

## **Política de quejas contra una institución o programa acreditado**

### **Finalidad y limitaciones**

La Comisión de Acreditación (COA, por sus siglas en inglés) de ABHE valora los informes de estudiantes, empleados u otras partes interesadas sobre las instituciones que se perciben como significativamente incumplidores de las normas, políticas o procedimientos de ABHE. El propósito de dicha notificación es abordar el cumplimiento de las normas.

ABHE no mediará en disputas entre individuos e instituciones miembros ni revisará casos individuales de admisión, calificaciones, otorgamiento o transferibilidad de créditos, aplicación de políticas académicas, tarifas u otros asuntos financieros, asuntos disciplinarios, derechos y obligaciones contractuales, comentarios personales o decisiones administrativas. ABHE tampoco actuará como panel de quejas cuando el resultado de los procesos institucionales de quejas o apelaciones no sea satisfactorio para el demandante. ABHE no buscará daños o restitución en nombre del demandante y no aceptará declaraciones que incluyan blasfemias o comentarios difamatorios. Si se descubre que una institución no cumple con los estándares, políticas o procedimientos de ABHE, el COA tomará las medidas apropiadas según sea necesario.

Cuando una queja puede ser atendida a través de procesos institucionales de quejas, ABHE requiere evidencia de que todos los procesos institucionales de quejas y apelaciones se han cumplido y que el incumplimiento de las normas, políticas o procedimientos de ABHE continúa después de que se haya completado el proceso de queja o apelación. ABHE no actuará sobre una queja bajo litigio o investigación penal hasta que dicha acción (y apelación, si corresponde) se haya completado; sin embargo, si existen pruebas creíbles de que la institución no cumple sistemáticamente las normas de la ABHE, el COA puede considerar dichas pruebas aparte de las alegaciones controvertidas. ABHE no emitirá juicios sobre la legalidad de una acción.

ABHE no es una agencia reguladora, y su autoridad se limita a acciones relacionadas con la revisión y el reconocimiento de la acreditación, a las que una institución se somete voluntariamente. ABHE solo considerará las quejas que demuestren un incumplimiento significativo de los estándares, políticas o procedimientos de ABHE para el solicitante, candidato o instituciones acreditadas de ABHE.

En las denuncias, la ABHE sólo tiene en cuenta los acontecimientos recientes. Se debe solicitar una de las siguientes situaciones para que ABHE actúe sobre la queja: (1) el evento (s) ocurrió hace menos de dos años, (2) la queja / apelación se agotó hace menos de un año, o (3) el litigio / procedimientos legales (y la apelación) fueron definitivos hace menos de un año.

### **Responsabilidades institucionales**

Las normas de la ABHE exigen que las instituciones han publicado procedimientos para abordar las quejas y reclamaciones formales de los estudiantes y que haya un trato equitativo y coherente de los empleados y los estudiantes, de conformidad con las políticas publicadas (véase la Norma

3, Elementos esenciales 2, 4; Norma 8, Elemento Esencial 8). La institución debe mantener un registro de las quejas formales desde su última revisión decenal y ponerlas a disposición de los equipos visitantes durante las evaluaciones.

Además, las instituciones no pueden tomar medidas de represalia contra ninguna persona que haya presentado una queja ante el COA. Se espera que las instituciones cooperen plenamente con cualquier investigación de quejas, y cualquier acusación de acción de represalia estará sujeta a investigación por parte del COA como una violación de la Norma 3 (Integridad).

## **Proceso**

Las quejas y la documentación de respaldo deben enviarse por escrito al Director del COA por correo electrónico a [coa@abhe.org](mailto:coa@abhe.org) o por correo postal a 5850 T.G. Lee Blvd., Suite 130, Orlando, FL 32822. Las quejas serán procesadas por el personal del COA de acuerdo con la Política de Quejas contra una Institución o Programa Acreditado.

