

PROTOCOLO DE USO DEL LIBRO DE RECLAMOS



Golden Hind School

*Corporación Educacional MASADI
Colegio Golden Hind School*

1. Objetivo

Establecer un procedimiento claro y ordenado para la recepción, registro, análisis y resolución de reclamos presentados por apoderados o trabajadores del establecimiento, garantizando la transparencia, la confidencialidad y la mejora continua en la gestión institucional.

2. Alcance

Este protocolo aplica a todos los apoderados y trabajadores del Colegio Golden Hind School que deseen presentar un reclamo formal respecto a situaciones que afecten el normal desarrollo de las actividades educativas o laborales.

3. Procedimiento

3.1. Presentación del Reclamo

- El apoderado que desee dejar constancia de un reclamo deberá acercarse a Inspectoría, donde se le facilitará el Libro de Reclamos para registrar su observación de manera formal.
- Se recomienda que, como primera instancia, el apoderado intente dialogar directamente con el docente involucrado, con el fin de resolver el problema de forma inmediata y constructiva.
- Si el apoderado no desea o no considera pertinente esta conversación directa, podrá dejar constancia formal a través del Libro de Reclamos.

3.2. Custodia del Libro de Reclamos

- El Libro de Reclamos permanecerá bajo resguardo en la oficina de Inspectoría o en la Dirección del establecimiento, con el propósito de evitar su extravío o manipulación indebida.
- Solo el personal autorizado (Inspectoría, Dirección o Equipo de Gestión) podrá acceder al libro para fines de revisión o seguimiento.

3.3. Tipos de Reclamos

- Existirá un único libro institucional destinado a todo tipo de reclamos, ya sean formulados por apoderados o por trabajadores del colegio.

3.4. Revisión y Seguimiento

- Los reclamos registrados serán analizados mensualmente por el Equipo de Gestión del establecimiento, con el fin de evaluar las situaciones planteadas y definir acciones correctivas o preventivas.
- En los casos que corresponda, el encargado de Convivencia Escolar tomará las medidas pertinentes según la naturaleza del reclamo y conforme a los protocolos institucionales vigentes.

- Si el reclamo se relaciona con aspectos pedagógicos, la situación será derivada al Jefe de la Unidad Técnico Pedagógica (UTP), quien determinará las acciones necesarias para su resolución.

4. Disposiciones Finales

El cumplimiento de este protocolo es de carácter obligatorio para todo el personal del establecimiento y tiene como finalidad fortalecer el clima de respeto, transparencia y colaboración entre todos los integrantes de la comunidad educativa.