



## GUÍA PARA LA GESTIÓN SOBRE IRREGULARIDADES E INCONVENIENTES EN EL PROGRAMA DE INTERCAMBIO ACADÉMICO LATINOAMERICANO – PILA

Para garantizar la calidad del programa, procurar la mejora en el desarrollo de las actividades y dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos de las IES en el Programa PILA, se presenta esta guía para la recepción, direccionamiento y seguimiento de las irregularidades e inconvenientes.

### ALCANCE

Aplica a toda la comunidad académica en general participantes en el Programa PILA de las IES participantes de los diferentes países, y a todas las situaciones que se puedan presentar respecto al incumplimiento de las condiciones definidas por el Programa.

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Acuerdo marco, convenio específico del Programa PILA<sup>1</sup> y los términos de las convocatorias de cada semestre<sup>2</sup>.

### DEFINICIONES

**Irregularidades e inconvenientes:** manifestaciones de inconformidad por un hecho o situación irregular en la prestación de los servicios de las IES adheridas al Programa frente a las condiciones definidas por el mismo.

**Responsable del programa PILA:** es el primer punto de contacto entre los participantes (estudiantes, académicos, investigadores y gestores) y sus IES pares internacionales. Además, es el enlace institucional con la instancia coordinadora nacional respectiva.

**Coordinación nacional:** es el primer punto de contacto de las IES de origen y el enlace institucional con las Coordinaciones nacionales de otros países.

### CONDICIONES GENERALES

- Toda irregularidad e inconveniente deberá reportarse por correo electrónico a la Coordinación nacional de su país, así se haya resuelto entre las instituciones pares.

---

<sup>1</sup> Disponibles para consulta en: <https://acortar.link/4fojcd>

<sup>2</sup> Disponibles para consulta en: <https://www.programapila.lat/convocatorias/>

- La comunicación frente a cualquier aspecto del Programa, deberá realizarse de la siguiente manera:
  - a) Comunidad académica: estudiantes, académicos, investigadores y gestores, deberán hacer contacto con la oficina de relaciones internacionales y/o similares, de su universidad de origen.
  - b) La universidad de origen deberá hacer contacto con su Coordinación nacional.
  - c) La Coordinación nacional deberá hacer contacto con su par internacional.
  - d) La Coordinación nacional de destino hará contacto con sus instituciones de educación superior miembro.
  
- La fecha que se tendrá en cuenta para realizar el registro del seguimiento de irregularidades e inconvenientes del Programa PILA por parte de las Coordinaciones nacionales, será la del correo electrónico recibido.
  
- Las irregularidades e inconvenientes se deberán remitir a través de correo electrónico a la coordinación nacional de PILA en su país, con el fin de llevar la trazabilidad, así:

**Argentina:** Candela Natarelli, Asistente del Programa PILA en el Consejo Interuniversitario Nacional (CIN) - [programapila@cin.edu.ar](mailto:programapila@cin.edu.ar)

**Brasil:** Eliane Segati Rios, Cámara de la Internacionalización y la movilidad en la Asociación Brasileña de Rectores de las Universidades Estatales y Municipales (ABRUEM) - [eliane\\_segati@uenp.edu.br](mailto:eliane_segati@uenp.edu.br); [mobilidade.cri@uenp.edu.br](mailto:mobilidade.cri@uenp.edu.br)

**Chile:** Tatiana Diener C., Encargada de Comunicaciones y Asuntos Internacionales en el Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas (CRUCH) - [tdiener@consejodirectores.cl](mailto:tdiener@consejodirectores.cl)

**Colombia:** Laura Alejandra Cuesta Quimbayo, Profesional de Relaciones Internacionales en la Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN) - [ori@ascun.org.co](mailto:ori@ascun.org.co)

**Cuba:** María Victoria Villavicencio Plasencia, Directora de Relaciones Internacionales en el Ministerio de Educación Superior de la República de Cuba (MES) - [dri@mes.gob.cu](mailto:dri@mes.gob.cu)

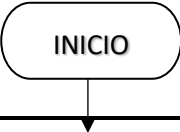
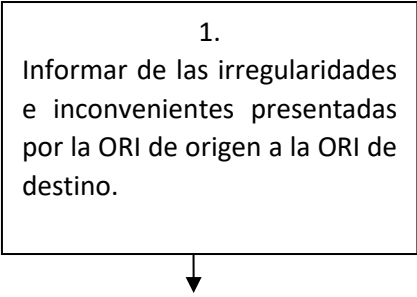
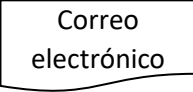
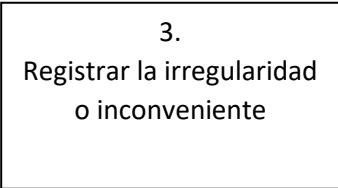
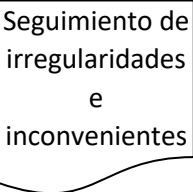
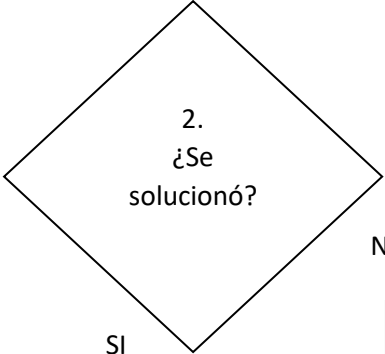
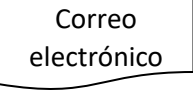
**México:** Brenda Elizabeth Galaviz Aragón, Directora de Cooperación Internacional en la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior de México (ANUIES) - [brenda.galaviz@anuies.mx](mailto:brenda.galaviz@anuies.mx)


