

**Procedimiento de tramitación de consultas y denuncias estudiantiles
ante la Defensoría Estudiantil de la Universidad Técnica Nacional**

Aprobado por: Georgeanela Mata Castillo, Defensora Estudiantil

1. Objetivo

Implementar un procedimiento único para la tramitación de consultas y denuncias estudiantiles ante la Defensoría Estudiantil de la Universidad Técnica Nacional.

2. Alcance

Este procedimiento está dirigido a la comunidad universitaria de la Universidad Técnica Nacional.

3. Área Emisora

Este procedimiento es emitido por la Defensoría Estudiantil de la Universidad Técnica Nacional.

4. Referencia

a. Procedimientos:

N/A

b. Instrucciones de Trabajo:

Protocolo de tramitación de consultas y denuncias de la Defensoría Estudiantil de la Universidad Técnica Nacional.

Guía de Uso del Programa Lucidchart

Instructivo para la Elaboración de Procedimientos

c. Documentos y normativa relacionada:

Ley N° 6227 Ley General de la Administración Pública

Ley N° 8220 Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos

Ley N° 8968 Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales y su Reglamento

Reglamento Orgánico de la Universidad Técnica Nacional

Reglamento de la Defensoría Estudiantil de la Universidad Técnica Nacional

Directriz DGTI-02 Estandarización de Procedimientos

d. Registros/Datos:

N/A

**Procedimiento de tramitación de consultas y denuncias estudiantiles
 ante la Defensoría Estudiantil de la Universidad Técnica Nacional**

Aprobado por: Georgeanela Mata Castillo, Defensora Estudiantil

5. Definiciones

Término o siglas	Significado
UTN	Universidad Técnica Nacional
DEFE	Defensoría Estudiantil
Denuncia	Mecanismo mediante el cual cualquier persona estudiante plantea, ante la Defensoría Estudiantil, una situación que estima vulnera sus derechos y entorpece su desarrollo académico o personal, y que requiere de intervención por parte de la Defensoría.
Consulta	Mecanismo mediante el cual cualquier persona estudiante plantea ante la Defensoría Estudiantil, una duda o cuestionamiento sobre alguna situación académica o personal, con la finalidad de que le sea externada una respuesta por parte de dicha dependencia.
Resolución	Informe emitido por parte de la Defensoría Estudiantil, de carácter vinculante, y mediante el cual se genera un criterio para la atención de la consulta o denuncia realizada por la persona miembro de la comunidad universitaria.

