



UNIDAD EDUCATIVA
MONTE TABOR-NAZARET

Gestión de mejora:

Procedimiento de Presentación de Quejas para Padres de Familia, Representantes Legales y Alumnos

Desarrollado por: Coordinación IB

Revisado por: Equipo de Autoevaluación del PD – Equipo Liderazgo Pedagógico ELP

Aprobado por: Consejo Ejecutivo

Km. 13.5 vía a Samborondón, #569 PBX: +593 4 2590370
E-mail: colegio@uemtn.edu.ec | www.uemtn.edu.ec
Samborondón - Ecuador





Contenido

1. Misión, Visión y Valores de la Unidad Educativa Monte Tabor Nazaret
2. Principios del procedimiento
3. Documentos que se relacionan con este Procedimiento
4. Objetivos
5. Consideraciones generales
6. Ámbito de las quejas
7. Fases en la resolución de quejas
8. Canalización de las quejas
9. Publicación y difusión
10. Bibliografía
11. Anexo: Gestión de Mejora: Formulario de Quejas

El presente documento se elaboró en julio de 2023.

Aprobado por el Equipo de Liderazgo Pedagógico



UNIDAD EDUCATIVA MONTE TABOR-NAZARET

La Unidad Educativa Monte Tabor Nazaret, cuya filosofía está reflejada en su Misión, Visión y en sus valores institucionales, coherente con la filosofía y principios del Continuo del Bachillerato Internacional, presenta el Procedimiento de presentación de quejas para padres de familia, representantes legales y alumnos.

1. Misión, Visión y Valores de la Unidad Educativa Monte Tabor Nazaret

Misión

Como comunidad educativa católica, a semejanza de María y junto a la familia, ofrecemos educación de calidad a través de procesos que atienden la diversidad del ser y responden a los desafíos del tiempo actual.

Visión

Forjar una comunidad de hombres y mujeres arraigados en la fe, que con su excelente preparación académica y profunda formación en valores aporten al desarrollo del Ecuador y el mundo.

Valores institucionales

- Respeto
- Solidaridad
- Orden
- Obediencia
- Verdad

2. Principios del procedimiento

Para garantizar la eficacia del proceso de presentación de quejas, se aplicarán principios que constituye un marco para la comunicación entre las partes interesadas. Dichos principios son los siguientes:

Equidad: Procuramos ofrecer un procedimiento de presentación de quejas que garantice que todos sean tratados de forma justa y equitativa.

Respeto: Todas las comunicaciones relativas a este procedimiento deben basarse en la cortesía, el respeto y la confianza entre las partes.

Accesibilidad: Procuramos ofrecer un procedimiento de presentación de quejas sencillo, de fácil acceso y muy visible.



UNIDAD EDUCATIVA MONTE TABOR-NAZARET

Puntualidad: Procuramos que todas las quejas se tramiten de manera puntual y oportuna.

Eficacia: El procedimiento de presentación de quejas se supervisa y revisa para garantizar su eficacia en todo momento.

Atención: Siempre tendrá la oportunidad de plantear su queja con la tranquilidad de sentirse atendido. Le mantendremos informado del proceso y el estado de su queja según corresponda.

Estos principios han sido adoptados por MTN y corresponden a los establecidos por el IB en el *Procedimiento de quejas IB*.

3. Documentos que se relacionan con este Procedimiento

- Política de Probidad Académica
- Política de Admisión al Programa del Diploma del Bachillerato Internacional
- Procedimiento de presentación de quejas del IB
- Política de Evaluación
- Política de Inclusión
- Código de Convivencia UEMTN

4. Objetivos

El *Procedimiento de presentación de quejas de padres o representantes y alumnos* tiene como objetivos:

- Promover una cultura de transparencia, comunicación abierta y resolución efectiva de las quejas en nuestro centro educativo. Se espera que todos los involucrados sigan este procedimiento para garantizar un proceso justo y equitativo.
- Establecer una guía clara y efectiva para la presentación de quejas por parte de padres, representantes y alumnos en nuestro centro educativo.

5. Consideraciones generales

- a. Todas las partes deben tener clara la diferencia entre una inquietud y una queja. Las inquietudes se gestionarán siempre que sea posible, sin la necesidad de procedimientos formales. En la mayoría de los casos, el profesor, coordinador de ciclo, dirección y secretaría de las tres secciones, podrán atender en el momento las inquietudes en primera instancia y resolver un problema planteado.



UNIDAD EDUCATIVA MONTE TABOR-NAZARET

- b. Cada inquietud o queja es una oportunidad para el colegio de revisar sus políticas y procedimientos, enriquecer su identidad y cultura institucional. Por lo tanto, las quejas deben ser tomadas por toda la comunidad educativa como una oportunidad de mejora.
- c. Es crucial considerar la inquietud/queja de manera objetiva e imparcial.
- d. Las quejas planteadas al colegio siempre serán escuchadas, atendidas e investigadas a fondo de manera justa y rápida.
- e. Una queja se tramitará de acuerdo con el procedimiento de quejas cuando el problema no se haya podido resolver con éxito en primera instancia; la persona que haya planteado el problema siga insatisfecha y desee llevar el caso más adelante; o cuando el problema sea lo suficientemente serio como para ser gestionado como una queja.
- f. Todas las quejas serán tratadas con seriedad y confidencialidad.
- g. La persona reclamante no sufrirá consecuencias negativas por haber presentado una queja.