**Nicaragua:** Clara Lechado, Directora de Relaciones Públicas e Internacionales el Consejo Nacional de Universidades de Nicaragua (CNU) - [clechado@unan.edu.ni](mailto:clechado@unan.edu.ni)

**Paraguay:** Vivian Recalde, Universidad Nacional de Caaguazú de la Asociación de Universidades Públicas del Paraguay (AUPP) - [relaciones@unca.edu.py](mailto:relaciones@unca.edu.py)

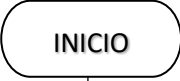
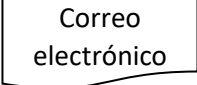
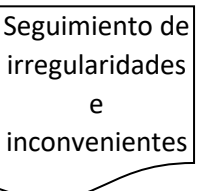
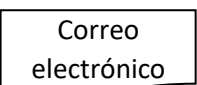
**Uruguay:** Adriana Morillas, Directora del Departamento de Relaciones Internacionales y Movilidad de la Universidad de la República de Uruguay (UdelaR) - [programas.movilidad@internacionales.udelar.edu.uy](mailto:programas.movilidad@internacionales.udelar.edu.uy)


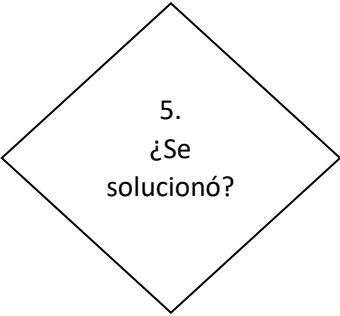



**PROCEDIMIENTO PARA SOLUCIONAR IRREGULARIDADES E INCONVENIENTES  
CON SU PAR INTERNACIONAL - PROGRAMA PILA**

ACTIVIDAD	USUARIO/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	N/A	Inicio de procedimiento	N/A
	Responsable del Programa PILA en la ORI de origen.		
	Responsable del Programa PILA en la institución de origen	Diligenciar completamente los espacios descritos en el seguimiento de irregularidades e inconvenientes del Programa PILA	
	Responsable del Programa PILA en la Coordinación nacional	Informar a la Coordinación nacional de su país la irregularidad o inconveniente.	

ACTIVIDAD	USUARIO/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
↓ 			

**PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR APOYO DE LA COORDINACIÓN NACIONAL  
PARA SOLUCIONAR IRREGULARIDADES E INCONVENIENTES - PROGRAMA PILA**

ACTIVIDAD	USUARIO/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	N/A	Inicio de procedimiento	N/A
↓ 1. La ORI de origen deberá informar las irregularidades e inconvenientes a la Coordinación nacional	Responsable del Programa PILA en la ORI de origen.		
↓ 2. Revisar y registrar la irregularidad o inconveniente	Responsable del Programa PILA en la Coordinación nacional	Diligenciar completamente los espacios descritos en el seguimiento de irregularidades e inconvenientes del Programa PILA	
↓ 3. Confirmar a la ORI que se ha recibido la queja o reclamo.	Responsable del Programa PILA en la Coordinación nacional		
↓			

ACTIVIDAD	USUARIO/ RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>4. Gestionar la irregularidad o inconveniente con la Coordinación nacional que corresponda</p> </div>	<p>Responsable del Programa PILA en la Coordinación nacional</p>	<p>Realizar la solicitud de revisión y gestión</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>Correo electrónico</p> </div>
			
<div style="text-align: center;">  </div>	<p>Responsable del Programa PILA en la Coordinación nacional</p>	<p>Hacer seguimiento permanente hasta la resolución del caso.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>Correo Electrónico</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>Seguimiento de irregularidades e inconvenientes</p> </div>
<div style="text-align: center;">  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>6. Se entrega respuesta a la IES de su país</p> </div>  </div>	<p>Responsable del Programa PILA en la Coordinación nacional</p>		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>Correo electrónico</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>Seguimiento de irregularidades e inconvenientes</p> </div>
<div style="text-align: center;">  </div>		<p>Fin del procedimiento</p>	<p>N/A</p>