Se proporcionará una copia de la queja y la documentación relacionada a la institución, y la institución tendrá derecho a proporcionar una respuesta antes de que la queja sea revisada por el subcomité apropiado del COA. No se tendrá en cuenta ninguna directriz del denunciante de ocultar identidades o información a la institución. El denunciante no debe revelar ningún hecho u opinión que no quiera que se comparta con la institución. Todas las personas nombradas como denunciantes deben afirmar firmando su apoyo a la queja (es decir, una persona no puede firmar en nombre de otros denunciantes).

Ocasionalmente, el COA o su personal reciben quejas anónimas o informes de los medios de comunicación con respecto a una institución que tiene prestigio con el COA. Si bien las quejas anónimas y los informes de los medios de comunicación se informan al subcomité correspondiente del COA, en ausencia de un patrón de tales quejas, no se toma ninguna medida a menos que el subcomité lo indique.

Todas las quejas se informan al subcomité correspondiente en la siguiente reunión programada después del procesamiento. Cuando exista un patrón de quejas, el COA puede tomar las medidas que considere apropiadas, incluida la falta de acción inmediata, la solicitud de informes de progreso, la realización de visitas específicas o la imposición de sanciones.

Es responsabilidad del demandante (1) identificar qué normas/elementos esenciales, políticas o procedimientos de la ABHE se han violado (consulte el Manual de la Comisión de Acreditación en <https://www.abhe.org/accreditation/accreditation-documents> para obtener más detalles), (2) describir clara y sucintamente cómo la institución no ha cumplido con los requisitos de la ABHE, y (3) documentar mediante evidencia que se han producido fallas de cumplimiento. El COA no investiga las denuncias indocumentadas a menos que exista un patrón de incumplimiento en el expediente. El COA tampoco está obligado a recibir documentación adicional del denunciante después de la presentación inicial de la queja.

**Todas las reclamaciones deben presentarse a través del formulario de reclamaciones de ABHE disponible en <https://www.abhe.org/accreditation/accreditation-documents>.**

## **Queja de nivel uno**

1. Cuando la Oficina del COA recibe una consulta o notificación de intención de presentar una queja, se proporciona al denunciante una copia de la Política de Quejas contra una Institución o Programa Acreditado y una copia del Formulario de Queja de ABHE dentro de 10 días hábiles.
2. Cuando se recibe una queja documentada, el Director del COA o la persona designada por el Director revisará la documentación dentro de los 60 días de calendario para determinar lo siguiente: (1) el demandante ha identificado claramente los estándares/elementos esenciales, políticas o procedimientos de ABHE que la institución ha violado; (2) el demandante ha identificado clara y sucintamente cómo la institución ha violado las normas, políticas o procedimientos; (3) el demandante ha documentado con evidencia el incumplimiento de las normas, políticas o procedimientos de ABHE; (4) el demandante ha documentado que se han agotado los procedimientos institucionales de queja y/o apelación o afirma que los procedimientos institucionales de queja y/o apelación no están disponibles para el demandante; (5) el denunciante afirma que el incidente o incidentes que dieron lugar a la denuncia no están actualmente bajo litigio o investigación penal; y (6) el(los) demandante(s) ha(n) firmado(s) la denuncia. (Nota: se prefieren las copias electrónicas para todos los materiales). Si alguno de estos no está debidamente documentado, se notificará al denunciante de la deficiencia y se le dará 30 días para volver a presentar la queja.
3. El Director del COA o la persona designada por el Director notificará al director ejecutivo de la institución contra la cual se ha dirigido la queja y la documentación de respaldo. El director ejecutivo recibirá una copia de la queja y se le solicitará que responda por escrito dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de notificación.
4. Cuando se documente satisfactoriamente, la queja se incluirá en la agenda del subcomité correspondiente para su revisión: Comité de Informes de Progreso y Cambio Sustantivo para las instituciones acreditadas, Comité sobre el Estatus de Solicitante y Candidato para las instituciones solicitantes y candidatas, Comité de Urgencias Financieras para quejas relacionadas principalmente con asuntos financieros.
5. Ambas partes serán notificadas dentro de los 30 días de calendario posteriores a la fecha de entrada en vigor de la decisión del subcomité y tendrán 30 días de calendario para aceptar o rechazar la decisión del subcomité del COA. Si una o ambas partes no están satisfechas con la decisión, la queja puede pasar a ser una Queja de Nivel Dos.