6. Ámbito de las quejas

6.1. Quejas sobre el funcionamiento del centro educativo:

Las quejas se relacionan con:

- Calidad: métodos y estrategias de la enseñanza.
- Recursos: materiales, textos, equipos tecnológicos, laboratorios, bibliotecas, etc.
- Ambiente escolar y disciplina
- Comunicación y participación
- Instalaciones y mantenimiento
- Programa académico

Las quejas relacionadas con el funcionamiento de MTN deben ser dirigidas a la Dirección de Sección respectiva.

Antes de que los alumnos o padres emitan una queja dentro de este ámbito, es importante que estén informados sobre los contenidos de las Políticas Institucionales y el Código de Convivencia UEMTN que regulan el funcionamiento de nuestro centro educativo. Todas las políticas, así como el Código, están publicadas en la página web de la institución educativa.



6.2. Quejas sobre personas individuales (miembros de la comunidad escolar):

Cuando las quejas se refieren a un colaborador de MTN, serán presentadas por los alumnos o padres para ser gestionadas por un colaborador que esté en una posición superior dentro del organigrama institucional.

El cuadro 1 muestra el flujo de procesamiento de quejas dentro de este ámbito.

Si el colaborador sobre quien se plantea la queja es:	Gestionador. La queja debe gestionarse por:	Receptor de la queja. Recibe la notificación de la queja:
Profesor / profesor asistente	Primaria y Preescolar: Dirección de sección Secundaria: Jefe de área/Dirección secundaria	Secretaría de sección
Jefe de Área	Dirección Secundaria	Secretaría de sección
Coordinador Académico / Coordinador de Ciclo	Dirección de sección respectiva	Secretaría de sección
Colaborador DECE	Coordinación DECE / Dirección de sección respectiva /Dirección de Formación	Secretaría de sección
Director de sección: Preescolar, Primaria, Secundaria	Vicerrector(a) académico/ Dirección general	Secretaría de Dirección General
Vicerrector(a) Académico	Dirección General	Secretaría de Dirección General
Director de Innovación Tecnológica	Dirección General	Secretaría de Dirección General

Cuadro 1: Flujo de gestión de quejas sobre colaboradores individuales

En caso de que la queja no pueda ser resuelta por el gestor indicado en el Cuadro 1, la misma escalará a la instancia inmediatamente superior en el organigrama.



7. Fases en la resolución de quejas

7.1. Fase 1 - Resolución inicial o informal

La primera instancia de presentación y resolución de quejas siempre será la más directa, rápida e informal, considerando que la comunicación entre las partes involucradas sea respetuosa y proactiva, y se brinde una respuesta satisfactoria para el alumno, el padre de familia o representante del alumno. En esta primera fase, la manifestación de la queja se da de manera verbal.

Los alumnos podrán manifestar su queja a sus Maestros Jefe, Coordinadores Académicos, Coordinadores de Ciclo, Dirección de Sección o Representantes Estudiantiles, quienes gestionarán la queja con la instancia que corresponda.

Los alumnos que deseen gestionar directamente su propia queja pueden solicitar una cita con Coordinación Académica o Dirección de Sección según la pertinencia de la situación. En el nivel Bachillerato, que incluye al último año del Programa de los Años Intermedios (PAI) y al Programa del Diploma (PD), los alumnos son alentados a gestionar sus quejas de manera directa y personal. Se considera que estas acciones permiten a los estudiantes aplicar sus habilidades de comunicación, resolución de conflictos y autogestión, además de ser una oportunidad de exponer posturas argumentativas y críticas de manera coherente, equilibrada y respetuosa. Sin embargo, esto no implica que los padres o representantes del alumno no puedan gestionar la queja, luego de haberlo conversado con su representado(a).

Los padres de familia o representantes del alumno pueden solicitar una cita con el profesor, coordinador de ciclo, coordinador académico, coordinador DECE o dirección de sección, según el ámbito de la queja y procurar una respuesta satisfactoria, directa y rápida.

En esta fase es importante tener en consideración que la mejor resolución de quejas es aquella que se da con prontitud, se desarrolla sin mayores trámites y satisface a las partes involucradas.

7.2. Fase 2 - Resolución formal

a. Cuando no sea posible una resolución inicial informal, los padres, tutores legales o alumnos podrán presentar una queja formal por escrito a la dirección de sección correspondiente. Para la presentación de la queja se deberá considerar los ámbitos de la queja contenidos en el numeral 6, y el Formato en el Anexo 1.



b. El receptor de la queja (Ver Cuadro 1) confirmará la recepción de cualquier queja presentada por los padres o alumnos dentro de los 2 días hábiles luego de la fecha de recepción.

c. La Dirección de Sección correspondiente designará a una persona imparcial para llevar a cabo una investigación exhaustiva de la queja.

d. La Dirección de Sección responderá por escrito dentro de los cinco días laborables siguientes a la fecha de acuse de recibo, indicando el procedimiento a seguir y los detalles sobre la investigación, si es necesaria.

d. Una vez establecidos los hechos pertinentes, se tomará una decisión dentro de un plazo máximo de 10 días laborables desde el acuse de recibo, es decir, la recepción de la queja. Los padres, representantes legales o alumnos, recibirán una notificación escrita con la decisión y los motivos que la respaldan. En caso de necesidad, se podrán establecer nuevos plazos y se informará a los involucrados por escrito.

