

PROTOCOLO DE RECLAMOS, FELICITACIONES O SUGERENCIAS

1. Antes de ingresar un Reclamo, Felicitación o Sugerencia deberá considerar **RESPETAR** el conducto regular establecido por el colegio, debiendo informar en todo momento al profesor (a) jefe ante cualquier situación. El buzón de convivencia escolar no reemplaza los conductos regulares y canales de comunicación establecidos por la Dirección del establecimiento educacional.

CONDUCTO REGULAR PARA ESTUDIANTES:

SITUACIONES	INSTANCIA	RESPONSABLE
Académicas	1°	Profesor de asignatura
	2°	Profesor jefe
	3°	Coordinadoras de nivel
	4°	Jefa UTP
	5°	Orientadora
	6°	Director / Sub Directora
SITUACIONES	INSTANCIA	RESPONSABLE
Convivencia Escolar	1°	Profesor de asignatura
	2°	Profesor jefe
	3°	Inspectores de nivel (sanciones)
	4°	Encargado Convivencia Escolar (mediación)
	5°	Orientadora
	6°	Director /Sub Directora
SITUACIONES	INSTANCIA	RESPONSABLE
Talleres extraescolar	1°	Profesor encargado del taller
	2°	Encargado Extraescolar
	3°	Encargado Convivencia Escolar
	4°	Orientadora
	5°	Jefa UTP
	6°	Director/ Sub Directora

Cada vez que acceda a otra instancia debe haber informado a la que anteceda.

CONDUCTO REGULAR PARA PADRES Y APODERADOS:

INSTANCIAS	RESPONSABLE	TEMÁTICA
1°	Profesor Jefe	Todas las situaciones del curso
2°	Profesor asignatura	Académicas o de conducta sólo de la asignatura
3°	Inspector de nivel	Sanciones
4°	Coordinadora de nivel	Orienta y coordina situaciones académicas
5°	Orientadora o Encargado Convivencia Escolar	Interviene situaciones particulares cuando sobrepasan el manejo del profesor en aspectos de Convivencia Escolar
6°	Jefa UTP	Interviene situaciones académicas y pedagógicas
7°	Director / Sub Directora	Interviene todas las temáticas.

- **Canales autorizados:** Entrevistas, comunicaciones en la agenda escolar y reuniones de apoderados para abordar temas generales del curso.
- **Canales no autorizados:** Llamadas telefónicas personales, mensajes o grupos de WhatsApp y reuniones de apoderados para tratar temas particulares de algún estudiante.

2. Definición RECLAMO:

Reclamar es oponerse a algo de palabra o por escrito, expresando una queja o disconformidad. La acción y efecto de reclamar se conoce como reclamación o reclamo.

La palabra reclamar indica la acción de protestar contra aquello con lo cual no se está de acuerdo, ya sea porque es contraria a las opiniones o ideología, o bien el motivo del reclamo puede ser que alguna cuestión que debía realizarse de una forma, pero no se ha hecho como debía ser o estaba previamente establecido.

Nota importante:

El colegio Instituto San Pedro se faculta el derecho de abordar situaciones y dar respuesta **sólo** a través de una presentación por **escrito** según formato vigente.

3. Definición FELICITACIONES:

Proviene del concepto “Felicitar” y tiene relación con la intención de manifestar a una persona la satisfacción que experimenta con motivo de algún suceso favorable para ella.

4. Definición de SUGERENCIA:

Una sugerencia es una idea que se propone, inspira e insinúa a otra persona. El término suele emplearse como equivalente a un consejo o recomendación.

5. Objetivo de este protocolo:

Otorgar un canal de comunicación oficial ante situaciones de reclamos, felicitaciones o sugerencias, que tengan directa relación con cualquier integrante de la comunidad educativa, a través de un mecanismo serio, confiable y efectivo, asegurando una respuesta a lo presentado.