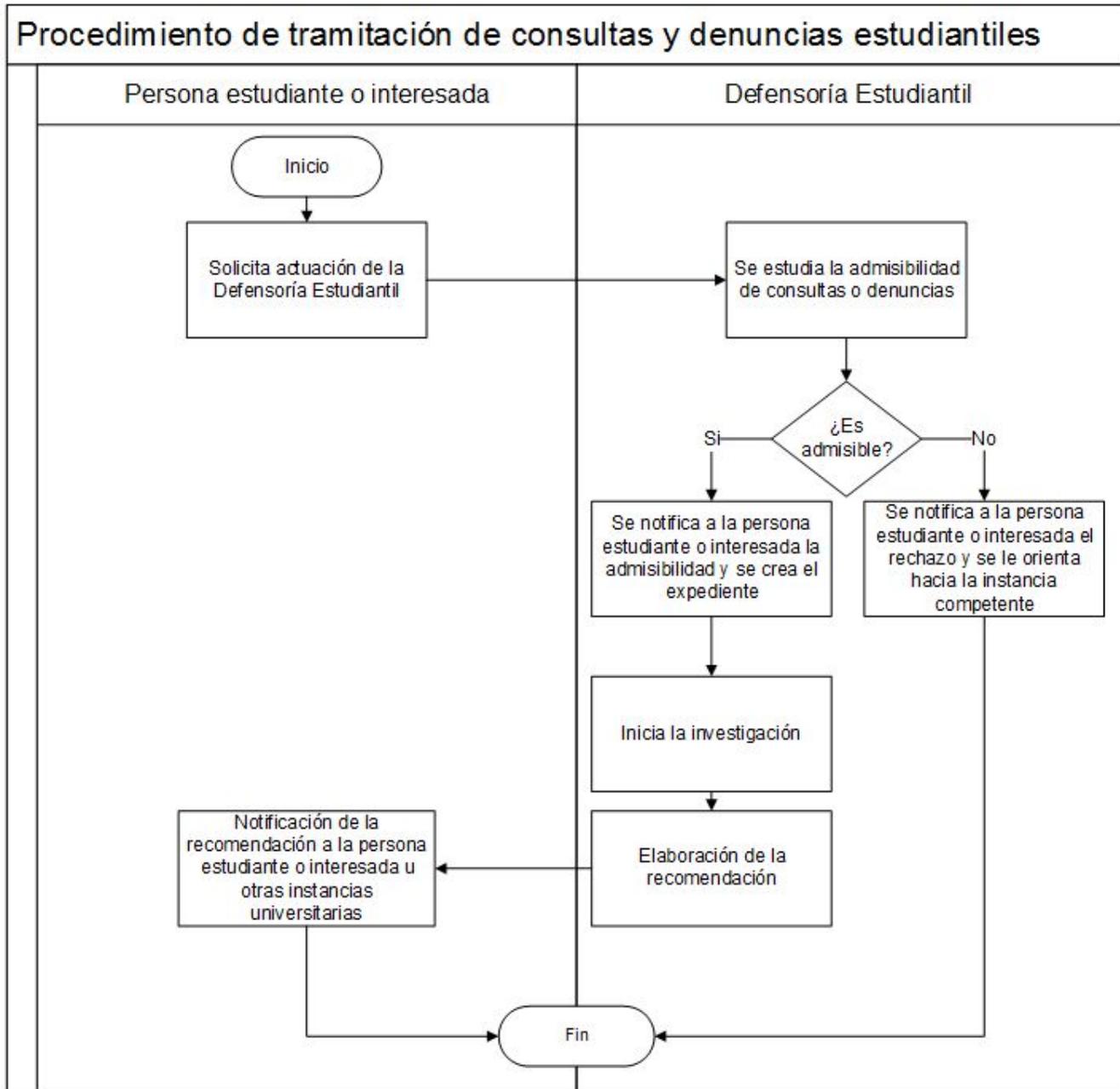
6. Entradas y Salidas

Entradas	Salidas
Consulta o denuncia realizada por el miembro de la población universitaria.	Resolución emitida por la Defensoría Estudiantil mediante la cual se emite un criterio con referencia al caso planteado mediante los mecanismos de consulta o denuncia.

Procedimiento de tramitación de consultas y denuncias estudiantiles ante la Defensoría Estudiantil de la Universidad Técnica Nacional

Aprobado por: Georgeanela Mata Castillo, Defensora Estudiantil

7. Diagrama de Flujo



**Procedimiento de tramitación de consultas y denuncias estudiantiles
ante la Defensoría Estudiantil de la Universidad Técnica Nacional**

Aprobado por: Georgeanela Mata Castillo, Defensora Estudiantil

8. Detalle del Procedimiento

A continuación, se describe el protocolo para la tramitación de consultas o denuncias estudiantiles ante la Defensoría Estudiantil.

8.1. Recepción de la consulta o denuncia por parte de la persona interesada

a. Todas las personas estudiantes en programas académicos y de extensión de la UTN tienen derecho a solicitar la actuación de la Defensoría Estudiantil cuando estimen que sus derechos han sido vulnerados. Asimismo, personas interesadas ajenas a la institución pueden solicitar la colaboración y la instancia valora la viabilidad del trámite. Para tal efecto, la intervención de la Defensoría Estudiantil se solicita sin costo alguno.

b. Modalidades para presentar consultas

La persona estudiante puede interponer la solicitud bajo las siguientes modalidades:

1. Consultas inmediatas:

- i. Telefónicamente
- ii. Presencialmente
- iii. Electrónicamente:

- Formulario habilitado en la página digital de la Universidad
- Correo institucional
- Correo personal

2. Consultas complejas:

- i. Presencialmente por escrito
- ii. Electrónicamente:

- Formulario habilitado en la página digital de la Universidad: la solicitud puede ser interpuesta sin firma, pero con la imagen del documento de identidad adjunto.
- Correo institucional: la solicitud puede ser interpuesta sin firma.
- Correo personal: la solicitud puede ser interpuesta sin firma, pero con la imagen del documento de identidad adjunto.

**Procedimiento de tramitación de consultas y denuncias estudiantiles
ante la Defensoría Estudiantil de la Universidad Técnica Nacional**

Aprobado por: Georgeanela Mata Castillo, Defensora Estudiantil

- c. Todas las consultas deben contener como mínimo los siguientes requisitos.
- i. Destinatario del escrito (nombre completo de la persona Defensora en su calidad de titular de la Defensoría Estudiantil de la Universidad Técnica Nacional).
 - ii. Nombre completo de la persona solicitante y sus calidades.
 - iii. Número de cédula.
 - iv. Domicilio exacto de la persona estudiante o de su representante legal.
 - v. Correo electrónico.
 - vi. Número (s) de teléfono.
 - vii. Nombre de la instancia o persona funcionaria universitaria acerca de quién trata la investigación.
 - viii. Una breve exposición de los hechos que fundamentan la consulta.
 - ix. Consulta (s).
 - x. Fecha.
- d. Modalidad para presentar denuncias
- La persona estudiante puede interponer denuncias bajo las siguientes modalidades:
1. Presencialmente por escrito
 2. Electrónicamente:
 - i. Formulario habilitado en la página digital de la Universidad
 - ii. Correo institucional
 - iii. Correo personal
- e. Todas las denuncias deben contener como mínimo los siguientes requisitos:
- i. Destinatario del escrito (nombre completo de la persona Defensora Estudiantil en su calidad de titular de la Defensoría Estudiantil de la Universidad Técnica Nacional).
 - ii. Nombre completo de la persona reclamante y sus calidades.
 - iii. Número de cédula.
 - iv. Domicilio exacto de la persona estudiante o de su representante legal.
 - v. Correo electrónico.
 - vi. Número (s) de teléfono.

