el periodo de retención, los documentos serán destruidos de manera segura conforme a los protocolos institucionales de manejo de información confidencial.

XIV. Revisión y Actualización

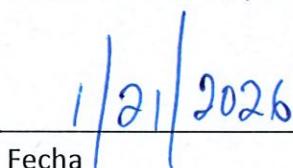
Esta política será revisada al menos cada cinco (5) años o cuando sea necesario según cambios institucionales, de regulación o legislación estatal y federal. Incluirá una evaluación periódica de su efectividad, basada en retroalimentación de la comunidad y métricas de resolución. La responsabilidad repercute en la oficina de la Vicepresidencia Asociada de Asuntos Estudiantiles en coordinación con la Vicepresidencia Asociada de Cumplimiento Institucional. Cualquier enmienda deberá ser aprobada por la Presidenta de EDP University antes de su entrada en vigor.

XV. Vigencia

La Política y Procedimientos para la Radicación y Atención de Querellas tendrá vigencia inmediata a partir de la firma de la presidenta de EDP University of Puerto Rico.



Ing. Gladys T. Nieves Vázquez
Presidenta
EDP University of Puerto Rico



Fecha

FORMULARIO INSTITUCIONAL PARA LA RADICACIÓN DE QUERELLAS

Número de querella interna

Parte I

1. Nombre del querellante: _____
2. Número de estudiante (si aplica): _____
3. Dirección: _____
4. Ciudad/Estado/Zipcode: _____
5. Contacto: Celular: _____
Trabajo: _____

Parte II

1. Nombre de la persona a ser querellada: _____
 Estudiante
 Personal Docente o Facultativo
 Personal No Docente (Administración)
 Otro: _____
2. Puesto que ocupa: _____
3. Área (si aplica): _____
4. Supervisor (si aplica): _____

Parte III

1. Indique si el tipo de querella que presenta es formal o informal:

- Informal:** La persona a ser querellada desea resolver la situación al nivel más bajo posible. A tales efectos, se desea la alternativa de conversar con las partes implicadas para aclarar o resolver la situación en curso.
 - Formal:** La persona a ser querellada requiere de una intervención y/o acción de las autoridades estudiantiles o académicas para resolver la situación en curso.

2. Describa en sus propias palabras el incidente que surge de la situación por la cual se presenta la querella:

Fecha: _____ Hora: _____ Lugar: _____

3. ¿Se ha presentado esta situación ante alguna autoridad externa, sea municipal o estatal? (Cuartel de Policía, FBI, entre otros) () Sí () No

4. Si su respuesta es afirmativa, facilite la siguiente información:

Fecha: _____

Entidad (Oficina): _____

Nombre del personal: _____

Número de placa o licencia: _____

5. Por otra parte, ¿usted tiene intención de presentar la situación a alguna autoridad externa, sea municipal o estatal? () Sí () No

6. Respuesta o acción por parte del Decanato de Asuntos Estudiantiles, Director de Centro Universitario o Recursos Humanos:

Firma del querellante

Fecha

Detalles a conocer:

- Una vez haya completado el formulario, sea digital o impreso, se le exhorta a que pueda compartir la información al correo electrónico querella.estudiantil@edpuniversity.edu para querellas de estudiantes o a recursoshumanos.institucional@edpuniversity.edu para querellas de facultad o personal administrativo
- De optar por el formulario impreso deberá presentar el documento a su Decanato de Asuntos Estudiantiles o Director del Centro Universitario (estudiantes) o Recursos Humanos (facultad o personal administrativo).