



MANUAL DE CONVIVENCIA



CLUB DEPORTIVO REAL MADELENA F.C.

Aval Deportivo IDRD – Resolución No. 502

Club Afiliado a la Liga de Fútbol de Bogotá

Bogotá, Colombia

Colores institucionales: Rojo, blanco y negro.

Slogan: “Educamos Desde el Ser”

Misión: Formar campeones en el campo de juego y en la vida, preparando a nuestros jugadores para enfrentar cualquier desafío con valores, habilidades y pasión.

Visión: Ser la cuna de campeones, donde el fútbol se fusiona con los valores para forjar jugadores excepcionales que liderarán en el campo de juego y en la vida, trascendiendo las fronteras del deporte.



MANUAL DE CONVIVENCIA

OBJETIVOS

Establecer los parámetros básicos de convivencia que deben cumplir quienes hagan parte del Club Deportivo Real Madelena F.C.

Dar a conocer los deberes, derechos, normas, procesos y acciones que les son propios a todos y cada uno de los miembros de la institución.

Fomentar en los deportistas y padres de familia, comportamientos adecuados, que les permitan una formación integral.

Promover la participación y constructiva de todos los actores en la solución de los conflictos que se presenten en el desarrollo de las actividades cotidianas.

ALCANCE

Este Manual de Convivencia aplica a todas las personas vinculadas al Club Deportivo Real Madelena F.C.: deportistas activos (5–18 años), padres y/o acudientes, entrenadores, personal administrativo, contratistas, voluntarios, patrocinadores y cualquier tercero que participe en actividades del Club en cualquiera de sus sedes o en eventos externos donde represente al Club.

CAPITULO I. DEPORTISTAS

A. PERFIL DEL DEPORTISTA

Nuestros deportistas se caracterizan por ser personas integrales que tratan a sus semejantes con igualdad, respeto y tolerancia, divirtiéndose dentro del campo de juego con sus compañeros. Jugadores polifuncionales con gran riqueza técnica, capaces de comprender el fútbol y adaptarse, de tal manera que puedan desempeñarse en las diferentes posiciones en el terreno de juego.

B. DEBERES – DERECHOS DE LOS DEPORTISTAS

Es muy importante tener en cuenta que los derechos traen consigo el cumplimiento de deberes. La extralimitación en el ejercicio de aquellos o el incumplimiento de éstos conlleva la vulneración de los derechos de los otros miembros de la Academia. Son derechos y deberes de los deportistas,

- I. A que se les respete su vida, su integridad física y moral, su dignidad, sus creencias y sus bienes, por esto deben actuar con respeto hacia los demás en todos los espacios de la Academia y en los que representen a la misma, siendo corteses y respetuosos al dirigirse a cualquier miembro de la Academia. Así



mismo es deber de los deportistas ser honestos en toda actividad deportiva y respetar toda propiedad intelectual, física e intangible.

- II. A cometer errores, pero con el deber de reconocerlos, de ofrecer disculpas, de enmendarlos y de esforzarse en no volver a cometerlos.
- III. A gozar de un ambiente sano, teniendo el deber de abstenerse de fumar, de portar o ingerir alcohol o sustancias psicoactivas, dentro de las instalaciones de la academia o en los partidos externos programados por la misma.
- IV. A presentarse en las prácticas y eventos deportivos con el uniforme oficial del Club Deportivo Real Madelena F.C, en perfecto estado, limpio y portándolo de manera ejemplar, con decoro y orgullo dentro y fuera de la sede.
- V. A tener una formación deportiva y humana de calidad, con el compromiso de cumplir con los requisitos formales de la academia incluidos en el proceso de inscripción y reglamento. Deben ser respetuosos de los horarios, el cronograma y el plan de estudios establecido por la Academia. Es deber de los alumnos presentarse en condiciones adecuadas de aseo.
- VI. A que los escenarios de la Academia sean mantenidos en buen estado, a que se vele por la conservación de la planta física, los materiales, mantenimientos y renovaciones, buscando siempre la comodidad, oportunidad y accesibilidad para el uso de los deportistas. A su vez, los deportistas tienen el deber de cuidar y conservar la planta física y los bienes materiales que disfrutan.
- VII. A que los entrenadores informen a sus padres acerca de sus logros y avances deportivos y comportamentales dos veces al año por medio del informe de desempeño, así como de los asuntos que generen dificultades en su desarrollo físico, motriz, cognitivo y social, con el fin de generar acuerdos que le permitan mejorar constantemente como persona y deportista.
- VIII. A que cuando lo amerite, de acuerdo con este manual de convivencia, la sanción disciplinaria cumpla con cuatro criterios esenciales: que sea una sanción que respete la dignidad del deportista, que sea formativa, que sea proporcional, y que sea oportuna.
- IX. A que sus padres de familia y acudientes sean enterados de manera oportuna y periódica de cualquier información relevante de cambio de horario, organización logística de campos y demás inherentes a la prestación del servicio, mediante los canales de información oficial de la Academia, correo electrónico, redes sociales y medios de comunicación entre las categorías.
- X. A presentar reclamos o sugerencias, en cualquier momento, siguiendo el conducto regular, de manera respetuosa y sincera.



