



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PADRES DE FAMILIA

Los protocolos de atención a padres de familia, es un documento oficial que establece los pasos a seguir dentro de las estructuras del colegio para la atención de casos, dependiendo sea el caso. Este documento ha sido elaborado dentro de las normas legales, así como el Reglamento Interno en concordancia con la Axiología del Colegio Parroquial “Santísima Trinidad”.

OBJETIVO GENERAL

Atender en la brevedad posible las dudas, quejas, recomendaciones y/o denuncias de parte de los padres de familia para poder viabilizar una salida dialogada.

INSTRUCCIONES GENERALES

Las presentes Instrucciones ayudarán a plasmar ideas de mejora continua, las mismas que deben ser atendidas y resueltas en la brevedad posible.

- El Colegio Parroquial, “Santísima Trinidad”, considera que la participación de los Padres de familia y Apoderados en el proceso de Enseñanza Aprendizaje de sus hijos es fundamental, por tanto, facilitará todas las acciones que apunten a la buena y óptima comunicación entre la casa y la escuela.
- Somos conscientes que los profesores cumplen con diversos roles como parte de su labor docente, y como tal, no pueden abandonar el aula para atender a algún apoderado. Por esa razón, se ha dispuesto de un horario de atención de apoderados, el cual, es de conocimiento público, mediante la agenda escolar o por los comunicados a los comités de aula respectivamente.
- Las acciones que deben seguir los Padres de Familia y Apoderados para ser entrevistados por un profesor(a) y/o personal administrativo son las siguientes:
 - Tomar conocimiento del horario de atención del profesor(a), el mismo que se encuentra fijado en la agenda escolar.
 - Si fuese el caso, enviar una comunicación en la Agenda Escolar al profesor(a) con quien desea una entrevista para solicitar una atención.
 - Si un padre, madre o apoderado requiere hablar de manera urgente con el profesor o coordinador, deberá dar aviso a la oficina de Normas y Convivencia del nivel, el cual se contactará con el profesor e informará al apoderado la disponibilidad de este.

PROCEDIMIENTO

Dificultad Académica:

- Tener conocimiento del horario de atención del docente, y asistir en el horario establecido para aclarar la duda o tener información sobre el desempeño académico de su menor hijo o hija. Atención que está sujeta a cambios dependiendo las fechas de entrega de boletas informativas o vacaciones del personal.

- Ante una dificultad con el profesor(a), el padre de familia podrá dialogar con el tutor y/o coordinador (a) del nivel para poder encontrar una salida que no perjudique el desarrollo cognitivo del estudiante.
- Es de vital importancia respetar las instancias, de tal manera que podamos mantener buena comunicación entre la casa y el colegio.

Dificultades generales y/o específicas:

- Tener conocimiento del horario de atención del tutor (a), y asistir en el horario establecido para aclarar la duda o información sobre el desempeño académico de su menor hijo o hija. Atención que está sujeta a cambios dependiendo las fechas de entrega de boletas informativas o vacaciones del personal.
- El tutor (a) derivará el caso, dependiendo de la magnitud del tema tratado.
 - Si el tema es emocional, el tutor (a) debe coordinar con el departamento psicopedagógico para hacer la evaluación respectiva o dialogar con el estudiante.
 - Si el tema es conductual, el tutor (a) debe coordinar con el departamento de normas y convivencia para intentar encontrar una pronta solución que no perjudique al estudiante.
 - Si el tema es espiritual, el tutor (a) debe coordinar con el departamento de pastoral para entablar un dialogo y acompañar al estudiante de manera espiritual.

Dificultades Administrativas:

- Acercarse y/o llamar por teléfono al colegio solicitando una cita con el administrador del colegio, a fin de que pueda ser atendida la duda y encontrar así una salida que no perjudique al padre, madre de familia o apoderado.
- Los padres de familia deben acudir a las citas pactadas con 15 minutos de anticipación, de tal manera que podamos atender de manera puntual sin demorar a los otros padres que están en espera
- El administrador puede atender solo temas relacionados a las pensiones y/o becas, según sea el caso.

Flujograma de atención de casos solicitados por los padres de familia.

(Ver infografía)