



COLEGIO LOS CAMPITOS POLITICA DE PRESENTACION DE QUEJAS DE PADRES O TUTORES LEGALES Y ALUMNOS

DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS DEL COLEGIO LOS CAMPITOS

El Colegio Los Campitos es una institución educativa cuyo propósito es formar mujeres Cristianas para la vida, con la colaboración de padres y profesoras, donde se imparte una excelente preparación humano-espiritual y académica, integrando todas las áreas del desarrollo, para que las alumnas, de acuerdo a sus talentos y valores, puedan desenvolverse y tomar decisiones de forma coherente, crítica, respetuosa, responsable y solidaria, encontrando su vocación personal y profesional siendo ciudadanas competentes y agentes de cambio para construir un mundo mejor.

OBJETIVO

Desde su fundación el Colegio Los Campitos se ha comprometido a ofrecer una educación de altísima calidad a todas sus alumnas, contamos con familias que respaldan nuestra labor educativa y hay una relación de confianza entre las familias y el colegio en la que las opiniones, sugerencias y comentarios por ambas partes siempre han estado dirigidos a mejorar continuamente nuestra misión educativa.

Este procedimiento ha sido diseñado con el propósito de contribuir a resolver quejas o inquietudes de parte de padres, tutores legales y alumnos relacionadas con las actividades propias dentro del ámbito escolar en el Colegio Los Campitos. La resolución de conflictos dentro del entorno escolar es un proceso fundamental para fomentar un ambiente de aprendizaje seguro y respetuoso.

Con este documento nos proponemos disponer de un procedimiento claro, justo y eficiente para gestionar cualquier queja de manera que cualquier problema que surja pueda ser tratado de manera rápida e imparcial, promoviendo una cultura de transparencia, comunicación abierta y resolución efectiva de quejas en nuestro colegio.

PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO

Para garantizar la eficacia del proceso de presentación de inquietudes y/o quejas, se aplicará una serie de principios que constituye un marco para la comunicación entre las partes interesadas.

Dichos principios son los siguientes:

- **Equidad:** Procuramos ofrecer un procedimiento de presentación de quejas que garantice que todo el mundo sea tratado de forma justa y equitativa.
- **Respeto:** Todas las comunicaciones relativas a este procedimiento deben basarse en la cortesía, el respeto y la confianza entre las partes.
- **Accesibilidad:** Procuramos ofrecer un procedimiento de presentación de quejas sencillo, de fácil acceso y muy visible.
- **Puntualidad:** Procuramos que todas las quejas se tramiten de manera puntual y oportuna.



- **Eficacia:** El procedimiento de presentación de quejas se supervisa y revisa para garantizar su eficacia en todo momento.
- **Atención:** La comunidad escolar siempre tendrá la oportunidad de plantear su queja con la tranquilidad de sentirse atendido. El colegio se compromete a mantenerlos informados del proceso y el estado de su queja según corresponda. Estos principios corresponden a los establecidos por el IB en el *Procedimiento de quejas IB*.

INQUIETUDES O QUEJAS

Todas las partes deben tener clara la diferencia entre una **inquietud** y una **queja**:

Las **inquietudes** se tratarán siempre que sea posible, sin la necesidad de procedimientos formales. En la mayoría de los casos, la tutora, quien es el contacto más inmediato entre las familias y el colegio, podrá atenderlas en primera instancia y resolver un problema planteado en el momento.

Una **queja** se refiere a cuando el problema no se haya podido resolver con éxito en primera instancia y la persona, que haya planteado el problema, siga insatisfecha y desee elevar el caso a otra instancia, o cuando el problema sea lo suficientemente serio como para ser gestionado como una queja.

En cada etapa del procedimiento, todas las partes deben tener en cuenta las maneras en las que se puede resolver una inquietud o queja. Es importante considerar la inquietud y/o la queja de manera objetiva e imparcial. Tanto las inquietudes como las quejas serán tratadas en todo momento con seriedad y confidencialidad.

Las quejas se relacionan con:

- Ambiente escolar y disciplina.
- Comunicación.
- Calidad en cuanto a nuestros métodos y estrategias pedagógicas.
- Contenidos de nuestros programas académicos.

PROCEDIMIENTO

Se espera que la mayoría de las quejas se resuelvan de manera rápida e informal.

Las inquietudes o quejas deben notificarse al colegio **por escrito** lo antes posible para permitir que se realice una investigación adecuada. No se admitirá ninguna queja sobre casos planteados en el término mayor a dos semanas desde que ocurrió el incidente.

La primera instancia en el proceso de resolución de inquietudes o quejas es tutora.

La tutora se reunirá con todos los involucrados en el caso (alumna(s), y/o padres y/o profesora(s)) para informarse sobre el caso y escuchar a todas las partes involucradas en el asunto por igual.

Si la tutora no puede resolver la situación, se convocará al consejo de coordinación del nivel conformado por las coordinadoras académicas y técnicas del nivel, y las directoras



académicas y de orientación quienes conocerán e investigarán el caso tomando en cuenta todos los factores y opiniones recabados por la tutora. El consejo de coordinación propondrá soluciones con el propósito de dar respuesta al incidente presentado. Se elaborará una respuesta escrita con el detalle de todas las acciones tomadas, que se enviará lo antes posible a la familia una vez que se haya arribado a una decisión. En todo caso siempre debe prevalecer la mediación y la conciliación a fin de resolver los conflictos de la manera más amigable y educada posible.

El colegio mantendrá un expediente escrito con informes de todas las comunicaciones, reuniones y entrevistas realizadas con relación a la queja.

Toda la correspondencia, escritos y registros relacionados con las quejas deberán ser tratados de manera confidencial.

Coordinación IB
Última revisión: 20/noviembre/2024