CAPITULO II. PADRES DE FAMILIA. A. DEBERES DE LAS FAMILIAS Y/O ACUDIENTES

La familia es parte fundamental para el Club Deportivo Real Madelena F.C. y es de vital importancia trabajar con ella de forma alineada, coherente y respetuosa en torno a la formación de sus hijos.

Por lo anterior, la base de la relación entre la familia y la Academia es la cooperación mutua, bajo el principio de corresponsabilidad en el desarrollo integral de los deportistas. Así, desde el deber, la acción de los padres hacia su hijo(a) se cumple al:

- I. Conocer e interiorizar la filosofía del Club Deportivo Real Madelena F.C. y el presente manual de convivencia, para cumplirlos y hacerlos cumplir por sus hijos.
- II. A que toda aquella información que presenta en los documentos de inscripción de su hijo(a) sea verás y actualizada.
- III. Entender que la Academia no es el único apoyo para el proceso de formación ni tampoco el generador total de dicha formación.
- IV. A comprometerse y apoyar la metodología de la Academia, puesto que al matricular a sus hijos han aceptado libremente estos compromisos, el Manual de Convivencia y las demás reglas del Club Deportivo Real Madelena F.C.
- V. A ser leales y respetuosos para con el buen nombre e imagen de la Academia a la que libremente han matriculado a sus hijos e hijas.
- VI. Respetar y dar buen trato a las personas que conforman el Club Deportivo Real Madelena F.C.
- VII. Respetar y acatar las normas dispuestas en cada escenario o sede de la Academia.
- VIII. Respetar y acatar la ubicación asignada para observar los entrenamientos o certámenes deportivos, sin ingresar a canchas o zonas deportivas.
- IX. Solicitar de manera respetuosa información sobre el proceso de desarrollo de su hijo(a) a través de los canales de comunicación personal con el entrenador, luego con el Coordinador de la sede; o por medios escritos como correo electrónico a la sede o carta en físico.
- X. Llevar a cabo las estrategias sugeridas por los miembros de la Academia para superar las dificultades de orden deportivo o desarrollo humano de su hijo(a).
- XI. Acatar las decisiones tomadas por las Directivas de la Academia, entrenadores y supervisores referentes a rotación de personal, rotación de grupos o demás



necesarios para promover la mejora de sus hijos humana y deportivamente.

- XII. Acatar y asumir las sanciones disciplinarias, económicas y legales que impongan los organizadores y/o comités disciplinarios de los torneos y festivales deportivos en los que sus hijos(as) sean partícipes.
- XIII. Velar por que sus hijos(as) se presenten con el uniforme exigido por la Academia.
- XIV. Asumir responsabilidad por las pérdidas o daños de cualquier bien o equipo.
- XV. Asumir posiciones claras y éticas frente a cualquier forma de intimidación, acoso o violencia de la cual su hijo(a) sea protagonista.
- XVI. Cumplir estrictamente con las obligaciones adquiridas a través del Reglamento General.
- XVII. Cancelar los costos educativos contemplados y estipulados en el proceso de inscripción.
- XVIII. Recoger a sus hijos(as) en el lugar de práctica o encuentro deportivo oficial de la Academia cuando finalice la actividad, dado que el personal de la Academia sólo trabaja durante la jornada programada y, la Academia no será responsable por aquellos deportistas que sean dejados en la sede de práctica o encuentro deportivo antes del inicio o después de finalizadas las actividades, o que permanezcan en el espacio de la Academia.
- XIX. Presentar, en forma respetuosa y amable, sus solicitudes y reclamaciones ante los(as) entrenadores, coordinadores o miembros del Club Deportivo Real Madelena F.C., siguiendo el conducto regular.
- XX. Abstenerse de ingresar a los campos deportivos en entrenamientos y encuentros deportivos, exceptuando los casos donde el entrenador o colaborador del Club Deportivo Real Madelena F.C. así lo indique o requiera.
- XXI. Abstenerse de intervenir en las indicaciones que el entrenador provee a los deportistas en encuentros deportivos o en práctica deportiva, evitando gritos, correcciones o indicaciones sobre el juego y el desempeño del deportista.

C. DERECHOS DE LAS FAMILIAS Y/O ACUDIENTES.

Los padres de los deportistas gozan de los siguientes derechos:

- I. A conocer el Manual de Convivencia y demás normatividad de la Academia.
- II. A comunicarse respetuosamente siguiendo el conducto regular así: entrenador; coordinador; director deportivo; y presidente de academia.



- III. A obtener del Club Deportivo Real Madelena F.C. una calidad óptima en los procesos formativos deportivos.
- IV. A solicitar certificaciones y constancias de vinculación.
- V. A conocer el sistema de evaluación de deportistas.
- VI. A recibir oportunamente respuestas a las inquietudes y solicitudes presentadas sobre el proceso formativo y evaluativo de sus hijos.

D. AUSENCIAS O FALLAS

La asistencia puntual a las actividades de la Academia es obligatoria, de acuerdo con los términos y condiciones indicados en el presente Manual y en el cronograma de operación que sea comunicado por la Academia para el desarrollo de las actividades formativas.

