

Lineamientos para la recepción de petitorios de estudiantes

En AIEP fomentamos siempre una relación **cordial, respetuosa y receptiva** con los estudiantes. Toda inquietud, solicitud o iniciativa debe ser **escuchada y recibida con disposición**, sin cerrar puertas de manera anticipada.

Nuestra prioridad es que los estudiantes se sientan **atendidos, tomados en serio y tratados con respeto**.

Ante cualquier solicitud o entrega de documento

Cuando un/a estudiante o grupo de estudiantes se acerque con un requerimiento, un petitorio, inquietudes o la intención de formar un centro de estudiantes, la instrucción general es:

Recibir la solicitud con cordialidad

- Escuchar atentamente.
- Agradecer la iniciativa.
- Evitar discutir en el momento.
- Nunca rechazar o desestimar.

Explicar el paso siguiente

Decir, con un tono amable:

“Gracias por acercarse. Tomaremos su solicitud y coordinaremos una reunión para revisarla con más detalle. Les contactaremos para avanzar en los puntos que plantean.” Esto da contención, evita confrontación y permite manejar el proceso institucionalmente.

Solicitar datos mínimos

- Nombre(s) del/de los/las estudiante(s).
- Carrera y jornada.
- Datos de contacto.

Avisar inmediatamente a las áreas responsables. Esto es de suma importancia para todos los directores/as y equipos de sede:

- Vicerrectoría de Apoyo al Estudiante (VRAE)
- Dirección Nacional de Sedes (DNS)

Estas áreas serán quienes coordinen con:

- **Secretaría General**, para evaluar normativas, formalidades y procesos.
- **Vicerrectoría de Vinculación con el Medio y Comunicaciones (VMC)**, para apoyar eventuales comunicaciones o manejo de situaciones asociadas.

No comprometer respuestas en el momento

Evitar frases como:

- "sí, lo vamos a hacer"
- "no se puede"
- "eso no corresponde"

La respuesta institucional vendrá después del análisis correspondiente.

Si en el proceso de respuesta es necesario aclarar el petitorio, se recuerdan las siguientes recomendaciones:

- Reunirse con los y las estudiantes estableciendo un espacio de confianza para conversar.
- Procure que estas reuniones sean **en grupos pequeños** (no más de 5 personas) para facilitar la discusión y el entendimiento de los puntos.
- Separe, en la misma reunión y junto a los/las estudiantes, las solicitudes por temas (académicos, infraestructura, servicio al estudiante, etc.). Esto facilitará el seguimiento a cada grupo de temas.
- Solicite tener interlocutores validados por el grupo para convocar a las reuniones de seguimiento.
- Si hay muchas solicitudes, estructure mesas de trabajo separadas para ellas de acuerdo con los temas.
- Deje todo por escrito, con copia para ambas partes.

Los responsables institucionales de recibir solicitudes y activar los procesos son:

- **Director/a de sede**
- **Director/a académico/a**

Ellos deben asegurarse de: registrar, ordenar la información, avisar de inmediato a VRAE + DNS, mantener el proceso documentado

Sobre la formación de Centros de Estudiantes

AIEP no se opone a la formación de centros de estudiantes. Valoramos la participación organizada de nuestros estudiantes. Sin embargo, todo proceso debe seguir los lineamientos y requisitos definidos por Secretaría General, que establecen:

- pasos formales de constitución,
- requisitos de representatividad,
- normativas internas vigentes.

Instrucción para equipos de sede

Cuando un grupo manifieste su intención de formar un centro de estudiantes, la respuesta sugerida es:

“Gracias por su interés en organizarse. En AIEP existen lineamientos formales para la creación de centros de estudiantes. Les enviaremos esa información y los orientaremos para que puedan cumplir cada uno de los requisitos.”

Luego:

Avisar inmediatamente a VRAE + DNS (quienes activan a Sec. General y VMC).