## **Queja de Nivel Dos**

1. Cuando una queja se presenta al Nivel Dos, el Director del COA o la persona designada por el Director comenzará a organizar un panel de audiencia dentro de los 30 días de calendario posteriores a la notificación. El panel estará compuesto por cinco personas, tres de las cuales serán nombradas por el Director del COA de entre los Comisionados

actuales o anteriores (que no forman parte del comité en el Nivel Uno) y/o los evaluadores del equipo superior. El Director seleccionará a uno de los tres para presidir el panel de audiencia. Tanto a la institución como a los reclamantes se les ofrecerá la oportunidad de designar a un panelista cada uno para representar sus respectivos intereses. Para ser confirmados, los panelistas nominados deben **aceptar firmar el acuerdo de confidencialidad adjunto a esta política**. El panel se reunirá en la oficina de ABHE en Orlando, FL en una fecha mutuamente acordada. Si no se puede llegar a un acuerdo sobre una fecha, el presidente elegirá una fecha que refleje la aceptación mayoritaria.

2. El panel llevará a cabo una reunión especial con el propósito de revisar la queja. El presidente del panel dirigirá la reunión y tendrá el poder de limitar el testimonio de cualquier testigo. Cada una de las partes en la demanda podrá ser representada en la audiencia por quien elija. La parte que solicita la audiencia pagará la tarifa de presentación y pagará la fianza para la audiencia (ver más abajo).
3. Una vez concluida una audiencia entre el demandante y la institución, el panel de audiencia podrá optar por:
  - (a) emitir una disposición final a ambas partes y notificar su decisión al COA; o
  - (b) Requerir una visita del equipo de evaluación para revisar las alegaciones del demandante. La visita será realizada por un equipo de tres evaluadores experimentados de instituciones/programas acreditados por ABHE asignados por el Director del COA o la persona designada por el Director. La institución tiene derecho a rechazar a cualquier miembro del equipo de evaluación propuesto si se identifica un conflicto de intereses.

El equipo de evaluación revisará la queja antes de la visita. El propósito de la visita enfocada es investigar las alegaciones de la queja y evaluar si la institución cumple o no con las normas, políticas y procedimientos de ABHE en el área específica de la queja.

El equipo también puede hacer una consulta al denunciante sobre los hechos, la naturaleza y los registros relacionados con la queja. El equipo de evaluación informará al panel de audiencia de sus conclusiones. El panel de audiencia tomará la decisión final al recibir las recomendaciones del equipo. El panel de audiencia puede requerir que una institución tome medidas correctivas.

El panel de audiencia establecerá la fecha límite para la acción correctiva y enviará la decisión del panel y el informe del equipo de evaluación al subcomité apropiado del COA para el monitoreo y verificación del cumplimiento.

4. El COA puede, a su discreción, publicar los hallazgos y la decisión de un panel de audiencia a través del sitio web del COA.

5. El incumplimiento de las recomendaciones del panel de audiencia hará que esa institución o programa sea revisado por el COA con respecto al estado acreditado de la institución o programa. Una vez completadas todas las fases del proceso de revisión de la queja, la acción del panel de audiencia se considerará definitiva para ambas partes.

### **Costos de un Panel de Audiencia**

Cuando se solicitan audiencias especiales o se requiere la visita de un equipo de evaluación por parte de un panel de audiencia, todos los costos relacionados deben ser asumidos por la parte que el panel de audiencia determine que es culpable. La parte que solicita la audiencia deberá pagar una tarifa de presentación no reembolsable de \$500 y pagar una fianza de \$5,000 con el COA en espera de una decisión con respecto a la demanda. En caso de que una institución o programa sea culpable en una queja, se le exigirá que reembolse al denunciante todos los gastos en el procesamiento de la queja. En caso de que una institución o programa no sea culpable en una queja, el demandante deberá reembolsar a la institución todos los gastos en el procesamiento de la queja. Cuando la culpa no pueda determinarse claramente, los costos se evaluarán a discreción del panel de audiencia.