



Protocolo de Actuación

RECLAMOS FORMALES

DIRECCION

INTRODUCCIÓN

El Colegio Pierre Teilhard de Chardin, considerará como base legal para el procedimiento de reclamos de padres y apoderados, la ley 20.529. De este modo, la institución educativa recibirá las denuncias y los reclamos que se formulen por los miembros de la comunidad educativa u otros directamente interesados y que se refieran a materias de su competencia, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes que adicionalmente pudiesen llevarse a cabo.

Es fundamental tener en consideración que la Dirección del Colegio mantendrá siempre un espíritu conciliador que le permita mediar en la controversia existente entre la parte reclamante y el funcionario en cuestión.

Los reclamos o denuncias podrán llevarse a cabo respecto de cualquier miembro de la comunidad que posea un vínculo contractual con la institución, entendido por tal a docentes y no docentes (asistentes de aula, asistentes de la educación, administrativos, auxiliares de servicios menores).

Adicionalmente, podrá ser objeto de investigación cualquier situación en la cual se involucren relaciones de convivencia entre apoderados y alumnos del establecimiento educacional.

DEFINICIONES

Se entenderá por docente a cualquier profesional habilitado como profesor que cumpla funciones de pedagógicas en aula o de gestión administrativa. Del mismo modo, se entenderá por No docente a cualquier trabajador cuya labor en la institución no sea referida a directa.

Se entenderá por reclamo o denuncia a cualquier manifestación formal de algún miembro de la comunidad escolar establecida por escrito con identificación de nombre, RUN, fecha y firma del denunciante (curso cuando corresponda) ya sea mediante una carta impresa, a mano o escriturada en un cuaderno foliado (libro de reclamos sugerencias o felicitaciones, libro de actas de alguna autoridad del Colegio). No se aceptará como reclamo o denuncia ninguna solicitud que no sea realizada de manera formal en los medios y condiciones expresamente estipuladas en el presente protocolo, por lo cual, cualquier manifestación expresada por otro medio se entenderá por no recepcionada

PROCEDIMIENTO

El objetivo del presente protocolo es determinar la existencia de faltas o delitos frente a cualquier denuncia o reclamo formalmente presentado. Ante la eventualidad o presunción de previa o si en el proceso de indagación de información surgiese la sospecha de existencia de un delito, las autoridades del Colegio desestimarán la realización de cualquier tipo de investigación, razón por la cual se presentará una denuncia formal a las autoridades competentes, desentendiéndose la institución de la realización de indagación de participantes, hitos, evidencia o cualquier otro tipo de información que contravenga las disposiciones que expresamente establece la ley y que no deben ser materia de conocimiento de funcionarios del Colegio.

Es facultad del denunciante, si es que lo juzga necesario, conversar previamente la situación con el denunciado, a fin de solucionar el conflicto antes de proceder a la denuncia formal. Una vez recepcionado el reclamo o denuncia, se procederá a notificar a la persona denunciada. La autoridad contará con 10 días hábiles para responder formalmente lo requerido en el documento presentado por el denunciante. En caso de ser requerido, el profesional a cargo de la investigación podrá obtener una ampliación del plazo por igual periodo para indagar en los elementos constitutivos de la denuncia realizada, situación que debe ser solicitada de manera formal al Director del Colegio o quien lo reemplace en dichas funciones.

Serán responsables de la conducción de una investigación según el área de pertinencia:

- a. Inspectora General en todos aquellos temas referidos a aspectos administrativos y temas disciplinarios
- b. Encargado de Convivencia Escolar en todos aquellos temas referidos a convivencia escolar.
- c. Jefe de Unidad Técnico Pedagógica en aquellos tópicos referidos a aspectos académicos y pedagógicos.

En cada caso, las autoridades podrán solicitar colaboración del personal a su cargo que se vincule con el tema a tratar y que sea requerido (orientador, psicopedagogo, psicólogo, docente).

Si la persona denunciada fuese el(la) Director(a), el (la) Inspector(a) General o el (la) Jefe(a) de la Unidad Técnico Pedagógica, asumirá la responsabilidad de la investigación quien cumpla funciones de jefatura superior.

Serán considerados como medios de prueba: grabaciones de audio, video, escritos, mensajes electrónicos, entrevistas, documentos formales, fotografías y todo aquel elemento que no contraviniendo lo expresamente prohibido por ley, permita clarificar cualquier situación de la cual se está indagando.

Una vez recepcionada toda la evidencia posible y formalmente catalogada, quien sea responsable de la investigación, deberá presentar al Director(a) un escrito en el cual establezca el tema investigado, el desarrollo de los acontecimientos, los hallazgos encontrados y las recomendaciones posibles.

El profesional responsable deberá custodiar y tener a disposición toda la evidencia recopilada y empleada para generar el informe presentado.

La Dirección informará formalmente al denunciado del resultado de la investigación, teniendo este último un plazo de 5 días hábiles para analizar el escrito y realizar por este mismo medio sus descargos.

La Dirección responderá formalmente al denunciante en un plazo de 5 días hábiles, en base a los antecedentes presentados en la investigación llevada a cabo.

Dado que los principios de transparencia, objetividad, celeridad y oportunidad, en conjunto con el resguardo del derecho a privacidad y honra de las personas son elementos fundamentales en todo el proceso de investigación que pudiese llevarse a cabo por una autoridad competente del Colegio, los resultados de la investigación y la respuesta final con las sugerencias pertinentes, serán entregados al equipo de sostenedores del Colegio, y a la comunidad escolar en caso de ser necesario, sólo una vez informado formalmente al denunciante de los resultados del trabajo interno llevado a cabo en la institución y solo en las temáticas que en caso alguno vulneren los derechos de los involucrados aquí expuestos.

Si en razón del resultado de la investigación llevada a cabo dada una denuncia, fuese requerido tomar algún tipo de medida de convivencia, denuncia o apoyo, la Dirección del Colegio en conjunto con el Equipo de Gestión si correspondiere, tomará las medidas que sean requeridas en virtud de las atribuciones que la normativa legal le confiere, independiente de las medidas disciplinarias o contractuales que el equipo de sostenedores y Dirección estime adecuado aplicar en caso de verse afectado alguno de los funcionarios del establecimiento educacional, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad.

Declaración

Este documento es de uso exclusivo del Colegio Pierre Teilhard de Chardin

Su copia total o parcial no autorizada está prohibida.