



Protocolo de manejo de conflictos y términos para radicación de la queja o querrela

Next Gen Cheer and Dance, Inc.

Caguas, Puerto Rico

Junio 2020

Protocolo de manejo de conflictos y términos para radicación de la queja o querrela

ETAPA 1: INICIACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Toda queja o querrela se presentará mediante escrito debidamente fundamentado que contendrá lo siguiente:

- Nombre completo, dirección, teléfono, y dirección electrónica de la persona que presenta la queja o querrela.
- Nombre completo y dirección de la persona o personas contra quienes se presenta la queja o querrela, así como teléfono, y dirección electrónica de la persona o personas, si se tuviere, o se pudiere razonablemente conseguir.
- Fecha en que ocurrió el evento o conducta objeto de la queja o querrela, con expresión del día, mes y año.
- Breve relación de los hechos que dan margen a la queja o querrela, y forma y manera en que el querellante advino en conocimiento de dichos hechos.
- Referencia a las reglas o reglamentos que el querellante alega fueron violados por el o los querrellados.
- Afirmación del querellante de que la queja se interpone de buena fe, que no sean exculpar el cumplimiento con las reglas aplicables que da margen a la queja o querrela, y de promover las reglas de buena conducta y comportamiento deportivo.
- Constancia de que **se notificará** la queja o querrela a la parte o partes contrarias dentro de las cuarenta y ocho **(48) horas** de haberse radicado con el comité de dialogo, y de la forma, día y hora en que se llevó a cabo dicha notificación.

ETAPA 2: INVESTIGAR Y ENTREVISTAR

Entrevistar ambas partes por separados y que no haya contacto de ninguna manera entre atleta, padre y entrenador a lo que el comité de dialogo investigan dichas alegaciones. Realizar un informe de todo hallazgo e información recopilada del incidente.

Esta etapa es donde se lleva la investigación del conflicto por parte del comité de dialogo, cada parte expone su punto de vista y una posible solución de acuerdo con problema (siempre y cuando estén de acuerdo).

- Entrevista con la parte afectada.
- Entrevista con observadores.
- Entrevista con quien o quienes cometen conflicto.
- Entrevista con los padres o responsables de la persona del conflicto.

El encargado del Comité de Dialogo convocará una reunión personal con las partes en conflicto con el propósito de resolver el conflicto. Si la situación lo amerita, podrá reunirlos por separado. Si éste se resuelve positivamente, el encargado someterá un informe oficial de los resultados de la reunión a la Junta Directiva de NGCD, con sus recomendaciones.

Término para radicación de la queja o querrela: Toda queja o querrela cubierta por este reglamento será radicada en un término no mayor de siete **(7) días** calendarios de ocurrido el suceso que la motiva, y deberá ser notificada a la parte o partes contrarias dentro de las próximas cuarenta y ocho **(48) horas** de haberse radicado.

ETAPA 3: RECONSIDERACIÓN

En caso de que el conflicto no haya sido resuelto de forma satisfactoria, el encargado coordinará una reunión con un mediador aprobado por ambas partes, con el fin de lograr un acuerdo.

- En caso de apelación, la Junta Directores NGCD formará un Comité compuesto por dos (2) miembros de la Junta Directiva y un (1) padre distinto, que llegará una determinación final.
- Cualquier parte afectada por la decisión del Comité Dialogo podrá apelar de la misma ante la Junta de Directores de NGCD, o el Comité de Apelaciones que ésta designe, dentro del término que para ello se le indique en la decisión del Comité de Quejas y Agravios, pero en ningún caso con menos de diez **(10) días** de anticipación a la próxima reunión ordinaria de la Junta de Directores de NGCD.

ETAPA 4: ELEVAR AL FORO DE RECONSIDERACIÓN

Aun una de las partes se siente inconforme con la decisión o sugerencia al conflicto tomada, esta se presentará o llevara su caso ante un foro más alto, ejemplo Presidente o Administrador de la organización, si es que este no se encuentra involucrado.

- La querrela deberá presentarse en el mismo término en que el querellante experimenta la dificultad y deberá resolverse dentro de un periodo no mayor de treinta (30) días calendarios de la fecha del suceso que originó la queja o querrela a partir de la fecha de sometimiento de la querrela.