La no asistencia a la Academia o compromisos deportivos no exime al deportista/acudiente de sus responsabilidades el Club Deportivo Real Madelena F.C.

Son aceptadas las ausencias por:

- I. Enfermedad (certificado original de EPS o medicina prepagada) no mayor a 10 días calendario.
- II. Académica (certificado de la institución educativa) no mayor a 10 días calendario. Las ausencias solicitadas por los padres de familia mayores a 2 entrenamientos deben ser notificadas a los correos electrónicos dispuestos en cada sede al menos 7 días calendario previos a la inasistencia preprogramada por los padres de familia.

La Academia se abstendrá de prestarle los servicios a él/la deportista en los siguientes casos:

- a. Cuando el/la deportista presente enfermedades, cortes en la piel, heridas, sangrado, etc.
- b. Cuando el/la deportista presente fracturas.
- c. Cuando el/la deportista presente infecciones.
- d. Cuando el/la deportista presente malestar o cualquier dolencia que le impida desarrollar la actividad física en forma normal.
- e. Cuando el/la deportista se encuentre bajo los efectos del alcohol.
- f. Cuando el/la deportista se encuentre bajo los efectos de sustancias psicoactivas.



- g. Cuando el/la deportista no cuente con el uniforme adecuado.
- h. Cuando el/la deportista no se encuentre a paz y salvo en todo concepto (Mensualidad, Torneos, entre otros).

De acuerdo con lo anterior, la no prestación de los servicios por las causas antes descritas no implicará responsabilidad de ningún tipo para la Academia ni dará lugar a reposición de sesiones o devolución de dinero.

Del mismo modo, bajo los casos anteriores, el/la deportista deberá ponerse a paz y salvo por todo concepto si se reintegra a las clases luego de ausentarse de las mismas, donde la Academia en la siguiente fecha inmediata en la que el/la deportista deba realizar su pago de mensualidad, comunicará el debido reajuste del valor total mensual a cancelar por concepto de la prestación del servicio sin que los padres de familia o deportista realice autoajuste a su pago.

CAPITULO III. PROCEDIMIENTO FORMATIVO

La propuesta de formación deportiva y humana que propone el Club Deportivo Real Madelena F.C., está planificada por un grupo interdisciplinario, enfocada en la evolución fisiológica, anatómica, funcional, psicológica, social y emocional del ser humano.

El principal objetivo es formar integralmente a cada jugador, desarrollando no solo sus capacidades técnicas y físicas, sino también sus valores y principios como seres humanos. Nuestro producto está enfocado en una formación orientada a la excelencia deportiva y personal, con una metodología comprobada y adaptada a las necesidades de cada categoría.

Por lo anterior, la malla curricular de desarrollo deportivo, motriz y comportamental contempla:

- I. **Campo Físico-motriz:** El deportista dentro de la práctica deportiva recibirá estrategias pedagógicas y didácticas para formar, fortalecer y consolidar su preparación física general y sus habilidades básicas motrices.
- II. **Campo Técnico:** Los fundamentos técnicos propios del fútbol son abordados desde la base de la habilidad motriz, donde el(la) deportista genera la capacidad de dominar el elemento.
- III. **Campo Táctico:** Es la capacidad de tomar la mejor decisión en situación real de juego, potenciando el trabajo en equipo tomando como referencia la ubicación espacial del adversario.
- IV. **Campo Social:** Tanto dentro como fuera de un campo de fútbol, el(la)



deportista se conduce bajo los valores del respeto, la honestidad, el cooperativismo y el buen ejemplo.

Dentro del procedimiento formativo la Academia tiene la potestad como líder de formación deportiva y humana que ha elegido libremente para su hijo/a, de evaluar y direccionar a cada deportista en el grupo de entrenamiento que mejor promueva el aprendizaje, mejor potencie las habilidades y que se enmarque en la etapa de desarrollo psico-social de cada deportista.

- I. **Entrenamientos Planificados:** Cada sesión está diseñada bajo una planificación mensual, semestral o anual (según sea el caso), con objetivos claros que se revisan periódicamente.
- II. **Progresión por Etapas:**
 - a. **Iniciación (4-7 años):** Desarrollo de la coordinación, familiarización con el balón y aprendizaje de valores básicos como el respeto y el trabajo en equipo.
 - b. **Formación Básica (8-12 años):** Perfeccionamiento técnico, introducción a conceptos tácticos, y fortalecimiento de hábitos de disciplina y esfuerzo.
 - c. **Especialización (13-17 años):** Enfoque táctico avanzado, mentalidad competitiva, y preparación física específica para la alta competencia.

Para ello, la Academia cuenta con instrumentos y pruebas que permiten dicha valoración.

Así mismo, la Academia dispone de un grupo de entrenadores calificados y aptos para liderar los procesos formativos, donde la Academia asigna el/la entrenador(a) a cada grupo conformado.

