



COMUNICADO N° 13 -2024/DIR

La Molina, 18 de junio de 2024

Estimados padres de familia, reciban un cordial saludo de salud y paz.

A continuación, compartimos con ustedes los procedimientos que, tanto estudiantes y padres de familia, deben y pueden seguir para poder elevar una queja y/o reclamo o una apelación ante alguna decisión o medida tomada.

Esperamos con ello ordenar nuestros protocolos para brindar a todos una atención y respuesta inmediata y oportuna.

PROCEDIMIENTOS ANTE LAS QUEJAS Y/O RECLAMOS

1. DESDE LOS ESTUDIANTES

1. Las quejas o reclamos de los estudiantes son escuchados y atendidos; y se resuelven de manera rápida y justa, de acuerdo con los lineamientos, normas, valores institucionales y el carisma congregacional.
2. Las quejas o reclamos se clasifican de acuerdo al servicio brindado: proceso de enseñanza aprendizaje, convivencia, infraestructura, administrativo o cualquier otro servicio educativo.
3. Para los casos de violencia escolar se seguirán los protocolos establecidos según la Ley 29719.
4. El orden de las instancias para presentar una queja o reclamo es el siguiente:
 - 1ro: Tutor y/o docente
 - 2do: Coordinador de grado/nivel- Asesor de área/ciclo
 - 3ero: Subdirección
 - 4to: Dirección
5. Se reciben a través de dos mecanismos:
 - Mecanismo Directo: Mediante entrevistas personales o diálogo directo.
 - Mecanismo Indirecto: Mediante el llenado de un formulario a través de un código QR.

MECANISMO DIRECTO PARA ELEVAR UNA QUEJA O RECLAMO:

1. El estudiante debe respetar las instancias correspondientes mencionadas en el numeral 1.4.





2. Todo docente es responsable de brindar atención inmediata ante la queja o reclamo de un estudiante.
3. La instancia que reciba la queja o reclamo, debe considerar el diálogo con las partes involucradas según sea la naturaleza del caso e informar a la instancia que corresponda para dar atención y respuesta de manera oportuna y pertinente (en un plazo no mayor de 5 días).
4. Una vez acordada o determinada la resolución o respuesta a la queja o reclamo, se informará a los estudiantes acerca de las acciones realizadas para su atención y/o a los padres de familia (solo para aquellos casos que lo requiera) a través de un correo institucional o reunión virtual o presencial.

MECANISMO INDIRECTO PARA ELEVAR UNA QUEJA O RECLAMO:

1. En caso de disconformidad y tras haber pasado por las instancias correspondientes usando el mecanismo directo, el estudiante también puede expresar su queja o reclamo mediante un código QR que se encuentra en la Recepción del Colegio y/o en Secretaría de Primaria el cual será elevado a la Dirección, quien tomará las medidas del caso para dar atención y respuesta a lo presentado.
2. En todo momento se cuidará la identidad del estudiante acorde con la Ley de protección de datos, así como la reserva del caso.

2. DESDE LOS PADRES DE FAMILIA

1. Las quejas o reclamos son escuchados y atendidos; y se resuelven de manera rápida y justa, de acuerdo con los lineamientos, normas, valores institucionales y el carisma congregacional.
2. Se clasifican de acuerdo al servicio brindado: proceso de enseñanza aprendizaje, convivencia, infraestructura o cualquier otro servicio educativo.
3. Para los casos de violencia escolar se seguirán los protocolos establecidos según la Ley 29719.
4. El orden de las instancias para presentar una queja o reclamo es el siguiente:
 - 1ro: Tutor y/o docente
 - 2do: Coordinador de grado/nivel- Asesor de área/ciclo
 - 3ero: Subdirección
 - 4to: Dirección
5. Se reciben a través de dos mecanismos:
 - Mecanismo Directo: mediante entrevistas personales o diálogo directo.
 - Mecanismo Indirecto: mediante el llenado en el Libro de Reclamaciones de la institución.

MECANISMO DIRECTO PARA ELEVAR UNA QUEJA O RECLAMO:

1. El padre/madre o apoderado del estudiante debe respetar las instancias mencionadas en el numeral 2.4.





2. Todo docente es responsable de brindar atención inmediata ante la queja o reclamo de un padre/madre de familia o apoderado.
3. La instancia que reciba la queja o reclamo, debe considerar el diálogo con las partes involucradas según sea la naturaleza del caso e informar a la instancia que corresponda para dar atención y respuesta de manera oportuna y pertinente (en un plazo no mayor de 5 días). Además, debe consignar la información en el acta de reunión con la familia precisando los detalles de la queja o reclamo y las acciones realizadas para su atención.

MECANISMO INDIRECTO PARA ELEVAR UNA QUEJA O RECLAMO:

1. En caso de disconformidad y tras haber pasado por las instancias correspondientes usando el mecanismo directo; el padre/madre o apoderado del estudiante también puede expresar su queja o reclamo a través del Libro de Reclamaciones del Colegio (según procedimientos determinados para el registro de dicho documento), el cual será elevado a la Dirección, quien tomará las medidas del caso para dar atención y respuesta a lo presentado.

PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN DE APELACIONES

1. Todo estudiante, padre/madre o apoderado tienen derecho a apelar y expresar su discrepancia o desacuerdo ante una resolución o decisión tomada.
2. Toda apelación es escuchada y recibida.
3. El orden de las instancias para presentar una apelación es el siguiente:
 - 1ro: Tutor y/o docente
 - 2do: Coordinador de grado/nivel- Asesor de área/ciclo
 - 3ero: Subdirección
 - 4to: Dirección
4. Los estudiantes expresan su apelación de manera directa al tutor, docente o coordinador según sea el caso.
5. Los padres de familia para formular su apelación deben solicitar una reunión con el tutor, docente o coordinador según el caso, las cuales se registran en el acta correspondiente.
6. Recibida la apelación se realizarán las consultas del caso con los involucrados para dar respuesta a dicha apelación.
7. Se dará respuesta a la familia mediante una carta formal enviada por correo o una cita virtual o presencial (en un plazo no mayor a 5 días).
8. En caso de disconformidad el padre/madre o apoderado solicitará una cita con la instancia superior correspondiente.
9. En caso de disconformidad y tras haber pasado por las instancias correspondientes usando el mecanismo directo, puede expresar su disconformidad solicitando una cita con la Dirección.
10. En todo momento se cuidará la identidad del estudiante/familia acorde con la Ley de protección de datos, así como la reserva del caso.



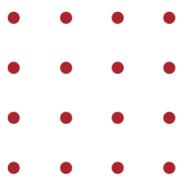


Colegio de los Sagrados Corazones

RECOLETA



Dios, Patria y Familia



Que los Sagrados Corazones de Jesús y de María los bendigan siempre.

Atentamente,

Judith Díaz Vásquez
Directora

