

# ULACIT

## Procedimiento general para la atención de reclamos de los estudiantes

Aplicable a todas las carreras y grados académicos

**Marco jurídico:** El presente procedimiento está sustentado en el Reglamento de Régimen Estudiantil debidamente promulgado, y de conocimiento obligatorio por parte de los estudiantes y el personal de la institución.

**Objetivo:** El objetivo primordial de este documento es establecer los lineamientos generales que los estudiantes de cualquiera de las carreras y grados que se imparten en la Universidad deberán seguir, para recurrir las resoluciones que emita el personal docente de la institución, relacionadas con calificaciones o aspectos académicos en general.

**Instancias:** Se le garantiza al estudiante la doble instancia, por lo que sus reclamos ante resoluciones de algún funcionario administrativo o académico deberán ser presentados en primera instancia ante el decano de la facultad que corresponda, y en segunda instancia ante el Consejo Universitario, el cual agota la vía administrativa. En caso de que el reclamo se refiera únicamente a calificaciones en cursos, la primera instancia se deberá ejercer ante el profesor del curso correspondiente y la segunda instancia la resolverá el decano de la facultad respectiva, quien agota la vía.

**Términos:** Cuando se trate de la resolución formal de un funcionario, el estudiante contará con un término de cinco días hábiles a partir del momento en que tuvo conocimiento de esta, para formular su reclamo conforme con los requisitos que se describirán a continuación. El decano tiene un plazo de cinco días hábiles para resolver a partir del momento en que se recibió la apelación. Si el estudiante recurre la resolución de primera instancia en un plazo de tres días hábiles a partir de su notificación, el Consejo Universitario tendrá un plazo de cinco días hábiles para emitir la resolución final y definitiva.

Cuando se trate de reclamos relacionados con calificaciones de cursos, estos deberán tramitarse dentro del siguiente período lectivo. No se aceptarán reclamos de notas después de finalizado ese período lectivo, ni se modificarán los promedios reportados. El profesor o el decano, según sea el caso, deberán dar respuesta al reclamo en un plazo máximo de tres días hábiles.

Se entenderá por siguiente período lectivo hasta el último día de la semana 10, en casos de trimestres; y semana 15, en caso de cuatrimestres, dependiendo del tipo de período en que cursó el estudiante la calificación de la materia que apela.

Agotamiento de la vía administrativa: Conocido el reclamo en segunda instancia —es decir, la resolución que tomen el Consejo Universitario o el decano, en el caso de reclamos por calificaciones—, se dará por agotada la vía administrativa, por lo que no se admitirá recurso ulterior alguno.

### Requisitos formales de la presentación de los reclamos

Antes de interponer su reclamo, revise las normas de evaluación contenidas en el capítulo VI del Reglamento de Régimen Estudiantil. Para mejorar la calidad de la atención que le ofrecemos, por favor siga los siguientes pasos en la presentación de sus apelaciones:

1. Presente su caso ante el decano de la facultad a la que pertenece su carrera, o bien ante el profesor que le otorgó la calificación con la que está inconforme, mediante un escrito impreso en el cual desarrolle el(los) argumento(s) que fundamente(n) su disconformidad. Especifique en ella, además, su nombre completo, número de identificación, carrera y grado que cursa, teléfono y correo electrónico donde recibir comunicaciones; adjunte las pruebas escritas que considere que apoyan su apelación o bien aporte los datos personales completos de testigos, si los tuviera y los quisiera ofrecer. Lleve copia de la carta, con el fin de que guarde en su poder la firma de recibido donde se indique claramente quién la recibió y en qué fecha.

Si no recibiera respuesta formal a su apelación por parte del decano o profesor, en el plazo arriba indicado, usted puede continuar con su reclamo en segunda instancia, proceso que se describe seguidamente.

2. Si desea apelar la decisión comunicada formalmente por el profesor o el decano ambos en primera instancia, o bien si no obtuvo respuesta de estos, presente copia de su escrito firmado como recibido, así como una copia de la respuesta del profesor o el decano, en caso de haberla obtenido, para su resolución, en segunda instancia, por parte del decano o del Consejo Universitario, según sea el caso. Esta apelación de segunda instancia debe entregarla en las oficinas de la facultad correspondiente para resolución por parte del decano; o en Servicio al Estudiante, para resolución por parte del Consejo Universitario. En un plazo de cinco días hábiles recibirá una resolución, la cual es inapelable y agota la vía administrativa.

