

INSTITUTO PROFESIONAL LATINOAMERICANO DE COMERCIO EXTERIOR - IPLACEX

DECRETO DE RECTORÍA N°3008/2024

ACTUALIZA POLÍTICA DE RECLAMOS

VISTOS:

1. La necesidad de actualizar la Política de Reclamos, los procedimientos, roles y responsabilidades para la recepción y gestión de reclamos administrativos y académicos.
2. Las facultades previstas en el Reglamento General del Instituto.

COMUNICO:

1. Se actualiza la Política de Reclamos.
2. El presente decreto comenzará a regir a contar de esta fecha.

Comuníquese, regístrese y publíquese.

En Santiago, a 30 de agosto de 2024.



Orlando Cartoni Casamitjana

Secretario General



Roberto Enrique Barriga Tapia

Rector

C.c.: Archivo

Política Reclamos

IPLACEX

Versión Septiembre 2024



ÍNDICE

I.- Objetivos	pág 3.
II.- Alcance	pág 3.
III.- Responsable	pág 3.
IV.- Canales de recepción de reclamos	pág 3.
a.- Canales internos	pág 3.
b.- Canales externos	pág 4.
V.- Tratamiento del reclamo	pág 5.
VI.- Comunicación	pág 5.
VII.- Uso de la información	pág 6.



I.- Objetivos

La Política de Reclamos del Instituto Profesional IPLACEX tiene como objetivos el establecer los procedimientos, roles y responsabilidades, para la recepción y gestión de reclamos administrativos y académicos, tanto de fuentes internas como externas. En específico, define claramente los canales internos y externos disponibles para la recepción de reclamos, junto con sus formas de recepción, tratamiento y tiempos de respuesta.

Es importante destacar que estos procedimientos están diseñados para garantizar una adecuada recepción y gestión de los reclamos tanto administrativos como académicos. Cada reclamo será evaluado y atendido de manera adecuada, asegurando una respuesta oportuna y eficiente a nuestros estudiantes.

II.- Alcance

Deben conocer y atenerse a esta política todas las áreas de atención de alumnos y de recepción de reclamos internos y externos. En especial la vicerrectoría de experiencia y tecnologías, secretaría general, la dirección de centros y sedes, jefes de carrera, los tutores de la institución, asistentes estudiantiles, la dirección de asuntos estudiantiles y la dirección de cumplimiento y convivencia.

III.- Responsable

El responsable de la mantención y modificación de esta Política será la Vicerrectoría de Experiencia del Estudiante y Tecnologías.

IV.- Canales de recepción de reclamos

Los alumnos de la institución poseen diversos canales internos y externos, a través de los cuales pueden realizar reclamos o canalizar inquietudes. Estos son:

a.- Canales internos: La Vicerrectoría de Experiencia y Tecnologías estará encargada de la mantención y revisión periódica de los canales internos de reclamos e inquietudes y deberá procurar que los alumnos de la institución los conozcan, sepan cómo llegar a ellos y que la información de estos reclamos y sugerencias llegue a los tutores asignados a los estudiantes que los realicen. Además, la Vicerrectoría deberá asegurar la disponibilidad de estos canales por períodos que garanticen una atención adecuada al perfil de alumno de la institución. A lo menos los canales internos deberán ser:

a.1.- Mail de tutorías tutor@iplacex.cl. Los alumnos deberán poder utilizar direcciones de correo específicas y conocidas, para el envío de reclamos o inquietudes. Estos correos deberán llegar al tutor asignado a cada estudiante en particular.

a.2.- Línea telefónica 600 085 0085. Se deberá contar con una línea telefónica específica y conocida, para que los estudiantes de la institución puedan realizar reclamos o inquietudes. Estos deberán ser derivados al tutor asignado a cada estudiante en particular.

