



Kendal English School
Founded in 1992

“COMUNICADOS Y UNIDOS, POR UN FUTURO MEJOR”

**POLÍTICA DE SUGERENCIAS, OBSERVACIONES,
INQUIETUDES O DUDAS Y/O RECLAMOS ESCOLARES**

SCHOOL COMPLAINTS

Próxima revisión: October, 2019

Persona que autoriza: Miss Elena Leyton, Directora Administrativa

ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Etapas a seguir	4
3. Importante	5
4. Procedimiento de reclamo	7
5. Formulario de reclamo	9

INTRODUCCIÓN

La presente Política de Sugerencias, Observaciones, Inquietudes o Dudas, o Reclamos Escolares, tiene por finalidad contribuir al desarrollo y mantención de un clima armónico, que propicie aprendizajes de calidad al interior de nuestra Comunidad Educativa.

Por consiguiente, esta Política ha sido concebida como un nexo entre los distintos estamentos que conforman el Colegio, a saber, alumnos, apoderados y Colegio.

Creemos pertinente definir previamente qué hemos de entender por “sugerencias”, “observaciones”, “Inquietudes o dudas” y “reclamos”, de modo tal que el siguiente protocolo de acción sea más efectivo.

Por “sugerencias” vamos a entender las ideas o “aportes” que algún apoderado(a) realice respecto de alguna asignatura, ya sea en la forma que es impartida por el docente, así como la forma evaluativa utilizada por el mismo.

La Dirección, en el paso correspondiente, decidirá si procede o no tal sugerencia.

En cuanto a las “observaciones”, vamos a entender algo similar a las “sugerencias”, en cuanto sean ideas que contribuyan a enriquecer el proceso de enseñanza-aprendizaje. No debemos olvidar que este proceso es fruto de un trabajo en equipo entre los apoderados, los alumnos (que son los protagonistas del mismo) y el Colegio.

Por lo que respecta a “dudas” o “inquietudes”, vamos a entender como tales aquellos “vacíos de información eminentemente académicos” que pudiera tener un apoderado(a).

Finalmente, por “reclamos”, vamos a entender todas aquellas “quejas”, ya sean disciplinarias y/o académicas que pudiese tener algún apoderado.

Cabe consignar que sea cual fuere la naturaleza de cada una de las posibilidades anteriormente descritas, se procederá a seguir un conducto regular o protocolo. Dependiendo de la relevancia y/o urgencia de las mismas, podrán llegar sólo hasta la primera instancia o paso, o bien seguir los pasos siguientes hasta llegar a la cuarta etapa, es decir, a manos de Dirección Administrativa y/o Académica, si procede.

A continuación, detallamos las instancias o pasos que conforman la columna vertebral de la presente política de “eventos” escolares.

ETAPAS A SEGUIR

Kendal English School contempla cuatro instancias o etapas a seguir, dependiendo de la relevancia de los “eventos” que sean recibidos:

ETAPA 1

(Informal) Cualquier situación o “evento”, ya sea académico y/o disciplinario deberá ser canalizado a través de Inspectoría o Secretaría. Independientemente de la naturaleza del mismo, ambos canales (entiéndase Inspectoría o Secretaría) se dejará **-por escrito-** un registro del mismo en el “Record Book”, cuyo contenido queda a disposición de los distintos estamentos que conforman nuestra Comunidad Escolar, siempre y cuando estos estamentos sean protagonistas del o los eventos consignados en él.

ETAPA 2

(Formal) Si la naturaleza del evento es académica o del ámbito formativo, Inspectoría o Secretaría lo derivarán al profesor jefe.

Para la concreción de la entrevista con el docente correspondiente, Inspectoría o Secretaría agendarán una hora predeterminada. Los acuerdos derivados de tal entrevista serán consignados en el “Record Book”.

Mientras se desarrolla la entrevista, el miembro del personal deberá asegurarse que quedaron bien claras las acciones que se tomarán en conjunto con el apoderado(a).

ETAPA 3

(Formal) Si no se resolviese el evento, el apoderado(a) deberá solicitar por escrito una entrevista oficial con Coordinación Académica, quien tratará de resolver, a la brevedad posible, dicho evento.

Mientras se desarrolla la entrevista, el miembro del personal deberá asegurarse que quedaron bien claras las acciones que se tomarán en conjunto con el apoderado(a).

ETAPA 4

(Formal) Si persistiese la causal del evento, el apoderado(a) deberá solicitar –nuevamente y por escrito- una entrevista con Dirección Administrativa y/o Académica, paso terminal de la Política explicitada en el presente documento.

Mientras se desarrolla la entrevista, la persona del staff deberá asegurarse que quedaron bien claras las acciones que se tomarán en conjunto con el apoderado(a).

IMPORTANTE

- Todo el personal del Colegio deberá tener muy clara la diferencia entre Sugerencias, Observaciones, Inquietudes o Dudas, o Reclamos Escolares
- **Un reclamo puede ser hecho exclusivamente por un apoderado o apoderada.**
- En las distintas etapas del proceso de reclamo, el Colegio concertará una fecha de entrevista como tope máximo 48 horas a contar de la fecha en que se solicita esta gestión.
- El receptor deberá discriminar si se trata de una sugerencia, observación, inquietud o reclamo. Una breve conversación inicial amable y empática, por cierto, acerca del “evento” puede ayudar a clarificar si es que éste amerita seguir los pasos antes consignados.
- Si el problema no se resuelve después del proceso informal, se pasará a la siguiente etapa formal del evento.
- Los distintos eventos que se presenten siempre estarán bajo la supervisión de un Coordinador General, quien supervisará –de manera permanente- el registro correcto de cada evento en el “Record Book”. Por último, dejamos constancia que el progreso de cada evento suscitado puede realizarse de manera personal, vía telefónica, o bien por escrito (mediante el envío de un correo electrónico al email del Colegio).
- Una breve nota de las reuniones o llamadas telefónicas siempre deberá quedar registrada con las respuestas y soluciones acordadas por cada una de las partes involucradas en el “Record Book”.
- El apoderado que manifiesta un evento (específicamente un reclamo) deberá tener la certeza de que el Colegio pondrá todos los recursos a disposición para resolver el problema presentado.

