

INSTITUTO PROFESIONAL LATINOAMERICANO DE COMERCIO EXTERIOR-IPLACEX

DECRETO DE RECTORÍA N° 0801/2024

ACTUALIZA POLÍTICA DE RECLAMOS

VISTOS:

1. La necesidad de actualizar la Política de Reclamos.
2. Las facultades que me confiere el Reglamento General.

DECRETO:

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

Comuníquese y archívese.

Santiago, a 08 de enero 2024



Orlando Cartoni Casamitjana
Secretario General



Roberto Enrique Barriga Tapia
Rector

c.c.: Archivo

Política Reclamos

IPLACEX



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 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 el oficial de cumplimiento.

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.

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. 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. 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.

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. 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 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.

La Vicerrectoría de experiencia del estudiante y tecnologías deberá asegurar los mecanismos para:

- a.- El envío oportuno de cada reclamo o inquietud recibida por canales internos al tutor asignado del alumno y su posterior derivación a otras áreas, de corresponder.
- b.- La mantención de un sistema de registro centralizado que asegure el ingreso y seguimiento de todos los reclamos o inquietudes a este, independiente de su canal de ingreso.
- c.- La mantención de tiempos de respuesta y resolución adecuados para el perfil de alumno de la institución.
- d.- En el caso de reclamos de índole académica, deberá asegurar su notificación al tutor asignado al alumno, quien deberá evaluar su envío al docente o jefe de carrera correspondiente, con su posterior seguimiento hasta su respuesta.
- e.- Mantener herramientas de auditoría sobre el desempeño del proceso.



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.