- I. **Calidad del Proceso**
 - **Profesores Calificados:** Todo el personal cuenta con formación profesional en educación física, entrenamiento deportivo o experiencia comprobada en el fútbol formativo.
 - **Uso de Herramientas Modernas:** Implementación de ejercicios innovadores, material didáctico, análisis en vídeo y herramientas tecnológicas para el seguimiento del rendimiento.
 - **Protocolos de Seguridad:** Cada entrenamiento y partido se desarrolla bajo estrictos protocolos de seguridad y salud.

CAPITULO IV. NIVELES DEPORTIVOS

El Club Deportivo Real Madelena F.C., establece progresivamente tres niveles para los deportistas según su proceso, evolución deportiva y desarrollo personal tanto en la rama femenina como masculina.



1. NIVEL C (INICIACIÓN)

Este nivel está dirigido a niñas, niños y jóvenes que inician en el deporte, en donde el objetivo principal es el estímulo en esta etapa para incentivar la práctica deportiva, la exploración del deporte, la diversión, la comprensión del modelo de juego institucional y por último, la competitividad.

La participación en partidos amistosos y competencias es de carácter recreativo en festivales e iniciación.

2. NIVEL B (FUNDAMENTACIÓN)

Este plan está diseñado para niñas, niños y jóvenes que avanzan en su proyección deportiva en donde los conceptos aplicados al deporte son de nivel intermedio.

En este nivel se maneja una mayor competitividad y exigencia, las condiciones físicas y técnicas aumentan, así como el reconocimiento de la filosofía, ADN, y los principios de juego, que se evidencian tanto en la práctica como en la competencia, sin embargo, en esta etapa aún no se cataloga al deportista como de alto rendimiento.

Este plan cuenta con cuatro sesiones de entrenamiento semanales, cada una de 1 hora y 45 minutos, con competencias de nivel intermedio, inter-escuelas, torneos tipo B.

3. NIVEL A (ALTO RENDIMIENTO)

El nivel A tiene como objetivo aumentar el grado de exigencia y competitividad, el desarrollo técnico, físico, y cognitivo de los deportistas, quienes deben cumplir con parámetros de disciplina y compromiso consigo mismo y con la Academia.

En esta etapa los deportistas son seleccionados previamente por la comisión técnica, y se cataloga como un nivel de proyección y representación competitiva. Las características de los deportistas que conforman estos grupos son de gran desempeño técnico, físico, táctico, con conocimiento total del modelo, ADN, y, estructura de juego.

Este plan cuenta con cuatro sesiones de entrenamiento semanales, cada una de 1 hora y 45 minutos, con competencias y torneo de nivel liga A y torneos especiales.

Es importante aclarar que, este plan al ser orientado al ámbito competitivo tiene un reglamento y lineamientos específicos los cuales deben ser cumplidos:

- Asistencia a todos los entrenamientos y partidos.
- El Entrenador es libre de realizar las convocatorias, nominas titulares, selección de uniformes entre otros, según su criterio.
- En este plan no se garantizan minutos de juego competitivos.



- El no cumplimiento de los acuerdos expresados anteriormente permitirá la terminación del contrato unilateralmente.

CAPITULO V. PRINCIPIOS BÁSICOS

La convivencia es un proceso orientado a contribuir con el desarrollo integral del deportista a través de la formación en principios, valores, derechos y deberes que permitan la comprensión de las normas, asumiendo las consecuencias de sus actos y atendiendo los procesos de construcción y de corrección que permitan el crecimiento personal y colectivo.

En todos los casos en los cuales sea necesario se exigirá acto de reparación que podrá ir o no acompañado de una medida disciplinaria.

Si se incumplen los deberes o se hace uso irresponsable de la libertad, afectando la convivencia dentro de la Academia o fuera en actividades directas de la misma, el deportista será evaluado por las instancias correspondientes, respetando el debido proceso, asumiendo las consecuencias y recibiendo las sanciones que correspondan, las cuales se aplicarán en la búsqueda del cambio del comportamiento y en la procura de la formación integral de la persona.

Todas las medidas disciplinarias o correctivas deben respetar la dignidad humana, ser formativas, proporcionales y oportunas.

Se consideran faltas todas las infracciones a los deberes y compromisos establecidos por la ley, el contrato de matrícula, el Manual de Convivencia y demás documentos institucionales que consignan deberes de los deportistas y de los padres de familia.

FALTA TIPO I.

- a) No cumplir con los horarios establecidos por la Academia donde la oportunidad y accesibilidad del servicio esté garantizada, sin excusa justificada.
- b) Botar basura fuera de las canecas o lugares designados.
- c) Interrumpir arbitrariamente el normal desarrollo de las actividades deportivas dentro o fuera de la sede.
- d) Ser partícipe de un conflicto sin agresiones físicas.
- e) Usar lenguaje ofensivo o soez en presencia de cualquier miembro de la academia (deportistas, entrenadores, fisioterapeutas, auxiliares, supervisores, directivos).
- f) No vestir adecuadamente el uniforme de la academia. La Academia adoptará algunas herramientas pedagógicas para orientar al deportista frente a las faltas leves, como: reuniones entre el entrenador, el deportista y su acudiente.