Procedimiento de tramitación de consultas y denuncias estudiantiles ante la Defensoría Estudiantil de la Universidad Técnica Nacional

Aprobado por: Georgeanela Mata Castillo, Defensora Estudiantil

- vii. Nombre de la instancia o persona funcionaria universitaria contra quien se requiere la intervención de la Defensoría Estudiantil.
- viii. Una exposición de los hechos que fundamentan la denuncia. Para tal efecto, los hechos deben numerarse y enlistarse de manera desagregada.
- ix. Pretensión (es).
- x. Firma y fecha.

En caso de que la persona estudiante no pueda remitir la consulta o denuncia de manera electrónica, entonces debe entregar a la Defensoría un documento escrito que contenga todos los requisitos anteriores. En este sentido, si la entrega del escrito se da de manera física, la persona interesada debe entregar una versión original para la Defensoría y una copia para la persona que interpone la consulta, en la que se le indica la hora y el día en el que fue recibido.

8.2. Admisibilidad de las consultas o denuncias

La Defensoría Estudiantil estudia la admisibilidad de consultas o denuncias que se interpongan ante su oficina y se pronuncia acerca de dicha admisibilidad, sin referirse al fondo del asunto. Para ser admisible, la consulta o denuncia debe cumplir con todos los requisitos establecidos anteriormente. A falta de uno o más requerimientos, esta instancia le informa a la persona denunciante para que subsane su omisión dentro de un plazo razonable.

8.3. Conformación del expediente de casos estudiantiles

Una vez le sea notificada a la persona estudiante la admisibilidad de su solicitud, se procede a abrir un expediente mediante una boleta de apertura, la cual contiene un número de caso único. En el mismo se guarda todo documento relacionado con la denuncia o consulta. Todo expediente físico o digital está custodiado por la Defensoría.

8.4. Investigación

Una vez admitidas las consultas o denuncias, se inicia la investigación y se solicita tanto a la persona interesada como a la (s) parte (s), la prueba que se considere pertinente para llevar a cabo la investigación del caso; así como los criterios técnicos a otras instancias universitarias cuando sean necesarios para así proceder a emitir la resolución por parte de la

Procedimiento de tramitación de consultas y denuncias estudiantiles ante la Defensoría Estudiantil de la Universidad Técnica Nacional

Aprobado por: Georgeanela Mata Castillo, Defensora Estudiantil

Defensoría. Del mismo modo, la Defensoría podrá convocar a las partes a comparecer ante ella o puede realizar inspecciones a las instalaciones universitarias, con la finalidad de obtener datos que considere de relevancia para la investigación.

Aunado a ello, la Defensoría Estudiantil, antes de la emisión de la recomendación técnica, puede instar a las partes para que utilicen mecanismos de conciliación y mediación para la resolución del conflicto.

La Defensoría puede empezar una investigación de oficio cuando ha tenido conocimiento de una posible irregularidad, sin que sea necesario para ello la interposición de alguna denuncia o consulta.

8.5. Elaboración de la recomendación

Una vez que la Defensoría Estudiantil ha llevado a cabo la investigación, cuando no se ha llegado a un acuerdo mediante algún mecanismo de resolución alterna de conflictos, emitirá recomendaciones para las partes.

8.6. Notificación

Para efectos de la comunicación de las recomendaciones u oficios emitidos por la Defensoría se debe aplicar lo señalado en la Ley de Notificaciones Judiciales (Ley N° 8687); en caso de que una o varias de las personas interesadas sean personas funcionarias de la institución deben ser notificadas mediante el correo oficial institucional, a menos de que expresamente soliciten ser comunicadas por otros medios.

9. RACI (Matriz de responsabilidades)

No.	Proceso	R Responsable	A Aprobador	C Consultado	I Informado
1	Recepción de la consulta o denuncia por parte de la persona interesada	Persona estudiante o interesada	N/A	N/A	N/A

**Procedimiento de tramitación de consultas y denuncias estudiantiles
 ante la Defensoría Estudiantil de la Universidad Técnica Nacional**

Aprobado por: Georgeanela Mata Castillo, Defensora Estudiantil

2	Admisibilidad de las consultas o denuncias	DEFE	N/A	N/A	Partes interesadas
3	Conformación del expediente de casos estudiantiles	DEFE	N/A	N/A	Partes interesadas
4	Investigación	DEFE	N/A	N/A	N/A
5	Elaboración de la recomendación	DEFE	N/A	N/A	Partes interesadas
6	Notificación	DEFE	N/A	N/A	Partes interesadas

10. Historial de Cambios

Versión	Fecha	Cambio Realizado	Responsable
0.1	17/10/2019	Elaboración del borrador del procedimiento	Sofía Marcela Alfaro Ulate
0.2	16/02/2020	Revisión y ajustes en el documento	Georgeanela Mata Castillo
0.3	16/06/2020	Revisión final del procedimiento por parte de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil	Wendy León Sánchez
0.4	21/07/2020	Codificación y ajustes finales	Sofía Marcela Alfaro Ulate
1	30/09/2020	Validación, aprobación y publicación del procedimiento	Georgeanela Mata Castillo