

# Política: quejas y reclamos de los estudiantes y padres de familia



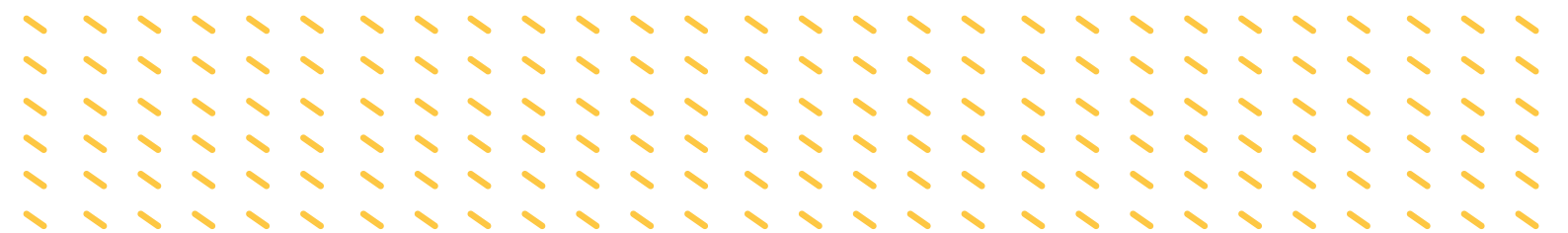
ENTRE TODOS SER  
CADA VEZ MEJORES

El Colegio considera que los estudiantes y padres de familia tienen reflexiones y aportes valiosos para compartir sobre el proceso educativo. Por lo tanto, los alienta a compartir sus opiniones, sugerencias, inquietudes, preguntas o quejas sobre las políticas, el personal y otros asuntos que pueden afectar el servicio educativo.

En general, la mejor persona a la que inicialmente se pueden acercar es al

encargado de grupo al que pertenece el estudiante y a los Coordinadores. Sin embargo, si el estudiante o padre siente que estas instancias no abordaron completamente un asunto, pueden dirigirse a Rectoría o Secretaría.

Se alienta la presentación de quejas verbales, en particular sobre cuestiones que puedan resolverse con rapidez. A estas se les dará la importancia requerida.



Para resolver las quejas que pudieron haber sido ignoradas o no resueltas acuda a la instancia superior o utilice este procedimiento formal de reclamación.

Este procedimiento requiere una petición por escrito y prevé una investigación oportuna y objetiva de los siguientes asuntos:

- Comportamiento inapropiado de un empleado
- Comportamiento inapropiado de un estudiante
- Represalias

Para garantizar una respuesta oportuna y eficaz, el reclamo debe incluir la siguiente información, en la medida de lo posible:

- Los nombres de las personas involucradas
- La fecha en que ocurrió el comportamiento o la acción
- El nombre o nombres de testigos
- Un resumen de la conducta que ocasiona la queja, incluyendo: el comportamiento específico que se denuncia y la supuesta vulneración de política o de ley.
- Citas directas cuando sean relevantes y estén disponibles.
- Documentación que pueda ser de ayuda.

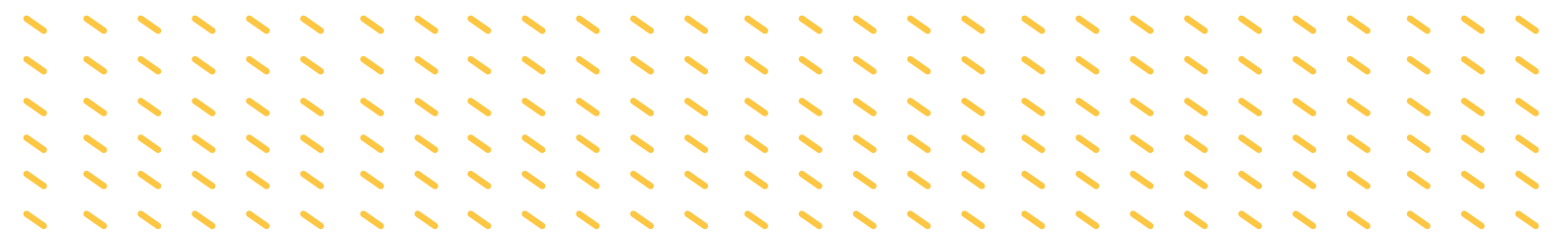
Los estudiantes o padres que tengan una queja o que sepan de conductas que ameriten una queja, deben enviarla por escrito a Secretaría, según lo descrito anteriormente, a través de un correo electrónico en un plazo de 5 a 10 días hábiles.