**FALTA TIPO II.**

Son las acciones u omisiones que alteran directamente la sana convivencia y competencia la salud física emocional de los deportistas, padres de familia, Colaboradores del Club Deportivo Real Madelena F.C. y comunidad externa integrada en el ciclo de servicio de la Academia, que se configuran como el resultado de comportamientos con deficiencias morales o éticas graves.

- a) Faltar al respeto (gritar, difamar, burlar, insultar, menospreciar, entre otras.) a cualquier miembro de la Academia (deportistas, entrenadores, fisioterapeutas, auxiliares, coordinadores, directivos).
- b) Agredir física o psicológicamente a cualquier miembro de la academia utilizando cualquier medio físico o red social.
- c) Apropiarse de los bienes ajenos (esconder, dañar, sustraer, entre otros).
- d) Dañar, esconder o dar mal uso a la planta física o a los materiales destinados por la academia para el desarrollo de las actividades.
- e) Evadirse o ausentarse de las prácticas o encuentro deportivos sin permiso notificado de los padres/acudientes o de(la) entrenador(a).
- f) Consumir cigarrillo, tabaco o cualquier sustancia psicoactiva dentro de las instalaciones de la academia o en salidas o eventos deportivos.
- g) Reincidir en una falta tipo I en menos de un año.

La Academia adoptará algunas herramientas pedagógicas para orientar al deportista frente a las faltas tipo II, como: asignación de otro grupo para que lleve a cabo sus entrenamientos, reunión entre el entrenador, el deportista, su acudiente, el coordinador de sede y el director deportivo consignando en acta acuerdos de mejora; carta de permanencia condicionada en la Academia, entre otras.

FALTA TIPO III.

Son las acciones u omisiones que alteran de manera grave la sana convivencia y/o salud de los deportistas, padres de familia, colaboradores de la Academia o comunidad externa integrada en el ciclo de servicio de la Academia, o son la delegación de un delito tales como:

- a) Acosar sexualmente a cualquier miembro de la Academia.
- b) Agredir física o psicológicamente a cualquier miembro de la academia, utilizando cualquier medio físico o red social.
- c) Consumir bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas durante el desarrollo de las actividades deportivas de la academia, dentro de las sedes o en la participación



de certámenes deportivos que involucren la representación de Club Deportivo Real Madelena F.C.

- d) Reincidir en cualquier falta tipo II en menos de un año.

La Academia adoptará herramientas pedagógicas para orientar al deportista frente a las faltas tipo III, como: carta de permanencia condicionada en la Academia; cancelación de la Matrícula, que consiste en un documento producto de una reunión entre los representantes del Club Deportivo Real Madelena F.C., el deportista y los padres o acudientes del menor donde se establece la cancelación de la matrícula del deportista a la Academia, donde el Club Deportivo Real Madelena F.C. se reserva los derechos a devoluciones, resarcimientos o similar por concepto de pagos en matrícula, mensualidades, participaciones deportivas o demás que haya realizado el acudiente; entre otras.

Procedimiento disciplinario (principios de debido proceso)

1. Notificación: Informe escrito por entrenador, coordinador o testigo.
2. Apertura de investigación: se notifica a los padres/acudientes.
3. Descargos: el afectado tiene 5 días hábiles para presentar descargos.
4. Comité Disciplinario: decisión motivada (Dirección + Coordinación Técnica + miembro independiente) en máximo 7 días hábiles.
5. Apelación: recurso ante la Presidencia del Club en 5 días hábiles; respuesta final en 7 días hábiles.
6. Registro: todas las medidas quedan registradas en la ficha del jugador.

CAPITULO VI. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El Club Deportivo Real Madelena F.C. cuenta con los siguientes canales de comunicación a través de los cuales se ejecutan las estrategias que garantizan los flujos de información entre su comunidad:

- **Página Web** - www.realmadelena.com

Es la plataforma en internet donde todos los interesados pueden encontrar documentos del reglamento general en versión descargable, pueden consultar la información de ubicación y contacto, galería de fotos y noticias.

- **Facebook** - <https://www.facebook.com/realmadelena>

Red social oficial de la Academia donde se podrá consultar eventos, promociones y comunicaciones directas de la Academia.

- **Instagram** - @Realmadelena



Red social oficial de la Academia donde se podrá consultar eventos, promociones y comunicaciones directas de la Academia.

- **Circulares Electrónicas**

Son las comunicaciones oficiales de interés general remitidas por el sistema de información de la Academia, o por el correo electrónico, desde las cuentas de correo exclusivas de la Dirección de la Academia o Colaboradores de esta.

En caso de presentarse alguna novedad en el envío de las comunicaciones se solicitará al acudiente la respectiva actualización de datos.

- **Grupo WhatsApp**

Son grupos conformados por medio de la aplicación WhatsApp, organizados y gestionados por el Entrenador de cada categoría. En donde, se publican eventos, horarios y lugares de operación; por medio de este canal, los padres y deportistas transmiten consultas inherentes y directas a la práctica deportiva.

Dentro de estos grupos, queda prohibido el envío de publicidad, videos, imágenes u otros contenidos que no tengan relación directa y tácita con los asuntos de la Academia.

