Política de quejas

Los estudiantes que consideren que no han sido tratados de manera justa según las políticas de la universidad Harson tienen derecho a presentar una queja por escrito. La queja debe enviarse a través del portal estudiantil, Academia, dentro de los cinco
(5) días académicos a partir del incidente. El asesor de servicios estudiantiles notificará a los estudiantes la respuesta oficial a su queja. Los estudiantes tienen derecho a presentar una queja ante la universidad Harson si consideran que la institución no ha seguido sus políticas.

Procedimiento de quejas

La universidad Harson se compromete a mantener un ambiente académico justo y transparente. La universidad reconoce que, en ocasiones, pueden surgir disputas o inquietudes, y que es de su interés abordar estos asuntos de manera oportuna y justa. Se anima a los estudiantes a buscar una solución al discutir cualquier problema con sus profesores, el asesor de servicios estudiantiles o los miembros del personal. Muchos problemas pueden resolverse mediante una comunicación abierta y el entendimiento mutuo.

La universidad Harson considera que todos los estudiantes tienen derecho a un proceso debido, lo que incluye recibir notificación y tener la oportunidad de ser escuchados. Se anima a los estudiantes a resolver los problemas a través de los canales administrativos antes de presentar una queja formal.

Definición de queja:
Una queja es una inquietud formal por escrito presentada por un estudiante con respecto a cualquier aspecto de las operaciones de la institución, incluyendo asuntos académicos, servicios administrativos, políticas institucionales o la experiencia estudiantil en general, que no se haya resuelto satisfactoriamente a través de canales informales o estándar de la institución.

Esta política se aplica a todas las quejas de los estudiantes y establece un proceso estructurado para garantizar que las inquietudes se revisen, se aborden y se resuelvan de manera justa, oportuna y coherente.

Procedimiento de queja formal

Si un problema sigue sin resolverse después de haber seguido los canales habituales de resolución, o si el estudiante considera que debe elevarse a un nivel superior, puede proceder con el procedimiento de queja formal de la siguiente manera:

- Los estudiantes deben completar y presentar el formulario oficial de queja, el cual está disponible públicamente en el sitio web de la institución y a través del portal de estudiantes.
- Los estudiantes deben proporcionar y subir toda la documentación de respaldo.

Comité de Revisión de Quejas

Una vez recibida una queja por escrito, el director ejecutivo convocará a un Comité de Revisión de Quejas para investigar el asunto.

El Comité estará compuesto por un mínimo de tres (3) miembros e incluirá:

- Asesor de Servicios Estudiantiles
- Decano Asociado
- Director ejecutivo

Se podrán incluir miembros adicionales dependiendo de la naturaleza de la queja. Cualquier persona directamente involucrada en el asunto que se está revisando quedará excluida del Comité para garantizar la imparcialidad.

1. **Investigación:** El Comité de Revisión de Quejas llevará a cabo una investigación exhaustiva, que incluirá entrevistas, revisión de documentos y consultas con las partes involucradas. Cuando una queja se refiera a un miembro del cuerpo docente o a un administrador, se le brindará a esa persona la oportunidad suficiente para responder antes de que se tome cualquier decisión definitiva.
2. **Resolución:** El Comité formulará una recomendación de resolución basada en los resultados de la investigación. Esto puede implicar acciones correctivas, cambios en las políticas u otras medidas para abordar la queja.
3. **Notificación:** Se notificará por escrito a los estudiantes las conclusiones del comité y cualquier resolución recomendada dentro de los 30 días naturales a partir de la recepción de la queja.
4. **Proceso de apelación:** Si un estudiante no está satisfecho con la resolución, puede presentar una apelación por escrito ante el director ejecutivo de la universidad Harson (a complaints@harsonuniversity.com) dentro de los 5 días siguientes a la recepción de la decisión. El director ejecutivo revisará la apelación y emitirá una decisión, comunicándole su conclusión al estudiante dentro de los 30 días naturales.
   La decisión del director ejecutivo es definitiva.
5. **Confidencialidad y mantenimiento de registros:** Toda la información relacionada con el procedimiento de queja se tratará con la máxima confidencialidad y solo se compartirá con quienes estén directamente involucrados en el proceso de resolución. Se mantendrán registros de todas las quejas con fines de documentación y revisión institucional.
6. **Cumplimiento:** Todos los procedimientos de queja cumplen con las leyes federales y estatales aplicables, así como con las políticas y procedimientos de la universidad.

Recursos externos para presentar quejas

Los estudiantes que hayan agotado todos los canales internos de quejas pueden comunicarse con la Comisión para la Educación Independiente (CIE) del Departamento de Educación de Florida:

Comisión para la Educación Independiente (CIE) Departamento de Educación de Florida 325 West Gaines Street, Suite 1414 Tallahassee, FL 32399 (850) 245-3200 https://www.fldoe.org/policy/cie/student-concerns.stml