



Universidad
LATINA *de Panamá*
SUMMUM DESIDERIUM SAPIENTIA

Política sobre la Atención de Petitionen, Sugerencias, Reclamos y Quejas Estudiantiles

Panamá 2023

1. Objetivos:

- Establecer una política que permita a los estudiantes de la Universidad Latina de Panamá, interponer sus peticiones, sugerencias, reclamos y quejas, a través de la plataforma SAE - Servicios de Atención al Estudiante; brindándoles por medio de este una atención y respuesta oportuna.
- Aplicar los mecanismos de control y seguimiento institucionales, que permitan impulsar acciones de mejoramiento continuo, a partir de la atención de los estudiantes.

2. Campo de aplicación o Alcance:

Aplica a todos los estudiantes de la Universidad Latina de Panamá en todas las modalidades y niveles, incluyendo a egresados y graduados.

3. Glosario y Siglas:

Para efectos de la presente Política, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

1. **Petición / Solicitud de Información:** Derecho del estudiante activo, egresado y graduado de presentar solicitudes de información y trámites, a través del SAE y de recibir respuesta oportuna de dicho requerimiento en los tiempos establecidos en el procedimiento de gestión de esta política.
2. **Queja:** Expresión o comunicación de insatisfacción del estudiante, del egresado y del graduado, respecto a una acción u omisión de la universidad, sus colaboradores y sus docentes. Igualmente, es la expresión de inconformidad o malestar sobre las facilidades, los servicios ofrecidos y sobre los procesos de la universidad.
3. **Reclamo:** Expresión escrita de oposición e inconformidad presentada por los estudiantes, los egresados y los graduados, frente a la prestación de un servicio entregado, ya sea financiero o académico y que pretende sea revisado, evaluado y resuelto oportunamente en los tiempos establecidos en el procedimiento de gestión de esta política.
4. **Sugerencia:** Idea o propuesta de cambio y/o mejora relacionada con las facilidades, los servicios ofrecidos y sobre los procesos de la Universidad.
5. **Portal Estudiantil:** Herramienta virtual que brinda acceso a múltiples

servicios académicos y administrativos ofrecidos por la Universidad Latina de Panamá a sus estudiantes.

6. **SAE:** Plataforma virtual de Servicio de Atención Estudiantil, a través de la cual se reciben y se le da respuesta a las peticiones, sugerencias, reclamos y quejas presentadas por los estudiantes.
7. **Usuarios:** Estudiantes, egresados y graduados de la Universidad Latina de Panamá en todas las modalidades y niveles.
8. **Oficial de Servicio de Atención Estudiantil:** Personal encargado de atender y dar seguimiento a las solicitudes presentadas a través de la plataforma SAE; personal responsable de dar respuesta si corresponde o de elevar y reasignar la solicitud al área administrativo o académica responsable.
9. **Ticket:** Mecanismo de registro y control de la asignación y atención de una solicitud de servicio generada dentro de la plataforma SAE.

4. Marco Normativo:

- Texto del Artículo 19 del Decreto Ejecutivo No. 84 De 26 De agosto De. (S.F.). Recuperado El 12 De Julio De 2016, De [Https://Dgi.Mef.Gob.Pa/Pdf-R-ltbms/Guiaderetencionitbms.Pdf](https://Dgi.Mef.Gob.Pa/Pdf-R-ltbms/Guiaderetencionitbms.Pdf) Estatuto Universitario.
- Reglamento disciplinario estudiantil.

5. Responsables:

Persona que funge como Coordinador Corporativa de Servicio al Estudiante

6. Política

- La Política sobre la atención de peticiones, sugerencias, reclamos y quejas estudiantiles de la Universidad Latina de Panamá, establece que todos los estudiantes tienen derecho a recibir un trato correcto y ser atendidos mediante el servicio que ofrece el SAE acorde a los plazos de tiempos establecidos por la Universidad, atendiendo a la complejidad del trámite solicitado.
- La Universidad divulgará las vías y plataforma de servicios para la atención de peticiones, sugerencias, reclamos y quejas estudiantiles.

A continuación, se describen los mecanismos para implementar esta política.

Descripción del Mecanismo:

1. Recepción de peticiones, sugerencias, reclamos y quejas:

El usuario, completa el formulario en la plataforma SAE y debe completar obligatoriamente la siguiente información:

- nombre completo,
- número de cédula o pasaporte,
- correo electrónico,
- carrera,
- descripción de su solicitud y
- el usuario podrá opcionalmente, adjuntar archivos de respaldo (documentos, fotos, video) a su petición, sugerencia, reclamo o queja.

2. Notificación de recibo:

Una vez el usuario, envía su petición, sugerencia, reclamo o queja por medio de la plataforma SAE; recibirá dos (2) notificaciones automáticas en donde se confirma a través de un número de ticket, la recepción de su petición, sugerencia, reclamo o queja. La primera notificación, el usuario la recibirá directamente en la plataforma SAE y la segunda notificación se le enviará al correo electrónico que ingresó a la plataforma y se le indicará su número de ticket y el cual debe ser atendido en un periodo de tiempo perentorio.

En caso de que la resolución del ticket tome más tiempo se le notificará al usuario a través del ticket original y por medio de su correo electrónico.

3. Seguimiento de peticiones, sugerencias, reclamos y quejas:

El Supervisor o Supervisora del departamento de Servicio de Atención Estudiantil, se encarga de reasignar las peticiones, sugerencias, reclamos y quejas a los Oficiales de Servicio de Atención Estudiantil para su revisión y análisis; en este punto, si la petición, sugerencia, reclamo o queja depende de la atención de otro departamento, ya sea académico o administrativo; el Oficial reasigna la petición, sugerencia, reclamo o queja al área correspondiente, siempre a través de la plataforma SAE.

El Oficial de Servicio de Atención Estudiantil y a quien se le asignó la petición, sugerencia, reclamo o queja, puede ingresar notas de seguimiento internas (para uso sólo de usuarios que pertenecen al personal de la universidad) o externas (para enviarle notificaciones que pueden ser leídas por el usuario).

Las notas de seguimiento externas, se les notifican a los usuarios por medio de la plataforma SAE, en la sección **“Ver tickets existentes”** y por medio del correo electrónico que este colocó en el formulario de peticiones, sugerencias, reclamos y quejas.

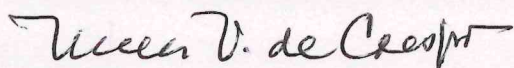
4. Resolución final:

El Oficial de Servicio de Atención Estudiantil y/o a quien se le asignó la petición, sugerencia, reclamo o queja, debe resolver la misma a través del ticket generado en la plataforma SAE. El usuario, recibirá una notificación vía correo electrónico con el asunto **“Ticket cerrado/resuelto”** y en el contenido del mismo encontrará el enlace que lo redireccionará a la solución de su petición, sugerencia, reclamo o queja.

Si el usuario no está de acuerdo con la resolución final, puede ingresar un nuevo ticket notificando su desacuerdo. La petición, sugerencia, reclamo o queja, en esta ocasión será atendida por la autoridad académica o administrativa que corresponda.

Si el usuario aún no está de acuerdo con la respuesta recibida tiene el derecho de presentar su petición, sugerencia, reclamo o queja a instancias externas como la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) o ante el Ministerio de Educación, si aplica y si lo amerita.

Aprobado por:



Dra. Mirna de Crespo -Rectora



Autor	Fecha Creación	Actualización V1	Actualización V2	Actualización V3	Próxima Revisión
Oficial del SAE	20/109/2921				2024