- **Reuniones con Padres de Familia**

De manera individual o colectiva en cada sede, la Academia podrá citar a los padres de familia en distintos momentos del año para compartir información sobre características o generalidades del proceso de aprendizaje, eventos o certámenes deportivos y actividades propuestas por la Academia.

CAPITULO VII. ATENCIÓN A SOLUCIONES

Es el canal establecido y encargado de atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS) de todos los miembros de la Academia.

Su finalidad principal es procurar por el mejoramiento continuo de los procesos y de la experiencia de nuestros miembros.

La recepción de las PQRS, se realiza a través del correo electrónico deportivomadelena@gmail.com o realmadelenafc@gmail.com o de manera física en la sede Ensueño 3er Piso del Centro Comercial Gran Plaza el Ensueño Av. Cdad. de Villavicencio #TV 63.

Datos mínimos que debería contener la PQRS:

- a. Nombre del remitente



- b. Categoría del jugador
- c. Descripción clara del hecho y pruebas según aplique (fotos, audios, documentos).

1. **Clasificación y asignación:** Una vez radicada, la PQRS será remitida al Coordinador del equipo correspondiente, según el nivel del deportista:

Nivel A: Director Deportivo

Nivel B: Coordinador Sede Ensueño

Nivel C: Coordinador Sede Candelaria

2. Gestión de la PQRS

El Coordinador asignado deberá:

- i. Analizar la solicitud recibida.
- ii. Levantar un acta formal, en la cual se documente:
 - Descripción de la PQRS
 - Personas involucradas
 - Fecha de los hechos
 - Evidencias (si aplica)
- iii. Socializar el caso con el Director Deportivo y el Presidente del club.
- iv. Evaluar conjuntamente la situación, revisando alternativas y definiendo la mejor solución posible según el caso.

3. Definición y socialización de la solución

- Se establecerá una solución clara, coherente y justa frente a la situación presentada.
- El Coordinador realizará la **socialización de la solución** con:
 - El deportista involucrado



- Los padres de familia o acudientes

4. Tiempos de respuesta (SLA)

Tipo de solicitud	Tiempo máximo de respuesta
Peticiones	10 días hábiles
Quejas y reclamos	8 días hábiles
Sugerencias	10 días hábiles
Felicitaciones	5 días hábiles

Nota:

En caso de requerir más tiempo por complejidad, se deberá informar al solicitante antes del vencimiento del plazo inicial. Se debe dar al menos un **acuse de recibo dentro de 2 días hábiles**.

5. Respuesta formal

- Se emitirá una **respuesta formal por los canales oficiales** (correo electrónico o comunicación escrita).
- La respuesta deberá contener:
 - Síntesis de la solicitud
 - Análisis realizado
 - Decisión tomada
 - Acciones a implementar (si aplica)

6. Seguimiento y cierre

Se dejará evidencia del cierre del caso (acta o registro y en caso requerido, se realizará seguimiento a las acciones definidas para garantizar el cumplimiento de la solución.

7. Principios del proceso



El tratamiento de las PQRS se realizará bajo los siguientes principios:

- Confidencialidad
- Imparcialidad
- Respeto
- Oportunidad en la respuesta
- Enfoque en el mejoramiento continuo

CAPITULO VIII. SEDES

SEDE ENSUEÑO

UBICACIÓN 3er Piso del Centro Comercial Gran Plaza el Ensueño Av. Cdad. de Villavicencio #TV 63.

HORARIO Lunes a viernes: 5:00 pm – 7:00 pm / Sábados y Domingos: 7:00 am – 3:00 pm.

SEDE NORTE

UBICACIÓN CAMPUS PRINCE Cl. 219 # 48-05, Suba, Bogotá

HORARIO Sábados y Domingos: 8:00 am – 12:00 pm.

SEDE CANDELARIA LA NUEVA

UBICACIÓN Conjunto Residencial Aprocade Tv. 49 #59c Sur-73

HORARIO Lunes a viernes: 4:30 pm – 6:30 pm / Sábados y Domingos: 10:00 am – 2:00 pm.

CAPITULO IX. TORNEOS Y PARTICIPACIONES DEPORTIVAS

El Club Deportivo Real Madelena F.C. se encarga de proponer, disponer y autorizar las participaciones deportivas para todas las categorías y grupos de la Academia, basados siempre en su ADN metodológico, seguridad y confiabilidad de los eventos deportivos.



Todos aquellos deportistas y padres de familia que hagan parte de salidas a torneos y certámenes deportivos directamente asociados al Club Deportivo Real Madelena F.C., deberán tener en cuenta las siguientes recomendaciones.

