



“Educando con carácter hacia la excelencia académica”

CHRISTIAN MILITARY ACADEMY

Manual de Procedimientos

Sistema: Administración	
Título: Protocolo de Reclamaciones y Quejas de Estudiantes, Padres, Madres y Encargados	
Personas Responsables: Directora Atlética Directora Académica Directora Administrativa	Tiempo: Durante todo el año

Propósito:

Teniendo como norte que el manejo de cualquier conflicto no consiste en suprimirlos sino en resolverlos hemos creado un protocolo para Manejo de Reclamaciones y Quejas de estudiantes, padres, madres y encargados.

Para Christian Military Academy es importante atender cualquier reclamo que provenga de nuestra comunidad escolar. Aunque sabemos que ningún punto de vista es supremo, el atender, escuchar y buscar soluciones justas y razonables en el mejor interés de todas las partes, es fundamental para el crecimiento de nuestra institución. Esto nos permite crear nuevos procesos o mejorar los ya existentes para atemperarnos a nuevas realidades dentro de un mundo tan dinámico que se encuentra en constante cambio.

Por otro lado, el poder cuantificar las reclamaciones o quejas y determinar el origen de las mismas, nos señala dónde directamente se encuentra el fallo, la falta de comunicación efectiva o directrices impartidas que no están fluyendo de manera apropiada.

Christian Military Academy tiene el compromiso de promover un ambiente propicio a toda nuestra comunidad escolar sin distinción alguna, que dé acceso igual a todos los programas académicos, servicios de apoyo, recursos tecnológicos, eventos y facilidades físicas. Christian Military Academy prohíbe el discrimen en la educación y en la prestación de servicios por razones de raza, color, género, nacimiento, edad, origen o condición social, ascendencia, estado civil, ideas o creencias religiosas o políticas, preferencia sexual, nacionalidad, origen étnico, condición de veterano de las Fuerzas Armadas o incapacidad física. Todo estudiante, padre, madre o encargado que entienda que le han sido violados los derechos podrá presentar una querrela verbal o escrita, siguiendo este procedimiento.

Procedimiento:

Todo estudiante, padre, madre o encargado que entienda que sus derechos han sido o están siendo violados o se ha incumplido con alguna política, procedimiento o normativa de la Institución, incluyendo pero no limitado a asuntos académicos, administrativos, estudiantiles o de servicios, podrá presentar de manera oficial una querrela o reclamación en la Oficina de Administración. El querellante deberá utilizar el Formulario de Querrela y Reclamaciones de Estudiantes y Padres, Madres y Encargados. Este debe estar acompañado de las evidencias que sostienen sus alegaciones, nombre de testigos, fecha y lugar de los hechos y cualquier otra información pertinente. De esta manera se considera una querrela oficial y será atendida según este protocolo.

Cualquier testigo, estudiante, maestro o empleado que tenga conocimiento o fue testigo de algún acto de violencia en la institución tiene la responsabilidad de informar a su supervisor inmediato y de dirigir a la persona afectada a la oficina. La denuncia deberá realizarse en las propias palabras del querellante o de la persona que reporta el hecho y no podrá ser realizada por otras personas, entendiéndose otros miembros de la familia, asesores o abogados.

Una vez recibida la querrela oficial, la Directora Administrativa evaluará de inmediato la naturaleza de la misma y la referirá al área correspondiente, académica, atlética, trabajo social, contabilidad o administrativa, para ser manejada mediante la conciliación y mediación o si es necesario aplicar el Reglamento Escolar.

Los Directores podrán, a su discreción, citar a las partes de forma individual o colectiva, con el propósito de establecer un diálogo y lograr una solución conciliatoria. Por lo general el proceso de conciliación y mediación se llevará a cabo en un periodo de dos a tres días laborables, a partir de la fecha de la querrela presentada.

Dependiendo del resultado de la investigación, se podrán aplicar sanciones disciplinarias o administrativas conforme al Reglamento Escolar, Manual de Empleados, según apliquen.

En caso de aplicación de Reglamento el mismo puede tomar hasta cinco días laborables dependiendo de la naturaleza del caso y las emergencias surgidas al momento. Para estos casos, el Director Administrativo requerirá copia de la querrela, referidos, entrevistas, testimonios y cualquier otro documento o evidencia pertinente. No se tomará decisión alguna en ausencia de documentos de primera intervención.

Dichas decisiones tomadas, basadas en aplicación de Reglamento o Manual del Empleado, serán notificadas a las partes envueltas de manera individual y siempre salvaguardando la confidencialidad de todos los involucrados, amén de solicitarle confidencialidad del proceso y sus resultados. La aplicación de Reglamento se hará de manera individual y ningún empleado o persona de la administración que investigó el caso o que tenga acceso a la información por motivos de trabajo, está autorizada a divulgar las particularidades y/o decisiones tomadas para cada parte envuelta. El incurrir en esta falta será motivo de aplicación de sanciones disciplinarias o despido. Christian Military Academy no se hace responsable por la divulgación de la

investigación o resultados de la misma, provenientes de las propias partes envueltas, entiéndase querellados, querellantes, testigos, familiares, etc.

Luego de la notificación del resultado de la investigación al querellante y/o querellado, si alguno no está de acuerdo con las desciones tomadas podrá presentar una apelación. Dicha apelación podrá ser aceptada para investigar todos los hechos nuevamente siempre y cuando se demuestre que:

- ocurrió un error en el procedimiento que puede cambiar el resultado de la decisión
- la persona que apela posee nueva información sustancial y pertinente que no estaba disponible durante la investigación y que podría cambiar el resultado de la decisión.
- El desacuerdo con los hallazgos de la investigación o con su determinación no constituye, por sí misma, un motivo de apelación.

Archivo y Expediente:

Original de la querella sometida, referidos, entrevistas, hallazgos, testimonios, evidencia, aplicación de sanciones, demeritos y cualquier otro documentos pertinente a la investigación será debidamente archivado en el expediente del estudiante y/o empleado. Si la querella es de un padre, madre o encargado los documentos serán archivados como parte del expediente del estudiante.

Represalias:

Las represalias contra un individuo por denunciar una alegación de violencia, acoso o por razón de género, por cooperar en una investigación de tal queja, o por oponerse a prácticas discriminatorias están completamente prohibidas en Christian Military Academy. De igual manera, la presentación de una queja que no es de buena fe, proporcionar información falsa o engañosa en cualquier investigación llevada a cabo en la Institucion por las querellas presentadas también está prohibido. Sanciones disciplinarias serán aplicadas a estos efectos.

Compromiso de Querellante y/o Querellados:

Christian Military Academy promueve la comunicación efectiva y respetuosa. Para lograr una comunicación efectiva y respetuosa, además de inmediata, siempre ha promovido que toda queja, duda, querella o cualquier otra situación que inquiete a estudiantes, padres, madres o encargados, sea tramitada directamente a través de nuestra oficina de administración. Es a través de las personas encargadas en administración que podemos apoyar además de ser los llamados y responsables de tramitar cualquier situación traída por los estudiantes, padres, madres o encargados.

Bajo ningún concepto Christian Military Academy, tramitará cualquier queja, querella o reclamación de algún, estudiante, padre, madre o encargado que no venga por los canales correspondientes estipulados en este protocolo. Toda queja, querella o reclamación expuesta a través de otros medios, como redes sociales, chats privados, comentarios de pasillos, no se considerarán como oficiales por lo que no serán debidamente investigadas bajo este protocolo.