La Secretaría lo hará llegar a la instancia correspondiente, quien se reunirá con el estudiante y sus padres para escuchar su inquietud e intentar resolver la queja dentro de 5 a 10 días hábiles.

Después de esa reunión, la instancia encargada dará una respuesta ya sea personalmente o por escrito al estudiante o padre que presentó la queja a más tardar dentro de 5 y 10 días hábiles.

La respuesta debe incluir breves conclusiones sobre las cuestiones planteadas y la solución a la misma.

Si el estudiante o padre no está satisfecho con la respuesta, este puede apelar a una instancia superior dentro de 5 a 10 días hábiles. La instancia superior que escuchará y decidirá sobre la apelación final, se reunirá con el estudiante o padre para escuchar su preocupación e intentar resolver el reclamo dentro de un plazo de 10 a 15 días hábiles, aunque puede ser



necesario un tiempo adicional, según la queja o el reclamo.

Después de esa reunión, la instancia superior decidirá sobre la apelación final proporcionará una respuesta personal o por escrito al estudiante o padre dentro de 10 a 15 días hábiles. La respuesta deberá incluir breves conclusiones sobre las cuestiones planteadas y las soluciones.

La instancia superior que escuchará y decidirá sobre la apelación final es el árbitro final de los asuntos de reclamos en el Colegio.

### **Investigación**

La instancia que recibe las quejas o reclamos investigará a fondo las cuestiones planteadas en la queja y protegerá la privacidad y la confidencialidad de todas las partes involucradas en la medida en que lo permita la ley. Todas las partes involucradas deben cooperar con la investigación.

Si el Colegio determina que se ha producido una violación de la política o la ley, tomará las medidas disciplinarias adecuadas, las cuales pueden llegar hasta la desvinculación y la notificación a las autoridades civiles correspondientes.

### **Represalias**

El Colegio prohíbe estrictamente las represalias contra los estudiantes y o padres por informar, presentar, testificar, ayudar o participar de cualquier manera en cualquier investigación, procedimiento, o audiencia realizada por el Colegio o por un organismo o tribunal federal o estatal.

Los estudiantes o padres deben informar cualquier sospecha de represalias a la instancia correspondiente que escuchará y decidirá sobre la apelación final.

Cualquier información de represalias será investigada a fondo y rápida y objetivamente. Si se determina que una denuncia de represalias es válida, el Colegio tomará las medidas correctivas apropiadas, las cuales pueden llegar a la desvinculación de la persona o persona responsables.

El Colegio no tomará represalias contra ningún estudiante o padre por haber presentado una queja y no permitirá que la dirección u otras personas tomen represalias.

### **Publicación y difusión a los estudiantes y padres**

Esta Política para quejas y reclamos se compartirá con los estudiantes y padres anualmente y se incluirá como referencia en el Manual de Convivencia.

Cualquier cambio a esta política se comunicará por escrito a los estudiantes y padres a través de un correo electrónico y se mantendrá una copia en el archivo respectivo.

### Formulario para quejas y reclamos de los Estudiantes y Padres

Nombre de la persona que presenta la queja: \_\_\_\_\_

Número de celular de contacto \_\_\_\_\_ No aplica \_\_\_\_\_

Rol - estudiante, padre o acudiente: \_\_\_\_\_

Nombre de la persona a quien le sucedieron los hechos: \_\_\_\_\_

Rol - estudiante, padre o acudiente: \_\_\_\_\_

Fecha de los hechos: \_\_\_\_\_

Hora de los hechos: \_\_\_\_\_

Lugar de los hechos: \_\_\_\_\_

Otras personas involucradas o testigos: \_\_\_\_\_

Tipo de Queja. Seleccionar todas las que correspondan:

\_\_\_\_\_ Comportamiento inapropiado de un empleado

\_\_\_\_\_ Comportamiento inapropiado de un estudiante

\_\_\_\_\_ Represalias

\_\_\_\_\_ Reclamos

Describir la situación: ¿Qué sucedió? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Ha ocurrido esta situación anteriormente? \_\_\_\_\_

¿Qué le gustaría que ocurriera para resolver este asunto \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

Solicitar el formulario para quejas y reclamos al correo electrónico:

[secretaria.enseñanzamde@cdm.edu.co](mailto:secretaria.enseñanzamde@cdm.edu.co)