



Universidad
LATINA de Panamá
SUMMUM DESIDERIUM SAPIENTIA

Política Sobre la Atención de Peticiones, Sugerencias, Reclamos y Quejas Estudiantiles

Panamá 2023



Política Sobre la Atención de Peticiones, Sugerencias, Reclamos y Quejas Estudiantiles

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.
- Reglamentar 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:

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 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. **Solicitud de Atención (Ticket):** Mecanismo de registro y control de la asignación y atención de una solicitud de servicio generada dentro de la plataforma SAE.
10. **ACODECO:** Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.
11. **CONEAUPA:** Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá.
12. **CTDA:** Organismo mediante el cual la universidad de Panamá, en coordinación con el resto de las universidades oficiales, realizará la fiscalización y el seguimiento del desarrollo académicos de las universidades particulares, aprobará los planes y programas de estudio y supervisará el cumplimiento de

los requerimientos mínimos, con el propósito de garantizar la calidad y pertinencia de la enseñanza, así como el reconocimiento de títulos y grados que emitan.

13. COMAEM: Consejo Mexicano para la acreditación de la educación médica A.C.

4. Marco Normativo:

- Ley No. 52 de 26 de junio de 2015 de 30 de junio de 2015: Que crea el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria de Panamá.
- Único del Decreto Ejecutivo 539 de 30 de agosto de 2018 que crea el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el mejoramiento de la calidad de la Educación Superior Universitaria de Panamá.
- Estatuto Universitario.
- Reglamento disciplinario estudiantil.

5. Responsables:

Coordinador (a) Corporativa de Servicio al Estudiante (SAE).

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 (Servicio de Atención al Estudiante) y de forma presencial acorde a los plazos de tiempos establecidos por la Universidad, atendiendo a la complejidad del trámite solicitado.

Esta política reafirma el compromiso de la Universidad Latina de Panamá con la transparencia, la calidad académica y la mejora continua de sus programas,

garantizando a los estudiantes un canal adecuado para expresar y resolver sus preocupaciones.

A continuación, se describen los mecanismos para implementar la política sobre la Atención de Peticiones, Sugerencias, Reclamos y Quejas Estudiantiles en la Universidad Latina de Panamá

7. 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 a la que pertenece,
- descripción de su solicitud y
- el usuario podrá opcionalmente, adjuntar archivos de respaldo (documentos, fotos, video) a su petición, sugerencia, reclamo o queja.

2. Acuse 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, se le indicará su número de ticket por este mismo medio; el cual debe ser atendido en un término de 24 a 72 horas hábiles.

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.

Además, la Universidad dispondrá de un Buzón de Sugerencias en su página Web, todos los usuarios podrá dejar sus recomendaciones, las sugerencias serán utilizadas como insumos para la implementación de acciones de mejoramiento continuo.

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 por parte del personal del SAE (Servicio de Atención al Estudiante) tiene el derecho de presentar su petición, sugerencia, reclamo o queja a organismos externos como: La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), El Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá (CONEAUPA), La Comisión Técnica de Desarrollo Académico (CTDA) y El Consejo Mexicano para la Acreditación de la Educación Médica (COMAEM); si aplica y si lo amerita.

El estudiante podrá contactar a estos organismos externos a través de diferentes medios: correo electrónico, número telefónico o acudiendo personalmente a la entidad más cercana. Además, deberá redactar una carta formal en la que presente su petición, sugerencia, reclamo o queja. Esta carta será entregada a los organismos correspondientes para su consideración.

Tabla 1. Directorio para el contacto de los organismos externos

| Entidad externa | Correo electrónico | Número telefónico |
|------------------------|----------------------------|--------------------------|
| ACODECO | quejapanama@acodeco.gob.pa | (507) 510-1300 |
| CONEAUPA | coneaup@coneaup.edu.pa | (507) 524-4570 |
| CTDA | ctdarecepcion@up.ac.pa | (507) 523-7413 |
| COMAEM | comaem.acredita@gmail.com | (52) 5555 36 4963 |

Fuente: Repositorio vía Web



Anexo 1. Formato de Solicitud de Queja ante Agencia de Acreditación para los Organismos Externos.

[Nombre de la Agencia (ACODECO, CONEAUPA, CTDA, COMAEM)]

Dirección de la Agencia

Ciudad, País

Fecha

Estimados miembros del comité,

Por medio de la presente, me dirijo a ustedes para presentar una queja formal ante la Agencia de Acreditación [ACODECO, CONEAUPA, CTDA, COMAEM] respecto a una situación que ha afectado mi experiencia académica.

1. Información Personal:

- Nombre Completo:
- Número de Cedula:
- Carrera/Facultad:
- Correo Electrónico:
- Teléfono de Contacto:

2. Información Académica:

- Programa de Estudio:
- Año de Ingreso:
- Semestre/Año Académico Actual:
- Autoridad Académica Contactada Previamente (Nombre y Cargo):

3. Descripción de la Queja:

- Fecha de la Situación o Incidente:
- Descripción Detallada de la Insatisfacción: (Incluya detalles específicos sobre el problema, cómo ha afectado su experiencia académica, y cualquier



paso previo tomado para resolver la situación a nivel interno. Adjunte cualquier evidencia documental relevante, como correos electrónicos, cartas o informes.)

4. *Acciones Previas Realizadas:*

- Fecha y Detalles de las Acciones Realizadas: (Describa las gestiones que ha realizado con las autoridades de la Carrera, Facultad o la Universidad para intentar resolver la insatisfacción. Incluya fechas, nombres de las personas contactadas, y las respuestas obtenidas.)

5. *Solicitud Concreta*

- (Describa claramente lo que espera obtener o resolver mediante la intervención del organismo al que se dirige la consulta acreditación)

6. *Documentación Adjunta:*

- (Lista de documentos adjuntos, como pruebas de comunicación, informes académicos, entre otros)

7. *Declaración*

Declaración: "Declaro que toda la información proporcionada en esta solicitud es veraz y completa, y que he agotado los recursos internos de la universidad antes de dirigirme a la agencia de acreditación"

Firma del Estudiante:

Fecha:

8. Control de Cambios

| Fecha | Versión | Cambios |
|----------------------|----------------|---|
| 27 de agosto de 2024 | Versión: 02 | Incorporación de nuevos términos y definiciones |
| | | Implementación de un mecanismo para presentar peticiones, sugerencias, reclamos y quejas por parte de los estudiantes. |
| | | Inclusión de organismos externos para que los estudiantes presenten sus peticiones, sugerencia, reclamos o quejas no resueltas a nivel institucional. |
| 28 de agosto de 2024 | Versión: 02 | Anexo de un Directorio para el contacto de los organismos externos. |
| | | Formato de solicitud de quejas como guía para el estudiante. |

| Autor | Fecha Creación | Fecha de Actualización | Próxima Revisión |
|--------------------|-----------------------|-------------------------------|-------------------------|
| Ana Melissa Abrego | 20/09/2023 | 28/082024 | 2025 |

Revisado por: Departamento de Acreditación y Aseguramiento de la Calidad

Aprobado por: Dra. Mirna de Crespo – Rectora