7.3. Fase 3 - Audiencia

7.3.1. En caso de no estar de acuerdo con la solución o el procedimiento de la fase 2, los padres, representantes o alumno podrán solicitar por escrito una audiencia a la Dirección General o al Vicerrectorado Académico en un plazo máximo de una semana después de recibida la decisión.

7.3.2. La audiencia se programará dentro de los 5 días laborables siguientes a la solicitud y el caso estará atendido por un Comité de Quejas que estará compuesto por miembros de la comunidad educativa que no estén relacionados con el ámbito de la queja.

7.3.4. Durante la audiencia, se analizarán todos los hechos relevantes y se escucharán las diferentes perspectivas.

7.3.5. El Comité de Quejas tomará una decisión y emitirá recomendaciones dentro de los 5 días laborables siguientes a la audiencia.

7.3.6. Los padres, representantes o alumnos asisten a la audiencia en la fecha y hora acordadas. No se permitirá la grabación en video o audio.

7.4. Registro de quejas y confidencialidad

7.4.1. Todas las quejas que lleguen a las fases 2 o 3 se registrarán en el Registro de Quejas del centro educativo, incluyendo los resultados y las medidas adoptadas. Este



Registro estará manejado por la Secretaría de Sección o Secretaría Académica, de acuerdo a la pertinencia de la situación.

7.4.2. Se garantiza la confidencialidad de las quejas y sus registros salvo en casos de inspección por parte de organismos externos.

8. Canalización de las quejas

8.1. Los padres, representantes legales y alumnos deberán dirigir sus quejas de manera adecuada y respetuosa. Se les insta a presentar estas quejas internamente, evitando hacer comentarios negativos en lugares públicos que puedan perjudicar a los menores de edad, al centro educativo y a su comunidad.

8.2. Las quejas formales se presentarán por escrito y deberán incluir detalles específicos sobre el problema, las personas involucradas y cualquier evidencia o información relevante.

8.3. Las quejas podrán ser entregadas personalmente en la respectiva Secretaría de sección o enviadas al correo electrónico según la sección.

- Preescolar: gestiondemejorapreescolar@uemtn.edu.ec
- Primaria: gestiondemejoraprimaria@uemtn.edu.ec
- Secundaria: gestiondemejorasecundaria@uemtn.edu.ec
- Vicerrectorado: gestiondemejorasva@uemtn.edu.ec
- Dirección general: gestiondemejorasdg@uemtn.edu.ec

9. Publicación y difusión

El presente Procedimiento estará publicado en la página web del colegio, junto con los demás documentos que facilitan que tanto los alumnos como padres de familia y representantes estén informados sobre los principios del colegio y su aplicación en diversas instancias educativas.



10. Bibliografía

Organización del Bachillerato Internacional (2015). *El Programa del Diploma de los principios a la práctica*. Recuperado de https://resources.ibo.org/data/d_0_dpyyy_mon_1504_1_s.pdf

Organización del Bachillerato Internacional (2022). *Normas para los Colegios del Mundo del IB*. Recuperado de https://resources.ibo.org/data/g_0_iboxx_amo_2006_4_s.pdf

Organización del Bachillerato Internacional (2022). *Normas para la implementación de los programas y aplicaciones concretas*. Recuperado de https://resources.ibo.org/data/programme-standards-and-practices_5490368c-3f6e-4531-851b-3412c18a2f09/programme-standards-and-practices-es_fe7cba07-1786-41c4-bd7b-d5d72e6c140e.pdf

Organización del Bachillerato Internacional (2022). *Guía para la evaluación del Programa*. https://resources.ibo.org/data/guide-to-programme-evaluation-for-use-from-september-2020_72da3593-69d5-4be6-8225-a3bcbca302ac/guide-to-programme-evaluation-for-use-from-september-2020-es_56249c9a-96e8-45be-a572-4a62507dadbd0.pdf



11. Anexo

Gestión de Mejora:

Formulario de Quejas

Alumnos, Padres de Familia o Representantes Legales

Llene este formulario y entréguelo en la Secretaría de Sección respectiva o envíelo al correo indicado en el Procedimiento de recepción de quejas.

1. Fecha de Presentación: _____

2. Información del Remitente

Persona que emite la queja

- Alumno
 Padre de familia/representante

Datos

Nombre:

Alumno(a) a quien representa (si es ppff/representante):

Curso del alumno:

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

3. Información sobre la queja

Motivo de la queja: (explique con precisión la situación o motivo de queja incluyendo a las personas involucradas)

Evidencia adjunta: (detalle la evidencia que se adjunta a este documento, si la hay)

4. Firma: