



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

UNIDAD EDUCATIVA SAN MARTÍN

Distrito: 17D06

Código AMIE: 17H03052

Fecha: Julio 2025

Revisado por: Rectorado Mag. Andrea Carrión

Aprobado por: Consejo Ejecutivo

1. INTRODUCCIÓN

La Unidad Educativa San Martín, comprometida con una educación de calidad, el bienestar de todos los miembros de la comunidad educativa y los principios del Bachillerato Internacional (IB), establece el presente Manual de Procedimiento de Quejas y Apelaciones como un instrumento institucional que garantiza una atención oportuna, transparente, imparcial y confidencial de las inquietudes, quejas y apelaciones que puedan presentarse durante el desarrollo de las actividades académicas y administrativas.

Este manual fortalece la cultura institucional basada en el diálogo, el respeto mutuo, la comunicación efectiva, la justicia, la mejora continua y la responsabilidad compartida, promoviendo mecanismos claros para la resolución pacífica de conflictos.

El procedimiento descrito es aplicable a todos los integrantes de la comunidad educativa: estudiantes, representantes legales, docentes, personal administrativo, directivos, personal de apoyo y colaboradores externos que participan en los procesos institucionales.

En el Programa del Diploma del Bachillerato Internacional, la institución reconoce que las diferencias de criterio, las inquietudes académicas o las inconformidades pueden surgir durante la implementación del currículo. Por ello, dispone de procedimientos claramente establecidos que garantizan que todas las situaciones sean analizadas con objetividad, respetando los principios de equidad, integridad académica, confidencialidad y debido proceso.

Este manual constituye un mecanismo de mejora institucional por lo tanto, toda queja o apelación será considerada una oportunidad para fortalecer la gestión institucional, optimizar los procesos y mejorar permanentemente la calidad del servicio educativo.

2. OBJETIVO

Establecer un procedimiento institucional claro, transparente y accesible para la recepción, análisis, investigación, resolución y seguimiento de inquietudes, quejas y apelaciones presentadas por cualquier miembro de la comunidad educativa, garantizando el respeto de los derechos de las partes involucradas, el debido proceso, la confidencialidad y la mejora continua de los servicios educativos ofrecidos por la Unidad Educativa San Martín.

Objetivos específicos

- Garantizar mecanismos accesibles para presentar inquietudes, quejas y apelaciones.
- Promover la resolución temprana de conflictos mediante el diálogo y la mediación.
- Garantizar procesos imparciales, confidenciales y oportunos.

- Definir responsabilidades claras para cada instancia institucional.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa nacional y de los estándares del Bachillerato Internacional.
- Fortalecer la cultura institucional de transparencia, respeto y mejora continua.
- Utilizar la información derivada de las quejas para implementar acciones preventivas y correctivas.

3. ALCANCE

El presente manual aplica a todos los procesos académicos, administrativos y de convivencia desarrollados por la Unidad Educativa San Martín.

Comprende las situaciones relacionadas con:

- procesos de enseñanza y aprendizaje
- evaluación
- convivencia escolar
- atención administrativa
- bienestar estudiantil
- comunicación institucional
- atención a representantes legales
- servicios institucionales
- actividades extracurriculares
- Programa del Diploma del Bachillerato Internacional
- Programa CAS
- Monografía
- Teoría del Conocimiento
- Integridad Académica
- evaluación interna y externa
- cualquier otro proceso institucional susceptible de generar una inquietud, queja o apelación.

Este procedimiento es aplicable a estudiantes, representantes legales, docentes, autoridades, personal administrativo, personal de apoyo, proveedores de servicios educativos y colaboradores externos que desarrollen actividades dentro de la institución.

4. MARCO LEGAL

El presente manual se fundamenta en la siguiente normativa:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) y su Reglamento General vigentes.
- Código de la Niñez y Adolescencia.
- Proyecto Educativo Institucional (PEI) de la Unidad Educativa San Martín.
- Código de Convivencia Institucional.
- Políticas institucionales de protección y bienestar estudiantil.
- Normas para la implementación de los programas del Bachillerato Internacional.
- Guía del Programa del Diploma del Bachillerato Internacional.
- Política de Integridad Académica de la Unidad Educativa San Martín.
- Política de Inclusión y Acceso.
- Política de Evaluación.
- Manual CAS y demás políticas institucionales relacionadas con el Programa del Diploma.

5. PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

La Unidad Educativa San Martín garantiza que todas las inquietudes, quejas y apelaciones serán atendidas conforme a los siguientes principios institucionales:

5.1 Respeto

Todas las personas involucradas serán tratadas con dignidad, cortesía y profesionalismo, independientemente de la naturaleza de la situación presentada.

5.2 Imparcialidad

Toda queja será analizada objetivamente, considerando los hechos, las evidencias disponibles y la versión de todas las personas involucradas, evitando conflictos de interés o juicios anticipados.

5.3 Confidencialidad

La información relacionada con cada procedimiento será tratada con absoluta reserva y únicamente será conocida por las personas responsables de su gestión, respetando la normativa nacional sobre protección de derechos de niños, niñas y adolescentes.

5.4 Debido proceso

Toda persona tendrá derecho a ser escuchada, presentar pruebas, conocer las decisiones adoptadas y, cuando corresponda, solicitar la revisión o apelación de estas.

5.5 Resolución oportuna

La institución atenderá las inquietudes y quejas dentro de los plazos establecidos en este manual, procurando resolverlas en la instancia más cercana al origen del conflicto.

5.6 Mejora continua

Toda queja constituye una oportunidad para fortalecer los procesos institucionales. Los resultados obtenidos servirán para implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora en beneficio de la comunidad educativa.

5.7 Protección del estudiante

Cuando una situación involucre posibles riesgos para la integridad física, emocional o psicológica de un estudiante, la institución actuará de forma inmediata

conforme a los protocolos institucionales y a la normativa vigente, priorizando siempre el interés superior del niño, niña o adolescente.

5.8 Integridad académica

Las situaciones relacionadas con evaluación, honestidad académica, uso indebido de información, plagio, conducta impropia en evaluaciones u otras faltas académicas serán tratadas conforme a la Política de Integridad Académica de la institución y a las disposiciones del Bachillerato Internacional.

6. DEFINICIONES

Para efectos del presente manual se establecen las siguientes definiciones:

Inquietud

Es una duda, consulta, observación o situación de baja complejidad que puede resolverse mediante información, orientación o diálogo directo con el personal responsable, sin requerir un procedimiento formal.

Queja

Es la manifestación formal de inconformidad presentada por cualquier miembro de la comunidad educativa respecto a un servicio, procedimiento, actuación o decisión institucional que considere afecta sus derechos o intereses.

Denuncia

Es la comunicación formal de hechos que puedan constituir vulneración de derechos, incumplimiento normativo, violencia, acoso, discriminación, abuso, fraude, corrupción, incumplimiento de políticas institucionales o cualquier situación que requiera investigación inmediata.

Apelación

Es la solicitud presentada por una persona cuando considera que la resolución emitida respecto a una queja no responde adecuadamente a los hechos o cuando existen nuevos elementos que justifican una revisión del caso.

Reclamante

Persona que presenta una inquietud, queja, denuncia o apelación

Persona involucrada

Miembro de la comunidad educativa respecto del cual se presenta la inquietud, queja o denuncia.

Evidencia

Toda información, documento, registro, testimonio o cualquier otro elemento verificable que permita sustentar el análisis de un caso.

7. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

La gestión de las quejas constituye una responsabilidad compartida entre las diferentes instancias institucionales.

Rectora

La Rectora es la máxima autoridad responsable de garantizar la correcta aplicación del presente manual.

Entre sus responsabilidades se encuentran:

- Supervisar el cumplimiento del procedimiento.
- Resolver las apelaciones de segunda instancia.
- Garantizar la imparcialidad de los procesos.
- Aprobar las acciones correctivas institucionales.
- Presentar informes cuando las autoridades competentes lo requieran.

Coordinador del Programa del Diploma

El Coordinador del Programa del Diploma será responsable de atender las quejas relacionadas con:

- implementación del Programa del Diploma
- evaluación interna
- organización del programa
- cumplimiento de las políticas del IB
- Monografía
- Teoría del Conocimiento
- CAS
- coordinación académica del programa.

Además deberá:

- mantener registro de todas las quejas relacionadas con el Programa del Diploma
- garantizar el cumplimiento de las políticas del IB
- informar a Rectorado cuando un caso requiera intervención institucional
- proponer acciones de mejora derivadas de los casos analizados.

Coordinador CAS

Será responsable de atender las situaciones relacionadas con:

- experiencias CAS
- entrevistas CAS
- supervisión de proyectos
- evidencias
- reflexiones
- cumplimiento de los objetivos de aprendizaje
- acompañamiento de los estudiantes.

Coordinador de Monografía

Tendrá la responsabilidad de atender inquietudes relacionadas con:

- asignación de supervisores
- cronogramas
- acompañamiento
- seguimiento del proceso de investigación
- cumplimiento de la política institucional de Monografía.

Docentes

Los docentes constituyen la primera instancia para resolver inquietudes académicas.

Sus responsabilidades incluyen:

- escuchar a estudiantes y representantes
- brindar información clara
- documentar las situaciones relevantes
- aplicar las políticas institucionales
- remitir oportunamente los casos cuando excedan sus competencias

Tutores

Los tutores acompañarán el seguimiento de los estudiantes y facilitarán la comunicación entre las familias y la institución.

Cuando reciban una inquietud deberán:

- escuchar a las partes
- promover el diálogo
- registrar la situación
- realizar seguimiento

- derivar el caso cuando corresponda.

Departamento de Consejería Estudiantil (DECE)

El DECE intervendrá cuando las situaciones involucren:

- bienestar emocional
- convivencia
- conflictos entre estudiantes
- violencia
- acoso escolar
- salud mental
- vulneración de derechos
- mediación escolar.

Asimismo, emitirá recomendaciones y realizará seguimiento a los compromisos establecidos.

Estudiantes y representantes legales

Los estudiantes y sus representantes tienen la responsabilidad de:

- presentar información veraz
- utilizar los canales institucionales establecidos
- colaborar durante la investigación
- mantener una comunicación respetuosa
- cumplir los acuerdos establecidos durante el proceso de resolución.

8. PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE INQUIETUDES, QUEJAS Y APELACIONES

La Unidad Educativa San Martín promueve la resolución temprana de las situaciones que puedan afectar la convivencia, el bienestar o el desarrollo académico de los estudiantes. Por ello, toda inquietud o queja deberá atenderse

inicialmente en la instancia más cercana al origen del conflicto, favoreciendo el diálogo, la mediación y la búsqueda de acuerdos.

Cuando la situación no pueda resolverse en la primera instancia o por su naturaleza requiera una investigación formal, se aplicará el procedimiento descrito en este manual.

8.1 Primera etapa: Presentación de una inquietud

La inquietud constituye el primer nivel de atención y corresponde a situaciones que pueden resolverse mediante información, aclaraciones o diálogo directo.

Las inquietudes podrán presentarse de manera verbal o escrita por estudiantes, representantes legales o cualquier miembro de la comunidad educativa.

Dependiendo de la naturaleza del caso, serán atendidas por:

- docente de la asignatura
- tutor del curso
- Coordinador del Programa del Diploma
- Coordinador CAS
- Coordinador de Monografía
- DECE
- Secretaría
- Rectorado.

El funcionario responsable escuchará a las partes involucradas, analizará la situación y procurará brindar una solución inmediata.

Cuando la inquietud sea resuelta satisfactoriamente, el procedimiento concluirá dejando constancia del acuerdo alcanzado cuando la naturaleza del caso lo requiera.

8.2 Segunda etapa: Presentación de una queja formal

Cuando la persona considere que la inquietud no fue resuelta adecuadamente o que la gravedad de los hechos amerita una investigación formal, podrá presentar una queja.

La queja deberá presentarse por escrito utilizando el formulario institucional o mediante comunicación dirigida al Rectorado o a la autoridad competente.

La solicitud deberá contener como mínimo:

- nombres completos del reclamante
- identificación de la persona o dependencia involucrada
- descripción cronológica de los hechos
- fechas relevantes
- evidencias disponibles
- acciones realizadas previamente
- resultado esperado.

La institución confirmará la recepción de la queja dentro de los **dos (2) días laborables** posteriores a su presentación.

8.3 Registro de la queja

Una vez recibida la documentación, la autoridad competente registrará oficialmente el caso.

Cada expediente recibirá un código interno que permitirá realizar el seguimiento durante todo el procedimiento.

El registro contendrá:

- fecha de recepción
- responsable asignado

- tipo de caso
- estado del procedimiento
- actuaciones realizadas
- resolución adoptada
- fecha de cierre.

Toda la documentación permanecerá bajo custodia institucional conforme a las políticas de confidencialidad y protección de datos.

8.4 Investigación

La investigación será desarrollada por la autoridad competente de acuerdo con la naturaleza del caso.

Durante esta etapa podrán realizarse las siguientes actuaciones:

- entrevistas individuales
- entrevistas conjuntas
- revisión documental
- análisis de evidencias
- recopilación de testimonios
- consulta a especialistas internos o externos cuando corresponda.

Todas las personas involucradas tendrán la oportunidad de presentar su versión de los hechos y aportar la información que consideren pertinente.

La investigación deberá desarrollarse con objetividad, imparcialidad y respeto a los derechos de todas las partes.

8.5 Resolución

Concluida la investigación, la autoridad responsable emitirá una resolución fundamentada.

La resolución podrá incluir, según corresponda:

- archivo del caso
- recomendaciones
- acuerdos entre las partes
- medidas preventivas
- acciones correctivas
- acciones restaurativas
- derivación a otras instancias institucionales
- activación de protocolos especializados
- aplicación de medidas previstas en la normativa institucional.

Las decisiones deberán fundamentarse en las evidencias recopiladas y en la normativa institucional vigente.

La resolución será comunicada por escrito a las personas involucradas.

8.6 Seguimiento

Después de emitida la resolución, la institución realizará seguimiento para verificar el cumplimiento de los acuerdos establecidos.

Cuando corresponda, se efectuarán reuniones de seguimiento con estudiantes, representantes legales, docentes o autoridades.

Si durante el seguimiento se identifican nuevos elementos relevantes, la autoridad competente podrá disponer la reapertura del caso.

9. NIVELES DE ATENCIÓN

Con el propósito de garantizar la resolución oportuna de los conflictos, la institución establece los siguientes niveles de atención:

Nivel 1

Docente de asignatura o Tutor

Atiende:

- consultas académicas
- dificultades de comunicación
- seguimiento de tareas
- evaluación cotidiana
- situaciones de convivencia de baja complejidad.

Tiempo máximo de respuesta: **Cinco (5) días laborables.**

Nivel 2

Coordinaciones institucionales

Dependiendo del caso intervendrán:

- Coordinación Académica
- Coordinación del Programa del Diploma
- Coordinación CAS
- Coordinación de Monografía
- DECE.

En este nivel se atenderán situaciones que requieran investigación adicional o involucren diferentes actores institucionales.

Tiempo máximo de respuesta: **Cinco (5) días laborables**, prorrogables por cinco días adicionales cuando la complejidad del caso lo justifique.

Nivel 3

Rectorado

La Rectora conocerá los casos que:

- no hayan podido resolverse en instancias anteriores
- involucren a directivos
- representen posibles vulneraciones de derechos
- tengan repercusión institucional
- constituyan apelaciones.

La decisión emitida será comunicada por escrito y debidamente motivada.

10. APELACIONES

Cuando el reclamante considere que la resolución emitida no responde adecuadamente a los hechos o existan nuevos elementos de análisis, podrá presentar una apelación.

La apelación deberá presentarse dentro de los **cinco (5) días laborables** posteriores a la notificación de la resolución.

La solicitud deberá fundamentar claramente las razones por las cuales se solicita la revisión del caso.

La Rectora analizará nuevamente el expediente, podrá solicitar información complementaria y emitirá una resolución definitiva dentro de los **diez (10) días laborables** siguientes.

La resolución será notificada formalmente al reclamante y quedará registrada en el expediente institucional.

11. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS DEL PROGRAMA DEL DIPLOMA DEL BACHILLERATO INTERNACIONAL

La Unidad Educativa San Martín reconoce que el Programa del Diploma del Bachillerato Internacional requiere procedimientos claros, transparentes y equitativos para atender las inquietudes y quejas relacionadas con su implementación.

Las situaciones relacionadas con el Programa del Diploma serán atendidas conforme a los principios establecidos en este manual, respetando además las políticas y procedimientos publicados por el Bachillerato Internacional y las políticas institucionales vigentes.

En todos los casos se privilegiará el diálogo, la resolución temprana de conflictos y el bienestar integral del estudiante.

11.1 Quejas relacionadas con el proceso de enseñanza y aprendizaje

Las inquietudes relacionadas con metodologías de enseñanza, planificación de clases, recursos didácticos, retroalimentación o acompañamiento académico deberán presentarse inicialmente al docente responsable de la asignatura.

Cuando la situación no pueda resolverse en esta instancia, será remitida al Coordinador del Programa del Diploma, quien analizará el caso, mantendrá reuniones con las partes involucradas y emitirá las recomendaciones correspondientes.

Si la inconformidad persiste, el caso podrá ser elevado al Rectorado conforme al procedimiento establecido en este manual.

11.2 Quejas relacionadas con la evaluación

Las inquietudes referentes a procesos de evaluación, criterios de calificación, aplicación de rúbricas, evaluaciones internas o retroalimentación deberán plantearse inicialmente al docente responsable.

El docente explicará los criterios utilizados y proporcionará las aclaraciones correspondientes.

Cuando el estudiante o su representante considere que persiste una inconformidad, podrá solicitar la revisión del caso ante el Coordinador del Programa del Diploma.

La revisión comprenderá exclusivamente la correcta aplicación de los criterios institucionales y de las políticas de evaluación vigentes, sin modificar arbitrariamente los resultados obtenidos.

En los casos relacionados con evaluaciones externas administradas por el Bachillerato Internacional, la institución seguirá estrictamente los procedimientos establecidos por la Organización del Bachillerato Internacional.

11.3 Quejas relacionadas con el Programa CAS

Las inquietudes relacionadas con el Programa CAS deberán dirigirse inicialmente al Coordinador CAS.

Podrán referirse, entre otros aspectos, a:

- planificación de experiencias
- aprobación de proyectos
- seguimiento
- entrevistas
- evidencias
- reflexiones
- cumplimiento de resultados de aprendizaje
- supervisión de actividades.

El Coordinador CAS analizará la situación conjuntamente con el estudiante y, cuando corresponda, con el supervisor de la experiencia.

Si no se alcanza una solución satisfactoria, el caso será remitido al Coordinador del Programa del Diploma y, posteriormente, al Rectorado.

11.4 Quejas relacionadas con la Monografía

Las inquietudes vinculadas con el desarrollo de la Monografía deberán ser atendidas inicialmente por el supervisor asignado.

Cuando la situación involucre aspectos relacionados con el proceso de acompañamiento, cronograma, comunicación o seguimiento, intervendrá el Coordinador de Monografía.

Si la situación no pudiera resolverse en esta instancia, el Coordinador del Programa del Diploma realizará una revisión integral del caso y emitirá las recomendaciones correspondientes.

11.5 Quejas relacionadas con Teoría del Conocimiento (TdC)

Las inquietudes relacionadas con el desarrollo del curso de Teoría del Conocimiento serán atendidas inicialmente por el docente responsable.

Cuando sea necesario, el Coordinador del Programa del Diploma realizará el seguimiento correspondiente para verificar el cumplimiento de la planificación institucional y de los lineamientos establecidos por el Bachillerato Internacional.

11.6 Quejas relacionadas con Integridad Académica

Toda situación relacionada con posibles incumplimientos de la Política de Integridad Académica será tratada conforme al procedimiento institucional específico.

Entre ellas se incluyen:

- plagio
- colusión
- copia durante evaluaciones
- utilización indebida de inteligencia artificial
- falsificación de documentos
- manipulación de evidencias
- conducta improcedente durante procesos de evaluación.

La investigación será desarrollada respetando el debido proceso, la presunción de buena fe, el derecho a presentar descargos y la confidencialidad.

Cuando corresponda, la institución aplicará las medidas previstas en la Política de Integridad Académica y comunicará oportunamente las decisiones a los estudiantes y representantes legales.

11.7 Quejas relacionadas con bienestar estudiantil

Cuando una queja involucre aspectos relacionados con:

- bienestar emocional
- salud mental
- convivencia escolar
- acoso escolar
- discriminación
- violencia
- vulneración de derechos
- protección infantil,

el caso será remitido inmediatamente al Departamento de Consejería Estudiantil (DECE), sin perjuicio de las acciones administrativas que correspondan.

En aquellas situaciones que constituyan presuntas vulneraciones de derechos, la institución activará los protocolos nacionales vigentes y notificará a las autoridades competentes cuando la normativa así lo exija.

12. PLAZOS DE RESPUESTA

Con el propósito de garantizar una atención oportuna, la Unidad Educativa San Martín establece los siguientes tiempos máximos:

Etapas	Tiempo máximo
Confirmación de recepción	2 días laborables
Atención inicial de una inquietud	5 días laborables
Investigación de una queja	10 días laborables
Emisión de resolución	5 días laborables posteriores a la investigación
Presentación de apelación	Hasta 5 días laborables después de la notificación
Resolución de la apelación	10 días laborables

Cuando la complejidad del caso requiera ampliar estos plazos, la institución notificará oportunamente a las partes involucradas indicando las razones que justifican la extensión.

13. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Toda la información generada durante el procedimiento de gestión de quejas tendrá carácter confidencial.

Los expedientes únicamente podrán ser consultados por las autoridades responsables del caso y por las personas autorizadas conforme a la normativa vigente.

La institución garantizará:

- la protección de los datos personales
- la reserva de la identidad de las personas involucradas cuando corresponda
- el almacenamiento seguro de la documentación
- el acceso restringido a los expedientes.

Ningún estudiante, representante, docente o colaborador podrá ser objeto de represalias por presentar una inquietud, queja o apelación de buena fe.

14. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

La Unidad Educativa San Martín utilizará la información obtenida durante la gestión de las quejas para fortalecer permanentemente sus procesos institucionales.

Anualmente, el Rectorado y el Coordinador del Programa del Diploma elaborarán un informe que incluirá:

- número de inquietudes recibidas
- número de quejas formales
- tiempos promedio de resolución
- principales causas identificadas
- acciones preventivas implementadas
- acciones correctivas ejecutadas
- oportunidades de mejora institucional.

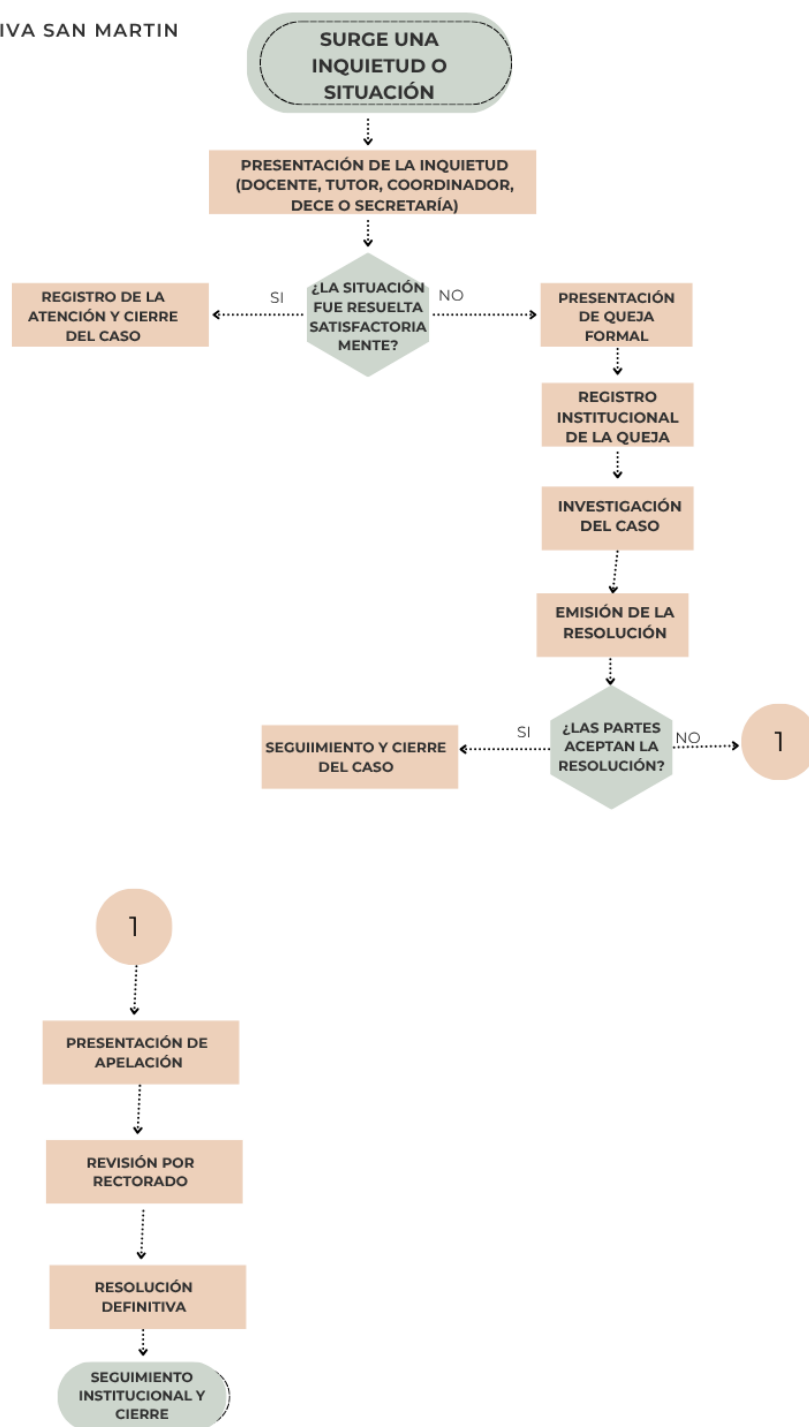
Los resultados servirán para actualizar las políticas institucionales, fortalecer los procesos de formación del personal y mejorar continuamente la calidad del servicio educativo.

La revisión del presente manual se realizará al menos cada **tres años** o antes, cuando existan modificaciones en la normativa nacional, en las políticas del Bachillerato Internacional o en las necesidades institucionales.

15. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

UNIDAD EDUCATIVA SAN MARTIN



16. REGISTRO INSTITUCIONAL DE QUEJAS

Con el propósito de garantizar la trazabilidad de cada procedimiento, la Unidad Educativa San Martín mantendrá un registro institucional de las inquietudes, quejas y apelaciones recibidas durante cada año lectivo.

