



# Protocolo N° 20

## SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Actualización: 30 agosto 2022

Responsable: Fernando Baldrich Inspector

## Etapa 1:

Recepción

Inspectoría recibe sugerencias y reclamo y lo deriva al área respectiva:

- **Profesor jefe:** situaciones generales del curso.
- **Profesor de asignatura:** situación puntual en clase.
- **Inspectoría:** situaciones conductuales.
- **Asistentes:** en relación a sus funciones.

## Etapa 2:

Derivación y atención

**Realización de entrevistas entre el apoderado y el profesor o funcionario aludido, firmando la conformidad de la entrevista. (cierre del caso).**

## Etapa 3:

Solución del caso

Inspectoría dará aviso a dirección del cierre de la sugerencia o reclamo.

## Etapa 4:

Apelación

Si el apoderado no firma conformidad de la entrevista, tendrá un **plazo de apelación 48 hrs, de lo contrario se cierra el caso.** Deberá solicitar hora de atención con el Jefe de U.T.P en casos académicos y en situaciones de conflicto con la encargada de convivencia escolar, firmando la conformidad de la entrevista.

## Etapa 5:

Carta al director

En la situación, que no se haya cerrado el caso en la etapa 4 de apelación, en un **plazo de 48 horas**, el apoderado podrá hacer entrega de una carta de sugerencia o reclamo al director quien tendrá un **plazo de 72 horas** para dar respuesta a la inquietud.

## Etapa 6:

**CIERRE DE CASO**

**CIERRE DEFINITIVO DEL CASO**