6. ¿Qué debo tener presente antes de ingresar mis reclamos, felicitaciones o sugerencias?

Cada integrante de la comunidad educativa debe considerar:

- ✓ Identificarse correctamente.
- ✓ Siempre hacerlo de forma escrita.
- ✓ Expresarse de manera explícita, fundada con argumentos concretos.
- ✓ Siempre ingresarlo en el lugar establecido por el colegio.
- ✓ Sólo se aceptará un formato institucional, sin embargo igual podrá acompañar una hoja blanca que contenga mayores detalles.
- ✓ Hacerse responsable de sus declaraciones.
- ✓ Colaborar cuando se trate de un reclamo, a través de la entrega de otros antecedentes que se requieran para esclarecer situación determinada.
- ✓ El colegio acepta y promueve la resolución pacífica de conflictos, de manera respetuosa, sin gritos, ni descalificaciones, siempre conduciéndose según los conductos regulares definidos para cada situación (Señalados en Reglamento de Convivencia Escolar 2017).
- ✓ El colegio velará por responder a sus planteamientos, ya sea a través de una entrevista o una respuesta por escrito cuando sea necesario.

7. Vías de ingreso de un Reclamo, Felicitaciones o Sugerencias:

¿DÓNDE?	¿EN QUÉ LUGAR?	PROFESIONAL RESPONSABLE
En un “ Buzón de Convivencia Escolar ”, especialmente diseñado para estos asuntos.	<p>Instalado en el hall de acceso del colegio.</p> <p>Importante:</p> <p>Recordar que la persona que desee exponer su reclamo, felicitaciones o sugerencia deberá:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Completar formulario oficial, disponible en portería.2. Depositar su escrito en el Buzón.3. Registrar su depósito en un libro de ingresos disponible en portería.	<ol style="list-style-type: none">1. El Encargado de Convivencia Escolar será el responsable de revisar el buzón al finalizar la jornada de los días lunes de cada semana. En el caso de que el lunes sea un día feriado, el funcionario no asista a trabajar o el colegio no esté en funcionamiento por determinadas razones, el retiro se realizará al día hábil siguiente del retorno.2. Una vez recepcionado, se citará a entrevista a la persona afectada.3. Se dará curso a una investigación breve.4. El Encargado Convivencia Escolar reportará mensualmente a la Orientadora sobre todos los ingresos, dejando una copia de los registros y monitoreo de cada situación presentada.5. Se realizarán las entrevistas necesarias con las personas involucradas para aclarar o intentar dar solución a lo informado.6. El Encargado de Convivencia Escolar, deberá llevar un registro de todos los documentos recepcionados, archivando una copia.

8. Plazos de respuesta:

ITEM	PLAZO	QUIEN RESPONDE	MEDIO DE COMUNICACIÓN
RECLAMO	Una vez recepcionado el reclamo, las felicitaciones o la sugerencia, se dará respuesta dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles .	1. Encargado Convivencia Escolar. 2. Orientadora. 3. Director.	1. Entrevista 2. Carta formal de respuesta.
FELICITACIONES			1. Notificar del acuso de recibo al que envía la felicitación. 2. Entrevista con la persona señalada a felicitar. 3. Reconocer felicitaciones en Acto público o un Consejo de profesores.
SUGERENCIAS			1. Entrevista 2. Carta formal de respuesta.



N° registro	
-------------	--

[illegible]

- **Marcar con “X”:** RECLAMO _____ FELICITACIONES _____ SUGERENCIA _____

- **Datos del Remitente:**

Nombre _____

Marcar con “X”, ¿Usted es?

____ Apoderado (a), del estudiante _____ Curso _____

____ Estudiante, Curso _____

____ Funcionario (a), Cargo _____

Email _____ Teléfono contacto _____

Fecha de ingreso ____/____/2017

Firma _____

Mayor información sobre el Reglamento de Convivencia Escolar y otros Protocolos disponibles en:

www.institutosanpedro.cl

2018