



Protocolo frente a reclamos de padres y apoderados

La Florida, Marzo 2016

INTRODUCCIÓN

El Colegio Pierre Teilhard de Chardin, considerará como base legal para el procedimiento de reclamos de padres y apoderados, la ley 20529. Por tanto, recibirá las denuncias y los reclamos que se formulen por los miembros de la comunidad educativa u otros directamente interesados y que se refieran a materias de su competencia, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.

Se considerarán formalmente como “DENUNCIA” o “RECLAMO”, al acto escrito por medio del cual una persona o grupo de personas directamente interesadas y previamente individualizadas (Con su(s) nombre(s), Rut y firma), ponen en conocimiento al Establecimiento Educacional de una eventual irregularidad, con el objeto de que ésta investigue y adopte las medidas que correspondan.

Sin perjuicio de lo anterior, la Dirección mantendrá siempre un espíritu conciliador que le permita mediar en la controversia existente entre la parte reclamante y el funcionario en cuestión.

A. Reclamo hacia Docentes: Se entiende por docente, a todos los funcionarios del Establecimiento Educacional que poseen título de profesor y que se desempeñan como docentes de aula o docentes directivos. El procedimiento que deberán realizar los padres para presentar una denuncia o reclamo en contra de un(a) docente, será el siguiente:

- Frente a una irregularidad con un profesor se sugiere intentar resolver el problema mediante el conducto regular establecido en el manual de convivencia escolar (Profesor asignatura, profesor jefe, Jefe de UTP si el asunto es académico o Inspectora General si el asunto es disciplinario)
- Si dicho conducto, no representó una respuesta o solución satisfactoria para el padre, madre o apoderado, deberá presentarse personalmente y entregar o dejar por escrito su queja o denuncia formal en Dirección.
- El Reclamo o Denuncia recepcionado, será analizado por el Equipo de Gestión y se procederá a la investigación de los hechos. La investigación tiene por objeto reunir antecedentes y verificar evidencias que lo corroboren o desestimen. Esto se realizará dentro de un plazo de 15 días hábiles posteriores a dicho reclamo.
- De comprobar la irregularidad, se aplicará al funcionario lo establecido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Institución y se informará el hecho a las autoridades pertinentes (Sostenedor, Inspección del trabajo, Dirección Provincial de Educación y Superintendencia de Educación)

- El Director, elaborará un informe con las conclusiones del caso y notificará al apoderado en forma personal dicho resultado si éste eligió el conducto del Establecimiento, o se remiten los antecedentes a la Superintendencia de Educación si el apoderado optó por conducir su reclamo a este organismo.
 - Si el apoderado no se encuentra satisfecho con el resultado o respuesta que presente la Dirección o si prefiere obviar este procedimiento, puede dirigirse directamente a la Superintendencia de Educación. Ante lo cual, el Colegio deberá rendir cuenta directamente a esta entidad.
 - Cabe hacer notar que el Artículo 65 de la Ley 20529 señala lo siguiente: "Si el Director Regional o el Superintendente, mediante resolución fundada, establecen que la denuncia carece manifiestamente de fundamentos, podrán imponer a quien la hubiere formulado una multa no inferior a 1 UTM y no superior a 10 UTM, atendida la gravedad de la infracción imputada".
- B. Reclamo hacia Asistente de la Educación: Son asistentes de la Educación todos los funcionarios del Establecimiento Educacional que no desempeñan docencia en aula o directiva, tales como: Psicóloga, Psicopedagoga, Inspectores, Administrativos, Asistentes de Aula y Auxiliares.
- Frente a una irregularidad con un(a) Asistente de la Educación, el Apoderado deberá presentarse personalmente y entregar o dejar por escrito su queja o denuncia en Dirección.
 - El Reclamo o Denuncia recepcionado, será analizado por el Equipo de Gestión y se procederá a la investigación de los hechos. La investigación tiene por objeto reunir antecedentes y verificar evidencias que lo corroboren o desestimen. Esto se realizará dentro de un plazo de 15 días hábiles posteriores a dicho reclamo.
 - De comprobar la irregularidad, se aplicará al funcionario lo establecido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Institución y se informará el hecho a las autoridades pertinentes (Sostenedor, Inspección del trabajo y Fiscalía en caso que corresponda realizar denuncia).
 - El Director, elaborará un informe con las conclusiones del caso y notificará al apoderado en forma personal dicho resultado si éste eligió el conducto del Establecimiento, o se remiten los antecedentes al la Superintendencia de Educación o a Tribunales si el apoderado optó por conducir su reclamo por alguno de estos organismos.
 - Si el apoderado no se encuentra satisfecho con el resultado o respuesta que presente la Dirección o si prefiere obviar este procedimiento, puede dirigirse directamente a la Superintendencia de Educación o Fiscalía. Ante lo cual, el Colegio deberá rendir cuenta directamente a esta entidad.