

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS POR PARTE DE LOS PADRES DE FAMILIA Y ALUMNOS DEL PROGRAMA DEL DIPLOMA IB

El presente procedimiento es complementario o alternativo, a elección del padre de familia, al procedimiento legalmente establecido de plantear quejas y reclamos por medio del Libro de Reclamaciones virtual del colegio, acceso por la página web institucional: www.rdm.edu.pe. Este procedimiento de ninguna manera sustituye la opción del padre de familia de acceder al Libro de Reclamaciones virtual.

1. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS PARA PADRES DE FAMILIA:

- a) El padre de familia dirige su queja o reclamo, mediante correo electrónico o mediante el acta de la entrevista, en primera instancia, ante el docente o personal administrativo con respecto al cual solicita una rectificación, corrección o solución de un problema surgido en su materia. El docente o personal administrativo dará respuesta a la queja o reclamo en el plazo de tres (3) días útiles.
- b) En caso de que el padre de familia no esté satisfecho con la respuesta o la solución planteada por el docente, recurrirá por las mismas vías descritas en el parágrafo "a)", a modo de apelación, ante el Coordinador del Programa del Diploma dentro de los tres (3) días útiles. Este resolverá en el plazo máximo de cinco (5) días útiles.
- c) En caso el padre de familia no se encuentre satisfecho con la respuesta o solución planteada por el Coordinador del Programa del Diploma, podrá solicitar la reconsideración por parte de la Dirección del Colegio dentro de los cinco (5) días útiles. La Dirección dará respuesta a la queja o reclamo en el plazo de diez (10) días útiles. Con la intervención de la Dirección, cualquiera sea la decisión que esta tome, se da por concluido el procedimiento.

2. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS PARA ALUMNOS DEL PROGRAMA DEL DIPLOMA:

Los alumnos del PD también tienen derecho a presentar apelaciones y resolver quejas con respecto a decisiones académicas y administrativas que consideren injustas. Para ello, se establece el siguiente procedimiento.

- a) El alumno puede presentar su queja o apelación directamente al docente o al personal administrativo mediante correo electrónico o de manera presencial, describiendo el problema y solicitando una rectificación o solución. El docente o personal administrativo deberá responder a la queja o apelación en un plazo de tres (3) días útiles.
- b) Si el alumno no está satisfecho con la respuesta o solución proporcionada, puede apelar ante el Coordinador del Programa del Diploma dentro de los tres (3) días útiles siguientes a la respuesta inicial. El Coordinador evaluará el caso y brindará una respuesta en un plazo máximo de cinco (5) días útiles.
- c) Si el alumno no se encuentra satisfecho con la resolución dada por el Coordinador del Programa del Diploma, puede solicitar la intervención de la Dirección del Colegio dentro de los cinco (5) días útiles posteriores a la respuesta del Coordinador. La Dirección evaluará el caso y brindará una respuesta definitiva en un plazo máximo de diez (10) días útiles.

3. MEDIOS PROBATORIOS:

Constituyen medios probatorios que se pueden presentar en cualquier momento durante el periodo de resolución de la queja o reclamo:

- Las declaraciones del padre de familia y/o alumno.
- Las declaraciones del docente o personal administrativo interpelado.
- Los documentos que presente el padre de familia y/o alumno.
- Los documentos que presente el docente o personal administrativo interpelado.
- Las manifestaciones de los testigos (alumnos, docentes u otros padres de familia).
- Las actas suscritas con los padres de familia.
- Los correos electrónicos que tuvieron relación con la queja o reclamo, cualquiera sea el emisor o el destinatario.
- Todos los demás medios vinculados al objeto de la queja o reclamo.

Estos medios probatorios son solo enunciativos y no excluyen cualquier otro medio probatorio (tradicional o tecnológico) conseguido por vías éticas.

4. CANALES DE QUEJAS Y RECLAMOS

El presente procedimiento está disponible para todos los alumnos del PD a través de la página web del colegio: <https://www.rdm.edu.pe/comunidad-rdm/> (sección comunicados). Asimismo, se entrega físicamente a los Padres de Familia cuando firman presencialmente el documento: *DISPOSICIONES ESPECÍFICAS REFERIDAS AL SERVICIO EDUCATIVO BAJO LA MODALIDAD DE PROGRAMA DEL DIPLOMA DEL BACHILLERATO INTERNACIONAL*

La Molina, 27 de marzo de 2024

COMITÉ DIRECTIVO