a.3.- Asistente estudiantil en sede o centro. Los estudiantes que así lo requieran, deberán poder utilizar la atención presencial de los asistentes estudiantiles de centros tecnológicos



y sedes, para la atención de reclamos o inquietudes. Estos asistentes deberán enviar dicho reclamo o inquietud al tutor asignado al estudiante en las formas determinadas por la vicerrectoría de experiencia del estudiante y tecnologías.

a.4.- Formulario www.iplacex.cl/contactanos Todo reclamo realizado al mail de tutorías, teléfono de contacto o personal de contacto en sedes y centros será centralizado en el formulario de reclamos y sugerencias disponible en www.iplacex.cl/contactanos. Adicionalmente los estudiantes podrán utilizar directamente el formulario desde el sitio web de la institución.

b.- Canales externos: La Secretaría General será la encargada de la recepción, evaluación, derivación y respuesta de todos los reclamos recibidos por los canales externos expuestos a continuación, los que tienen implicancias regulatorias o son sujetos de certificaciones externas.

b.1.- Superintendencia de Educación Superior y Servicio Nacional del Consumidor. Todos los estudiantes de instituciones de educación superior del país tienen a su disposición dos canales de reclamos e inquietudes, administrados por dos entidades regulatorias: la Superintendencia de Educación Superior (www.sesuperior.cl) , que regula el cumplimiento de la Ley 21.091 sobre Educación Superior y el Servicio Nacional del Consumidor (www.sernac.cl) , que regula el cumplimiento de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos del Consumidor. La secretaria general deberá revisar continuamente los canales de reclamos administrados por ambos organismos y estará encargada de evaluar su complejidad y derivarlos a las áreas correspondientes, para obtener de parte de estas una propuesta de respuesta.

La secretaria general deberá responder a dichos reguladores en base a dicha propuesta, cuidando de respetar los plazos máximos de respuesta estipulados por ambos. Además, deberá recibir, derivar y responder cualquier requerimiento de información adicional que puedan realizar con respecto a la respuesta dada. Siempre se deberá tener presente que las respuestas entregadas a estos reguladores son luego derivadas por estos a las personas que hayan generado esos reclamos o inquietudes.

También deberá informar a las áreas responsables sobre cualquier acción de mejora continua que sea pertinente derivar a partir de un reclamo en particular.

Finalmente, será responsable del resguardo de los reclamos, sus respuestas, las evidencias utilizadas y la presentación de datos agregados sobre estos a la Junta Directiva.

Se debe hacer hincapié en la importancia de estos canales, los cuales son de uso abierto a todo público (alumnos y no alumnos de educación superior) y que pueden ser informados, además, a diversos organismos regulatorios que pueden tener un impacto en nuestra institución.

b.2.- Línea Resguarda www.resguarda.com/iplacex y mail lineadeayuda@iplacex.cl. Como parte de su Sistema de Prevención del Delito y su Modelo de Prevención del Acoso Sexual y la Discriminación de Género, la institución posee una línea de recepción de inquietudes, reclamos y denuncias que puede ser utilizada por cualquier alumno, docente, colaborador,



proveedor o tercero interesado, que desee reportar posibles violaciones a alguno de los modelos indicados.

La Secretaría General es la única área responsable de la recepción, evaluación y posible investigación de estas inquietudes, reclamos y denuncias, las que deberán hacerse en las formas y plazos descritos en la Política Modelo de Prevención del Acoso Sexual y la Discriminación de Género y en la Política Sistema de Prevención del Delito institucionales.

El procedimiento de investigación está descrito en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y en la Política contra el Acoso, la Violencia y la Discriminación de Género. Ambos procedimientos siguen las reglas del debido proceso.

El uso de esta línea podrá ser anónimo y el contenido de los casos generados siempre deberá ser confidencial, bajo responsabilidad de la secretaría general.

V.- Tratamiento del reclamo.

a.- Canales Internos:

La Vicerrectoría de experiencia del estudiante y tecnologías será el responsable de la gestión del reclamo interno:

- 1.- Recepción: Todo reclamo realizado al mail de tutorías, teléfono de contacto o personal de contacto en sedes y centros será centralizado en el formulario de reclamos y sugerencias disponible en www.iplacex.cl/contactanos. Adicionalmente los estudiantes podrán utilizar directamente el formulario desde el sitio web de la institución.
- 2.- Gestión: Un analista de reclamos recibirá el reclamo, quien realizará un análisis preliminar del reclamo y podrá contactar al alumno para recabar mayores antecedentes, de ser necesario. Luego, deberá enviar el reclamo al encargado de resolución correspondiente.
- 3.- Respuesta: El encargado de resolución enviará una propuesta de respuesta al analista de reclamos, quien la enviará a aprobación al área de revisión de respuestas quienes, de aprobarla, la devolverán al analista de reclamos para que contacte al alumno para su entrega.
- 4.- Plazos: El analista de reclamos deberá entregar el reclamo al encargado de resolución en un plazo máximo de 24 horas hábiles, quien a su vez tendrá 48 horas hábiles para proponer una respuesta a ser revisada. Tanto la revisión como la entrega de respuesta al estudiante deberán hacerse a su vez en un máximo de 24 horas hábiles cada una. De esta forma, el estudiante deberá recibir una respuesta a su reclamo en un plazo no mayor a 5 días hábiles.
- 5.- Resguardo de los reclamos y sus respuestas: La vicerrectoría de experiencia del estudiante y tecnologías resguarda todos los reclamos recibidos y sus respuestas en el Sharepoint institucional, a lo menos por X años.



6.- Reportería: La vicerrectoría de experiencia del estudiante y tecnologías, mantendrá la reportería de los reclamos internos, con la finalidad de que puedan revisar los reclamos recibidos por sedes, categorías de reclamo y subcategorías de estos, entre otras.

b.- Canales Externos:

La secretaría general será el responsable de la gestión del reclamo externo:

- 1.- Recepción: Todo reclamo realizado a estos organismos es derivado de forma automática al correo institucional de la secretaría general (secretariageneral@iplacex.cl) y es disponibilizado por dichos organismos, en la plataforma de reclamos asignada a Iplacex.
- 2.- Gestión: Ante la recepción de un reclamo, la secretaría general ingresará a su plataforma de reclamos asignada, para revisar dicho reclamo y solicitar la información necesaria para su respuesta a la vicerrectoría de experiencia del estudiante, direcciones de escuela, dirección de asuntos estudiantiles, cobranza u otras áreas, según corresponda. Dichas áreas deberán, además, generar una propuesta de respuesta para revisión de la secretaría general.
- 3.- Respuesta: La secretaría general deberá revisar las propuestas de respuestas gestionar los ajustes necesarios a estas y validarlas. Luego, generará su respuesta definitiva y la enviará al organismo externo receptor del reclamo.
- 4.- Solicitudes de antecedentes adicionales: Las posibles solicitudes de antecedentes adicionales por parte de los organismos regulatorios mencionados seguirán el mismo proceso indicado anteriormente.
- 5.- Plazos: El plazo máximo de respuesta será de 7 días hábiles, tanto para el caso de la Superintendencia de Educación Superior como del Servicio Nacional del Consumidor. Las solicitudes de antecedentes adicionales tendrán un plazo de 3 días hábiles. Es importante indicar que independientemente de dichos plazos, ambos reguladores podrán modificarlos y será la secretaría general la responsable de asegurar su continuo cumplimiento.
- 6.- Resguardo de los reclamos y sus respuestas: La secretaría general resguarda todos los reclamos recibidos y sus respuestas en el Sharepoint institucional, a lo menos por 5 años. Adicionalmente estos son resguardados en las plataformas de los organismos reguladores, asignadas a Iplacex.
- 7.- Reportería: La secretaría general, en conjunto con la oficina de análisis institucional, mantendrán una plataforma de reportería con acceso a distintas áreas de la institución, con la finalidad de que puedan revisar los reclamos recibidos por programa, sedes, categorías de reclamo y subcategorías de estos, entre otras. Adicionalmente, la secretaría general reportará de forma agregada la evolución de los reclamos externos recibidos a la Junta Directiva de la institución.

La Secretaría general deberá mantener informadas las contrapartes asignadas a la Superintendencia de Educación Superior y al Servicio Nacional del Consumidor, para asegurar que todos los reclamos a estos organismos lleguen oportunamente a la institución.



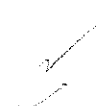
c.- Canal de Denuncias:

La secretaría general será la única responsable de la gestión de toda denuncia recibida a través del canal de denuncias institucional, dada la confidencialidad de la información recibida en este:

- 1.- Recepción: Toda denuncia realizada a través del canal de denuncias institucional es informada de forma automática e inmediata a los correos asignados por la secretaría general, como receptores de este tipo de información.
- 2.- Gestión: Ante la recepción de una denuncia, la secretaría general ingresará a su plataforma de denuncias, para su revisión y evaluación. Seguidamente, deberá aplicar los distintos protocolos de investigación dispuestos en el reglamento interno de orden, higiene y seguridad y en el modelo de prevención del acoso sexual, violencia y discriminación de género (ley 21.369), los que siguen las reglas del debido proceso. Asimismo, deberá asegurar el cumplimiento de las condiciones indicadas en el modelo de prevención de acoso mencionado, el modelo de prevención del delito (ley 20.393) o la ley de prevención de acoso en el trabajo (ley 21.643).
- 3.- Resultados de la investigación: La secretaría general es la única mandatada a entregar los resultados de la investigación a las partes involucradas y a asegurar el cumplimiento de las conclusiones y sanciones indicadas. Para lo anterior podrá apoyarse en el comité disciplinario del reglamento académico y/o en el comité de ética de la institución.
- 4.- Plazos: El plazo máximo para el término de una investigación será de 30 días calendario, de acuerdo a lo indicado en la ley 21.369, ley 21.643 y reglamento de orden, higiene y seguridad.
- 5.- Resguardo de las denuncias y sus investigaciones: La secretaría general resguarda todas las denuncias y sus investigaciones en el Sharepoint institucional, bajo acceso restringido y sin límite de tiempo. Adicionalmente la denuncia es resguardada en la plataforma del canal de denuncias.
- 6.- Reportería: La secretaría general revisará y presentará, sólo de forma agregada y resguardando la confidencialidad, reportes semestrales del uso del canal de denuncias al comité de rectoría y a la junta directiva. Adicionalmente, el uso del canal y la resolución oportuna de casos es auditada por la dirección de aseguramiento de la calidad y por una auditoría externa, en el contexto de la certificación ISO 37.001 de gestión antisoborno y de la evaluación anual del modelo de prevención del delito, según lo requerido por la ley 20.393.

VI.- Comunicación.

La vicerrectoría de experiencia del estudiante y tecnologías será la responsable de asegurar el conocimiento, por parte de los alumnos de la institución, de los canales internos de inquietudes y reclamos.



La secretaría general será la responsable de asegurar el conocimiento, por parte de colaboradores, docentes, alumnos o proveedores de la institución, de línea de recepción de inquietudes, reclamos y denuncias resguarda.

VII.- Uso de la información.

La institución reconoce en cada reclamo la existencia de una oportunidad de mejora continua y de agregar valor a la experiencia del alumno en la institución. Es por esto que la vicerrectoría de experiencia del estudiante y tecnologías deberá asegurar los mecanismos para:

- a.- La generación de estadísticas y estudios de causas, que permitan el mejoramiento continuo del servicio a nuestros estudiantes.
- b.- La generación de mediciones de satisfacción de los alumnos, en cuanto a los tiempos y calidades de respuesta de los reclamos recibidos por canales internos.
- c.- La protección de la información entregada por los alumnos con motivo de la generación en canales internos y tratamiento de sus reclamos e inquietudes.

