

PROTOCOLO ACTUACIÓN ANTE RECLAMOS DE APODERADOS

La Convivencia Escolar es la interrelación entre los diferentes miembros de la comunidad educativa, la cual tiene incidencia significativa en el desarrollo ético, socio-afectivo e intelectual de los estudiantes. Esta concepción incluye las formas de interacción entre los diferentes estamentos del Establecimiento, por lo que constituye una construcción colectiva que es responsabilidad de todos los miembros y actores educativos con sus derechos y deberes sin excepción.

El Reglamento Interno de Convivencia Escolar (R.I.C.E) pretende democratizar la relación entre los integrantes de la unidad educativa, pues es importante que cada uno de los agentes educativos tengan absoluta claridad de los deberes y derechos que le corresponde, ya que al conocer las variables formales que nos rigen, podemos en conjunto, superar las dificultades y obtener óptimos resultados para beneficio de todos los integrantes de esta unidad educativa.

Es en este contexto que el presente documento que forma parte de nuestro Manual de Convivencia tiene por finalidad apoyar en la gestión de los reclamos que se puedan formular por parte de madres, padres y/o apoderados de nuestros y nuestras estudiantes.

Pasos para seguir frente a reclamos que se realicen por parte de madres, padres y apoderados de nuestros estudiantes:

1. Todo reclamo, problema o queja por parte de madres padres y/o apoderados deberán ser recepcionados por escrito en libro foliado destinado especialmente para este objetivo y/o en Registro de Entrevista.
2. Los reclamos deberán ser establecidos de manera responsable por lo que el reclamante deberá identificarse claramente con los siguientes datos: Nombre completo, N° de Cédula de Identidad, nombre del estudiante del que es apoderado, curso, teléfono de contacto, fecha, firma.
3. Los antecedentes del reclamo deberán ser descritos de manera clara, por lo que además será necesario individualizar con nombre y apellido en lo posible, a todas las personas involucradas en los hechos, esto se deberá realizar siempre de manera respetuosa.
4. Con los antecedentes entregados por el reclamante, Dirección y/o Dirección de Ciclo deberá activar la investigación necesaria para aclarar los hechos.
5. Se deberá entrevistar a todos y todas los involucrados en los hechos para recoger las versiones de cada uno de ellos.
6. Se dejará evidencias de las entrevistas realizadas por los distintos involucrados del caso. Se deberá entrevistar también a quienes hayan sido testigos de los hechos investigados con el objetivo de recabar toda la información posible.

7. Todas las entrevistas realizadas deberán ser registradas en formato de Registro de Entrevista propia del establecimiento, sirviendo ésta como evidencia de la investigación.
8. La investigación no deberá demorar más de cinco días hábiles, prorrogable por cinco días hábiles, siendo el plazo que tendrá Dirección y/o Dirección de Ciclo para entregar por escrito carta respuesta al apoderado. En dicho informe se deberán señalar las acciones realizadas y el resultado que arrojó la investigación. El informe deberá incluir, además de una respuesta clara al reclamo, elementos como los siguientes (según corresponda): las medidas reparatorias establecidas, sanciones, acuerdos tomados, etc.
9. Si la resolución obtenida de la investigación dentro de los cinco días hábiles no satisface al reclamante, se acordará un nuevo plazo de cinco días hábiles para obtener más información, dejando claro que el establecimiento continuará realizando acciones para gestionar el conflicto.
10. La investigación no deberá demorar más de cinco días hábiles, prorrogable por cinco días hábiles, siendo el plazo que tendrá Dirección y/o Dirección de Ciclo para entregar por escrito carta respuesta al apoderado/a. En dicho informe se deberán señalar las acciones realizadas y el resultado que arrojó la investigación. El informe deberá incluir, además de una respuesta clara al reclamo, elementos como los siguientes (según corresponda): las medidas reparatorias establecidas, sanciones, acuerdos tomados, etc.
11. Si la resolución obtenida de la investigación dentro de los cinco días hábiles no satisface al reclamante, se acordará un nuevo plazo de cinco días hábiles para obtener más información, dejando claro que el Colegio continuará realizando acciones para gestionar el conflicto.
12. En libro foliado de reclamos, deberá quedar una copia de la carta respuesta entregada al apoderado, dejando también registrado fechas en que se ingresó el reclamo y la fecha en que se dio respuesta al reclamo.
13. Se creará expediente con toda la información del proceso, que quedará a disposición en oficina de dirección.