



**Deutsche Schule
Temuco**

Procedimiento para la Recepción y Gestión de Opiniones, Quejas Sugerencias, Comentarios, Observaciones y Felicitaciones

(Versión 9 de junio, 2026)

1. Propósito

Establecer un procedimiento institucional claro, accesible y coherente para la recepción, clasificación, gestión y respuesta a opiniones, sugerencias, comentarios, quejas, observaciones y felicitaciones provenientes de padres y apoderados, y estudiantes.

El procedimiento busca:

- Promover una cultura de colaboración y mejora continua, en coherencia con la misión, visión y valores del Colegio Alemán de Temuco.
- Contribuir al desarrollo de nuestro Plan de Acción Estratégico vigente.
- Ofrecer canales formales, claros y transparentes de comunicación con la comunidad.
- Derivar los temas académicos, disciplinarios y de vida escolar a los conductos regulares establecidos en el RICE y sus anexos.
- Mantener un espacio que permita recoger aportes constructivos, felicitaciones y propuestas de solución en temas académicos, disciplinarios y otros.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a:

- Padres y apoderados.
- Estudiantes del establecimiento.
- Miembros de la comunidad escolar vinculados a actividades institucionales.

3. Principios Rectores

1. Accesibilidad: Toda persona de la comunidad puede aportar sugerencias o comentarios mediante canales disponibles.
2. Transparencia y trazabilidad: Cada aporte recibido sigue un flujo claro, con tiempos definidos y responsables asignados.
3. Respeto y enfoque constructivo: Se promueve el diálogo respetuoso y la formulación de propuestas de mejora.
4. Centrado en el aprendizaje: El tratamiento de las observaciones prioriza el bienestar y desarrollo integral de los estudiantes.
5. Responsabilidad compartida: Todos los miembros de la comunidad son actores de la mejora continua.
6. Confidencialidad: Los aportes son tratados de acuerdo con la normativa vigente y estándares éticos.
7. Plan estratégico 2025-2030: Este procedimiento contribuye al logro del Foco n°5 y del Objetivo n°21, los cuales promueven el ser comunidad, mejorando la comunicación entre el colegio y las familias.

4. Canal Oficial para la Recepción de Comentarios Generales

El Libro FOS en la Página Web del Colegio está disponible para recibir comentarios no académicos, no disciplinarios y no pedagógicos, tales como:

- Observaciones relativas a servicios, infraestructura, actividades extraprogramáticas, comunicaciones u otros aspectos operativos.
- Felicitaciones a colaboradores o equipos.
- Sugerencias de mejora institucional.

El formulario recoge:

- Nombre y contacto del remitente.
- Tipo de aporte (felicitación, observación, sugerencia, comentario).
- Descripción.
- Solicitud o propuesta.
- Archivo adjunto (optativo).

La Encargada de Comunicaciones y Vinculación con el Medio recibe y revisa los ingresos y los clasifica según: felicitación, sugerencia, observación y comentario general. Luego, los deriva al área que corresponda.

Una vez clasificado, se deriva al responsable del área correspondiente, para dar respuesta en un plazo no mayor de 10 días hábiles.

La Dirección consolida mensualmente los ingresos y tendencias para la mejora continua del estamento correspondiente.

5. Mecanismos oficiales de comunicación

Según nuestro RICE, existen espacios presenciales para plantear dudas, comentarios o quejas, los cuales son: entrevistas con apoderado y reuniones de curso, los cuales están descritos en el Artículo n°4 (Mecanismos de Comunicación). Las reuniones de apoderados se llevan a cabo en cada semestre escolar, y las entrevistas se solicitan a través de los canales oficiales con la persona indicada según el conducto regular.

Los mecanismos oficiales de comunicación escrita son: Alexia, Classroom, Correo electrónico institucional y agenda escolar, los cuales también están descritos en nuestro RICE.

6. Comentarios de tipo académicos

El conducto regular para la comunicación sobre temas académicos en todos los niveles es el siguiente:

Profesor asignatura → Profesor jefe → Jefe de Departamento → Coordinador Programa IB y/o Subdirección → Dirección

7. Apelaciones en el Programa del Diploma

En el Programa del Diploma, existe la posibilidad de solicitar la revisión de un componente evaluativo por parte del IB tras la publicación de los resultados oficiales en julio. Esta solicitud deberá gestionarse directamente a través del Coordinador del Programa del Diploma, para lo cual el apoderado tendrá que abonar al Colegio la tasa correspondiente al año en curso.

8. Comentarios sobre la convivencia escolar

El conducto regular para la comunicación sobre temas de Convivencia Escolar en todos los niveles es el siguiente:

Profesor asignatura y/o Profesor jefe → Coordinador de Asuntos Estudiantiles → Encargado de Convivencia Escolar → Subdirección → Dirección

8. Confidencialidad y Tratamiento Ético

Los datos personales se utilizan exclusivamente para gestión del proceso, por lo que los comentarios sensibles se tratan con reserva, informando solo a quienes corresponde. De esta manera, se resguarda la identidad del remitente cuando así se solicita.

9. Comunicación

Este procedimiento se pondrá a disposición de la comunidad a través de:

- Página web institucional.
- Reuniones de apoderados.

10. Mejora Continua y Evaluación del Procedimiento

El procedimiento será evaluado anualmente, incorporando sugerencias o mejoras detectadas. De igual forma, los resultados del análisis del Libro FOS se integrarán en procesos institucionales de planificación, aseguramiento de la calidad y revisión estratégica. Finalmente, el Colegio revisará periódicamente los sistemas y procesos, para comunicar el progreso de los alumnos y tramitar apelaciones o recursos.