**PROCEDIMIENTO DE QUEJAS O RECLAMACIONES**

La Agencia Estatal Aprobadora de Programas e Instituciones Públicas Postsecundarias de Educación Ocupacional y Técnica (en adelante AEAPR) es una unidad independiente del Departamento de Educación que se encarga de evaluar la calidad de la educación en las instituciones y programas postsecundarias, por medio de estándares de acreditación, conforme a las políticas y procedimientos establecidos.

Este proceso se establece con el propósito de proveer un mecanismo para la presentación de quejas o reclamaciones que puedan constituir incumplimiento con los estándares de acreditación y que puedan afectar la calidad de la educación o los estudiantes matriculados en la institución o programa.

1. La AEAPR revisará la queja o reclamación presentada en un término de 5 días laborables, para validar que se incluya el o los nombres de los denunciantes o perjudicados, información de contacto y datos de la queja o reclamación que están relacionados con la calidad de la educación en las instituciones postsecundarias
2. En caso de que la información no esté completa, se contactará al denunciante mediante correo electrónico y/o teléfono para que someta la misma. Se proveerá un término de 5 días laborables para someter la información. De no recibirse en el término establecido, se archivará la reclamación.
3. Cuando los datos estén completos, la AEAPR determinará si el planteamiento está relacionado con incumplimiento con los estándares de acreditación.
4. De estar relacionado, comenzará un proceso de recopilación de información. La institución o programa tendrá un término de 5 días laborables para someter cualquier requerimiento.
5. De no estar relacionado, se notificará al denunciante o perjudicado el archivo de su queja o reclamación.
6. Recibida la información, la AEAPR tendrá un término de 15 días laborables para evaluar el planteamiento y evidencias presentadas. Durante este período, podría visitar la institución o programa, o realizar entrevistas con personal o estudiantes.
7. Completada la evaluación, discutirá el resultado con la Junta de Asesores.
8. De constituir incumplimiento con los estándares de acreditación, la AEAPR solicitará un Plan de Acción Correctiva a la Institución y monitoreará el cumplimiento con el mismo, conforme al procedimiento de Monitoreo y Seguimiento establecido en el Procedimiento de Acreditación.
9. En caso de que se determine que no constituye incumplimiento con los estándares de acreditación se procederá con el archivo de la queja o reclamación.

**COMPLAINT AND GRIEVANCE PROCEDURES**

The Puerto Rico State Agency for the Approval of Public Postsecondary Occupational and Technical Education Programs and Institutions, (hereinafter PRSAA), is an independent unit of the Department of Education responsible for evaluating the quality of education in public postsecondary occupational and technical education programs or institutions through standards for accreditation in compliance with the Policies and Procedures established.

The purpose is to provide a mechanism to present claims or complaints that may constitute noncompliance with accreditation standards and may affect the quality of education or the students enrolled in the institution or program.

1. The PRSAA will review the complaint or grievance within 5 working days to determine that includes the name (s) of the complainants, contact information, complaint or grievance data regarding the quality of the education in postsecondary institutions or programs.
2. In case information is missing, the complainant will be contacted by email or telephone to submit the information in five (5) working days. If the information is not received, the complaint will be filed.
3. Once the information is completed, the PRSAA will determine if the complaint or grievance is related to non-compliance with the accreditation standards.
4. If related, will proceed to gather information from the institution or program. The institution will have (5) working days to submit any requirements.
5. If unrelated, the complainant or aggrieved party will be notified that the claim has been closed.
6. The PRSAA will have 15 working days to review the evidence presented by both parties. During this period, it may visit the institution or program and or conduct interviews with staff or students.
7. Completed the evaluation, the PRSAA will discuss the results with the Advisory Board.
8. If there is non-compliance with the accreditation standards, the PRSAA will request a Corrective Action Plan from the Institution and will monitor the progress, according to the Monitoring and Follow up procedure established in the Accreditation process.
9. If is determined that does not constitute non-compliance with the accreditation standards, the complaint or grievance will be closed and filed.