



### Protocolo conducto regular a seguir frente a dudas o reclamos por parte de apoderados

Acción	Responsable
El apoderado se presenta en el establecimiento por algún reclamo o consulta. Se registra el relato y se envía vía correo electrónico a quien corresponda y se informa al apoderado que se le dará respuesta en un plazo máximo de 48 horas.	Recepción
Se contacta al apoderado para indagar en la situación específica ofreciendo entrevista personal.	Profesor jefe
Según sea el caso expuesto por el apoderado se deriva a quien corresponda, activando los protocolos pertinentes.	Profesor jefe
Emitir informe de cierre o derivación del caso.	Profesor jefe

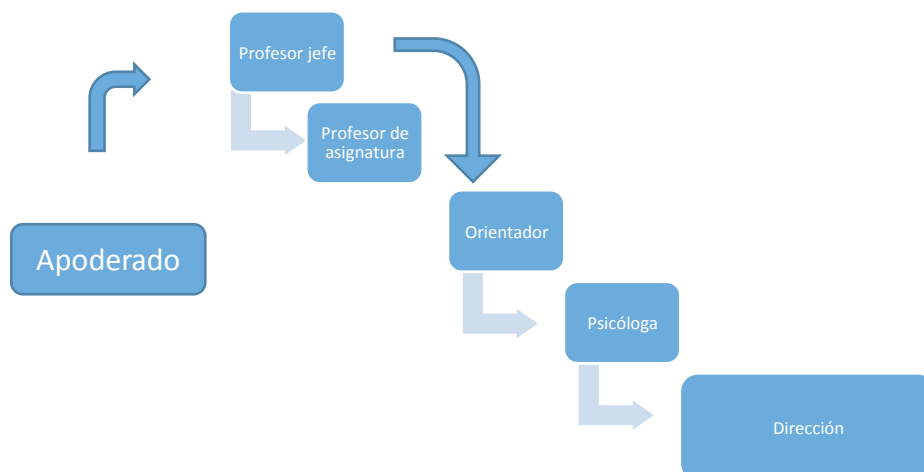
El colegio “El Principito” es una institución que cuida y valora una relación armónica con los apoderados; por lo tanto pide reciprocidad ante cualquier situación de desacuerdo con el establecimiento.

Las dudas o reclamos de los apoderados tienen cabida en el colegio, valorándose como una instancia de mejorar institucionalmente y acrecentar la comunicación entre la familia y escuela.

El profesor jefe tiene un rol fundamental como coordinador principal entre la comunicación colegio-familia, siendo la primera vía de información en el conducto regular.

Es necesario recalcar que las evidencias son de apoyo a la intervención y/ el seguimiento disciplinario, por lo tanto, el apoderado puede tener acceso a éstas y obtener una copia si lo necesitase.

Si un conflicto persiste o las partes no llegan a acuerdo, se puede intervenir con una mediación, por parte del departamento de convivencia.



En el caso que un apoderado no respete el conducto regular o se demuestre impertinente con algún funcionario del colegio, se debe proceder de la siguiente forma:

Situación	Acción	Encargado
El apoderado desconoce con quien dialogar una situación en particular	El Inspector informa el conducto a seguir	Inspector
El apoderado se muestra molesto por alguna situación	1° El inspector invitará a dialogar para solucionar el conflicto. 2° Situación será resuelta por el profesor jefe. 3° Si es necesario se realizará una mediación por parte del encargado de convivencia o psicóloga	Inspector Profesor jefe Orientador
El apoderado se muestra desafiante o incluso con tintes agresivos frente a un funcionario del colegio	1° Se invita a dialogar 2° Encargado de convivencia se entrevistará con apoderado 3° Se buscan vías de solución 4° Se propone una mediación 5° Se socializa lo convenido con las personas involucradas	Inspector Orientador Profesor jefe
El apoderado levanta la voz y se muestra exaltado al funcionario	1° Se pide al apoderado que tenga respeto por el funcionario 2° Se califica la conducta como inaceptable 3° El funcionario afectado tiene derecho de retirarse del lugar 4° El encargado de convivencia invita a buscar una solución 5° Si el apoderado mantiene la exaltación se llama a carabineros para dejar constancia del hecho. 6° Se realiza denuncia a la superintendencia de Educación solicitando.	Inspector Profesor jefe Orientador, Director
El apoderado agrede físicamente a un funcionario	1° Se detiene la agresión 2° Se deja constancia en carabineros. 3° Se realiza denuncia al tribunal competente junto con informar a la superintendencia de Educación. 4° Se deja al funcionario en un lugar seguro. 5° Se le exige al apoderado que se retire del lugar.	Inspector Profesor jefe Orientador, Director