- Un procedimiento de reclamos efectivo identificará áreas de acuerdo entre las partes. Es igualmente importante clarificar los malentendidos en una etapa temprana, a fin de crear una atmósfera positiva en la cual se conversará cualquier tema sobresaliente.
- La frecuencia de revisión del procedimiento de reclamos, que se inicia mediante el análisis del “Record Book”, se realizará de manera quincenal. Esta medida rige para cada una de las tres sedes que conforman el Colegio.

PROCEDIMIENTOS DE RECLAMOS

ETAPA 1

(Informal) Reclamo recepcionado por Inspectoría o Secretaría.

En primera instancia, se agendará una entrevista y se definirá si el reclamo pertenece al ámbito académico, formativo o bien administrativo y en relación a ello se derivará al apoderado a la instancia respectiva con la persona que corresponde.

LA HABILIDAD PARA CONSIDERAR UN RECLAMO DE MANERA OBJETIVA E IMPARCIAL ES CRUCIAL

Cuando el reclamo se hace directamente al Coordinador, se debe señalar el conducto regular de este Manual al apoderado clarificando el procedimiento.

ETAPA 2

(Formal) reclamo recepcionado por el Coordinador.

- 1- Una vez que la queja ha sido derivada al Coordinador éste obtendrá la información relevante y necesaria para darle solución al problema en esta etapa, ampliando los antecedentes, si es pertinente y/o posible, antes de la entrevista con el apoderado.
- 2- El Coordinador se entrevistará con el apoderado, el cual manifestara la temática del reclamo.
- 3- El desarrollo de la documentación y los acuerdos de esta entrevista serán registrados en el "Complaints Book" con la firma y fecha correspondientes.
- 4- Una vez establecido los hechos relevantes se enviará la respuesta por escrito al apoderado, y será archivada en la documentación del Colegio.
- 5- La respuesta enviada por escrito deberá incluir una completa descripción de la o las decisiones indicando las razones respectivas. Cualquier acción tomada por el Colegio deberá ser informada oportunamente al apoderado(a).
- 6- Los procesos de la etapa dos se realizarán dentro de un tiempo razonable, con tope máximo de 10 días hábiles.
- 7- Si el apoderado(a) no está satisfecho con los resultados de la investigación de la etapa dos, o el reclamo se refiere al Coordinador, el apoderado deberá presentar esto por escrito a la Coordinación Académica.

ETAPA 3

(Formal) Derivación a Coordinación Académica.

1- Si el apoderado no está satisfecho con la respuesta de Coordinación Académica o el reclamo es acerca de la misma, el apoderado(a) deberá consignar por escrito a la Directora de la institución que su reclamo requiere pasar a la etapa cuatro.

ETAPA 4

2- Una vez que se ha recibido el reclamo, la Directora recolectará toda la información posible a fin de clarificar la situación, para llegar a una solución oportuna y eficaz.

3- La Dirección agendará una entrevista con el apoderado(a) y se informará de la materia a tratar.

4- Todo lo tratado a esta entrevista deberá quedar registrado en el "Record Book".

5- Una vez establecidos todos los factores relevantes, se enviará la respuesta por escrito al apoderado(a), la que debe incluir un completo análisis de la decisión final y las razones respectivas de su determinación.

6- Esta etapa se debiera dar en un tiempo razonable (10 días hábiles). Sin embargo, como los reclamos serán de distinta naturaleza y/o complejidad, quizás este tiempo no sea suficiente. Si se da esta situación la Dirección deberá mantener permanentemente informado al apoderado(a) de los procesos que se están dando, si se excede el tiempo antes mencionado.

7- Reclamos individuales no serán atendidos por todo el equipo de gestión, ya que puede comprometer la especialidad del panel.

FORMULARIO DE RECLAMO

(COMPLAINT FORM)

Kendal English School

Formal complaint form/ Formulario de Reclamo Formal

Por favor complete y entregue en las oficinas del Colegio (Secretaría), en sobre cerrado y dirigido a Coordinación o Dirección, con **CARÁCTER CONFIDENCIAL**.

Nombre del alumno (a): _____
(Student's name)

Curso: _____
(Grade)

Nombre del apoderado: _____
(Parent's name)

Dirección teléfono (durante el día): _____
(Telephone number (During day time))

Teléfono (Durante la tarde): _____
(Telephone number (During evening))

Por favor, anote su reclamo (con letra imprenta):

Qué acción sugiere para resolver su reclamo:

A quién presenta su reclamo y qué respuesta recibió:

Qué acciones considera que podrían resolver el problema en esta etapa:

Si incluye algún documento, descríballo:

Firma: _____

SOLO USO OFICIAL

FECHA QUE FUE ENVIADO: _____

POR QUIÉN: _____

EL RECLAMO FUE REFERIDO A: _____

FECHA: _____

Versión	Estado	Elaborador	Revisor	Aprobador
01	Aprobada	Jorge Aravena, Coordinador General Nubia Burgos, Coordinadora Académica	María Eliana Bravo, Coordinadora Académica Karla Essmann, Jefa Departamento de Inglés	Elena Leyton, Directora Administrativa