- I. El Manual de Convivencia de la Academia aplica durante las salidas a torneo o certámenes deportivos o cualquier tipo de salida donde el deportista represente a la Academia, por lo que las normas de comportamiento serán las mismas que aplicar al interior de las sedes.
- II. Los padres de familia deben encontrarse a paz y salvo por todo concepto con la Academia, previo a la participación deportiva. Además, los costos totales de los torneos o competencias son asumidos por los padres/acudientes de familia, en caso de no estar al día no podrán participar en entrenamientos o partidos.
- III. El deportista puede acceder a la participación siempre y cuando no presente reportes de faltas moderadas o graves al presente Manual de Convivencia.
- IV. Los deportistas y padres de familia representan la imagen y el buen nombre del Club Deportivo Real Madelena F.C., por lo que, el uso de un vocabulario adecuado y un comportamiento ejemplar, son la mejor manera de darse a conocer a sí mismos y nuestra institución.
- V. Si el deportista tiene una dieta prescrita o situación médica particular, debe comunicarlo previamente al entrenador(a) del grupo, a auxiliar administrativo de la sede y al supervisor de la sede.
- VI. El deportista es responsable del cuidado de sus objetos personales, dinero, elementos electrónicos y todas las pertenencias que lleve consigo en el caso de ser permitidos. El Club Deportivo Real Madelena F.C. no se hace responsable por la pérdida de este tipo de artículos personales.
- VII. Los deportistas deben seguir de manera atenta y precisa todas las instrucciones de los acompañantes a las salidas a torneos y certámenes deportivos, así mismo, deben permanecer con su grupo en todo momento.
- VIII. Los entrenadores, deportistas y padres de familia participantes de torneos y encuentros deportivos deben atender a reuniones, charlas y ensayos necesarios para su participación, con el fin de hacer una buena representación a donde quiera que vayan.
- IX. Los padres de familia que vinculen a sus hijos(as) en estas participaciones, deben firmar los documentos que autoricen su participación en ellos. De igual manera, aceptan y reconocer que durante el evento deportivo los deportistas están expuestos a riesgos inherentes al deporte y su traslado, los cuales no son ni serán responsabilidad de la Academia.



CAPITULO X. ADMISIÓN

Dentro de las grandes e importantes decisiones que deben tomar los padres de familia, se encuentra la elección de una academia apropiada de formación deportiva para sus hijos.

Esta decisión marca de manera significativa tanto la vida del(la) niño(a) como de la familia generando un vínculo directo con la Academia.

Dicho vínculo, nace y se fortalece a partir de la unión entre la propuesta integral de la Academia y las expectativas y vivencias de las familias respecto a la educación de sus hijos(as).

El procedimiento de admisión y matrícula al Club Deportivo Real Madelena F.C. es el siguiente:

1. Recepción de información del programa deportivo.
2. Programación de la clase de cortesía
3. Conversación con el jugador para entender sus metas y objetivos deportivos.
4. Selección del plan más adecuado según los objetivos del jugador.
5. Cancelar el valor de la matrícula en los canales de atención designados para tal fin.
6. Registro del jugador por medio virtual o presencial en la Sede Ensueño.
7. Desde el Club Deportivo Real Madelena F.C. se envían los documentos de inscripción: Autorización Habeas Data, Reglamento General de la Academia, Exoneración de Responsabilidad, Carné Digital y Manual de Convivencia.
8. Hacer entrega de documentos originales vía WhatsApp al 319 2403690.

Es importante tener presente, conocer y apropiar, la información indicada en el Reglamento General del acompañamiento deportivo entre el (los) acudiente(s) del alumno y el Club Deportivo Real Madelena F.C. En donde, el alumno y su acudiente aceptan libremente el compromiso llevado a cabo entre ellos y Club Deportivo Real Madelena F.C.

CAPITULO XI. PAGOS

Como beneficiarios de la prestación de un servicio de acompañamiento deportivo integral, los padres de familia tienen como deber:



- I. Realizar el pago anual por concepto de inscripción y el derecho a matrícula a la Academia.
- II. Realizar el pago por concepto de mensualidad, durante los primeros 10 día de cada mes.
- III. En caso de que el jugador se inscriba de manera tardía en el mes en curso, se prorrateará el valor de la mensualidad según política vigente.
- IV. Realizar el pago por concepto de participación en festivales, intercambios o torneos deportivos a los que su hijo(a) participe bajo decisión voluntaria y libre.
- V. Cuando hubiere lugar, realizar los pagos correspondientes a la reposición de materiales deportivos y de infraestructura que su hijo(a) halla averiado, perdido o extraviado.
- VI. Realizar los pagos correspondientes por concepto de multas o sanciones económicas impartidas por organizaciones o ejecutores de festivales, intercambios o torneos deportivos en las que su hijo(a) participe libre y voluntariamente.
- VII. Asumir sanciones económicas o legales en los casos en que su mal comportamiento y/o violación de las normas o leyes institucionales, locales o nacionales incurra a nombre propio o su hijo(a).

Nota: Los pagos únicamente se podrán realizar en los sistemas autorizados del Club Deportivo Real Madelena F.C. Se encuentra prohibida la entrega de dinero en efectivo o transferencia a cualquier miembro del Club Deportivo Real Madelena F.C.

A continuación, se detallan las políticas, medios de pago autorizados, condiciones por mora y procedimientos para la obtención del paz y salvo.

