

PROTOCOLO ANTE RECLAMOS DE PADRES Y/O APODERADOS CONTRA FUNCIONARIOS DEL COLEGIO

Procedimiento a aplicar en casos de denuncias contra Profesionales de la Educación o Asistentes de la Educación; de tal manera de que en casos de existir reclamos, quejas o denuncias por parte de algún padre o apoderado, la Dirección tome conocimiento de los hechos, recabe los antecedentes y adopte las medidas que estime pertinentes, procurando siempre preservar los derechos de los alumnos y alumnas de nuestro establecimiento, pero sin dejar de lado el derecho del profesional o asistente en orden a ser escuchado, a presentar descargos y a la protección de su honra:

- 1.** Las quejas pueden ser por trato inadecuado que no constituye maltrato, problemas de índole pedagógico y otras situaciones que afectan la relación alumno profesor o con el apoderado.
- 2.** La queja contra un profesional de la educación o asistente de la educación se deberán formular al encargado de convivencia o inspector general, quien deberá consignarla por escrito; debe ser realizada por el alumno, padre, la madre o el apoderado(a), se debe individualizar con la mayor precisión posible al funcionario que hubiere participado en los hechos, señalando fechas y lugares.
- 3.** Recibida esta queja, se pondrá ésta en conocimiento del funcionario denunciado, en un plazo de cinco días hábiles de recibida, para que éste, también en un plazo de cinco días hábiles proceda a dar respuesta escrita a la misma, acompañando los antecedentes que estime del caso.
- 4.** Si la situación reviste gravedad evidente, se podrá tomar como medida momentánea la redestinación del funcionario a otras labores de manera transitoria, salvo que se llegue a algún otro acuerdo.
- 5.** Si la situación lo permite y siendo que el funcionario reconoció su falta, en ese caso, se citará al alumno para que, en conjunto con el denunciado, se aclare la situación, el funcionario reconozca su error y pida las disculpas; si dichas excusas son aceptadas por el alumno, se dará por terminado el incidente.
- 6.** Si el funcionario no reconoce responsabilidad o se niega a entregar las excusas al alumno, deberá presentar sus descargos o vencido el plazo de 5 días para presentarlos, el Director resolverá en un plazo de 10 días con el mérito de los antecedentes que obren en su poder, desestimando la queja o bien adoptando las medidas correctivas que la naturaleza de la situación amerite. No obstante, siempre se podrán recabar antecedentes adicionales cuando el mérito de la queja así lo aconsejen. En la Hoja de Vida del funcionario se anotará el resultado de este procedimiento cuando corresponda.
- 7.** Este procedimiento debe llevarse en forma privada, de tal manera que no dañe la imagen o la honra del profesional de la educación o el asistente, para el caso que la queja o denuncia resultare infundada.
- 8.** De comprobarse la conducta, se aplicarán las medidas laborales correspondientes y al alumno se derivará a orientación, para efectos de coordinar las medidas reparativas y apoyo necesario para superar la situación.
- 9.** Todo lo anterior no obsta a que en caso de que los hechos denunciados impliquen la comisión de un delito o vulneración de derechos, se deberán poner los antecedentes en conocimiento de la Justicia Ordinaria respectiva.