Cada expediente incluirá como mínimo la siguiente información:



UNIDAD EDUCATIVA SAN MARTÍN

REGISTRO INSTITUCIONAL DE QUEJAS

Seguimiento de inquietudes, quejas y apelaciones

CÓDIGO	FECHA	NOMBRE DEL RECLAMANTE	TIPO DE CASO	RESPONSABLE	ESTADO	FECHA DE CIERRE

El Coordinador del Programa del Diploma mantendrá un registro independiente de las quejas relacionadas con el Programa del Diploma, el cual permitirá realizar el seguimiento y análisis de tendencias para la mejora continua.

Toda la documentación será archivada de forma física y/o digital conforme a las políticas institucionales de gestión documental y protección de datos.



ANEXO 1

UNIDAD EDUCATIVA SAN MARTÍN



FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS

Fecha:	Código:
DATOS DEL SOLICITANTE	
Nombre completo:	
Relación con la institución:	
☐ Estudiante ☐ Representante ☐ Docente ☐ Administrativo ☐ Otro	
Correo electrónico:	
Teléfono:	

PERSONA O ÁREA INVOLUCRADA

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

SOLUCIÓN ESPERADA

--

EVIDENCIAS QUE ADJUNTA

☐ Documentos ☐ Fotografías ☐ Correos electrónicos ☐ Testigos ☐ Otros

Especifique:

Firma del solicitante:

CI:



ANEXO 2



UNIDAD EDUCATIVA SAN MARTÍN
FORMULARIO DE APELACIÓN

Fecha:
Número del expediente:
RESOLUCIÓN QUE DESEA APELAR

MOTIVOS DE LA APELACIÓN

NUEVAS EVIDENCIAS (SI EXISTEN)

Firma del solicitante:

CI:

17. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO

Con el propósito de evaluar la eficacia del procedimiento de gestión de quejas y fortalecer la mejora continua, la institución realizará un seguimiento anual mediante los siguientes indicadores:

Indicador	Meta institucional
Quejas atendidas dentro del plazo establecido	100 %
Inquietudes resueltas en primera instancia	≥ 85 %
Apelaciones presentadas	Seguimiento anual
Tiempo promedio de respuesta	≤ 10 días laborables
Satisfacción de los usuarios con el procedimiento	≥ 90 %
Acciones de mejora implementadas	100 % de las identificadas

Los resultados serán analizados por el equipo directivo y el Coordinador del Programa del Diploma para establecer planes de mejora y fortalecer los procesos institucionales.

18. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
1.0	Junio 2021	Elaboración del Manual de Procedimiento de Quejas	Rectorado
2.0	Julio 2025	Actualización conforme al PEI 2024–2029, Código de Convivencia, LOEI vigente y lineamientos del Programa del Diploma del Bachillerato Internacional	Rectorado y Coordinación del Programa del Diploma

DISPOSICIÓN FINAL

El presente **Manual de Procedimiento de Quejas y Apelaciones** entrará en vigencia a partir de su aprobación por el Rectorado de la Unidad Educativa San Martín y será de cumplimiento obligatorio para todos los miembros de la comunidad educativa.

Su contenido será socializado al inicio de cada año lectivo mediante los procesos de inducción dirigidos a estudiantes, representantes legales, docentes, personal administrativo y demás colaboradores. Asimismo, permanecerá disponible en los medios oficiales de comunicación institucional para garantizar su consulta permanente.

El manual será revisado periódicamente como parte del sistema de mejora continua de la institución y se actualizará cuando existan modificaciones en la normativa nacional, en las políticas institucionales o en los estándares establecidos por la Organización del Bachillerato Internacional para el Programa del Diploma.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
		
Mag. Aracely Zambrano Equipo de liderazgo	Mag. Andrea Carrión Consejo Ejecutiva	Mag. Mario Villarreal Director