Medios de Pago Autorizados:

El Club cuenta con los siguientes canales oficiales para el pago de mensualidades, inscripciones, uniformes y demás conceptos:

- I. **Pago en efectivo**
 - Exclusivamente en la **sede Ensueño**, en el horario establecido por el Club.
 - Se enviará al correo registrado del padre de familia y/o acudiente el soporte de pago.
- II. **Pago por Nequi | Daviplata | Bre B**
 - Número autorizado: **3192403690**
 - Enviar comprobante al área administrativa vía WhatsApp o correo oficial.
- III. **Transferencia o consignación bancaria**



- Cuenta de Ahorros Davivienda
- Número: 488422056009
- Titular: Jhordan Andrés Cortés Sánchez
- CC: 1031152325
- Enviar comprobante al área administrativa vía WhatsApp o correo oficial.

Nota: El Club no se hace responsable por pagos realizados a cuentas, números o personas no autorizadas expresamente.

Registro de Pagos

- **Todos los pagos** realizados por los medios oficiales son registrados en la **plataforma interna del Club**.
- El sistema envía **automáticamente** el comprobante de pago al **correo electrónico registrado** por el padre de familia y/o acudiente durante el proceso de inscripción.
- Es responsabilidad del acudiente asegurarse de que el correo registrado esté vigente y sea revisado con frecuencia.

CAPITULO XII. PAZ Y SALVO

La solicitud de paz y salvo por todo concepto debe ser remitida a través del correo electrónico deportivomadelena@gmail.com o realmadelenafc@gmail.com.

La entrega de paz y salvo se realizará máximo en 15 días hábiles contados a partir de la fecha de radicación de la respectiva solicitud y se informará una vez se cuente con el documento oficial expedido de forma física.

Es importante tener en cuenta que, el Club Deportivo Real Madelena F.C. únicamente expedirá el Paz y Salvo por todo concepto siempre y cuando se cumpla con los siguientes ítems:

- I. Se ha llevado a cabo de manera anual el pago por el derecho a matrícula a la Academia.
- II. Se ha llevado a cabo el pago de las mensualidades hasta el mismo momento de la solicitud expresa de la expedición de paz y salvo.
- III. Se ha llevado a cabo el pago total de participaciones en festivales, intercambios o torneos deportivos a los que su hijo(a) participe bajo decisión voluntaria y libre.
- IV. Se ha llevado a cabo el pago de reposición de materiales deportivos y de infraestructura en la que su hijo(a) halla averiado, perdido o extraviado.



- V. Se ha llevado a cabo el pago de multas o sanciones económicas impartidas por organizaciones o ejecutores de festivales, intercambios o torneos deportivos en las que su hijo(a) participe libre y voluntariamente.
- VI. Se ha llevado a cabo el pago de sanciones económicas o legales en los casos en que su mal comportamiento y/o violación de las normas o leyes institucionales, locales o nacionales incurra a nombre propio o su hijo(a).

CAPITULO XIII. TRANSFERENCIAS LIGA DE FÚTBOL

En el caso que un deportista requiera realizar el procedimiento de transferencia definitiva indicado por la Liga de Fútbol de Bogotá deberá:

- a) Acercase a la Liga de Fútbol de Bogotá y adquirir el formato respectivo.
- b) Realizar carta de solicitud de firma de documento dirigida al Club Deportivo Real Madelena F.C.

CARTA DE SOLICITUD: Documento original expedido por el acudiente del menor dirigido al Club Deportivo Real Madelena F.C., indicando:

- a) Nombres completos del deportista
 - b) Número de documento de identidad
 - c) Sede
 - d) Categoría
 - e) Nombre de Acudiente registrado
 - f) Número de documento de identidad
 - g) Teléfono de contacto
 - h) Dirección de residencia
 - i) Correo electrónico
 - j) Detallar la solicitud e informar tipo de plan
- c) Radicar carta de solicitud al equipo administrativo de sede según corresponda. Una vez radicado el documento, la Academia dispone de 15 días calendario para realizar la respectiva validación y procedimiento de firma de documento. El cual quedará en el archivo de la sede para su debida entrega.



Es importante mencionar que, para la expedición de la firma del documento, el deportista y acudiente deben encontrarse a paz y salvo por todo concepto con Club Deportivo Real Madelena F.C. según los criterios abajo numerados.

Es importante citar que el Club Deportivo Real Madelena F.C. no genera ningún tipo de cobro económico o en especie para la firma de la transferencia definitiva del jugador en los torneos de Liga de Fútbol a nivel nacional.

CAPÍTULO XIV — DISPOSICIONES FINALES

1. La aceptación de la inscripción implica la aceptación total de este Manual y sus anexos.
2. El Club puede actualizar el Manual con notificación escrita con 30 días de antelación salvo motivos de fuerza mayor.
3. Cualquier conflicto se resolverá por las vías internas y, de persistir, conforme a la normativa colombiana aplicable.
4. Este Manual se ajusta y complementa con la Resolución No. 502 del IDRD y otras normas aplicables.

CONTACTOS INSTITUCIONALES

Presidencia: Jhordan Andrés Cortés Sánchez — Presidente Club Deportivo Real Madelena F.C.

Correo general: deportivomadelena@gmail.com o realmadelenafc@gmail.com

WhatsApp administrativo: 319 2403690