



**PROCEDIMIENTO
DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS
DE PADRES O TUTORES Y ALUMNOS
THE MACKAY SCHOOL**

[TMS – 66]

Aprobado: 19 de Junio de 2026.

PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS DE PADRES O TUTORES Y ALUMNOS THE MACKAY SCHOOL

TÍTULO I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer un procedimiento formal, estructurado y transparente para la presentación, tramitación y resolución de quejas académicas formuladas por padres, apoderados y alumnos, asegurando la pertinencia de las quejas, el debido proceso, la coherencia institucional, la mejora continua y la protección de los derechos de los alumnos, sus tutores y de los profesores.

TÍTULO II. DEFINISIONES

Queja académica: reclamación que se presenta por parte de un alumno o su padre o tutor, en relación a una determinación académica distinta de una medida disciplinaria o de convivencia con el fin de solicitar una aclaración de los fundamentos que la sustentan o su modificación, la cual se realiza de manera formal por escrito y se responde de la misma manera, lo anterior en concordancia con las Políticas y Reglamentos Institucionales.

TÍTULO III. AMBITO DE APLICACIÓN Y DE EXCLUSIÓN

Este Procedimiento aplica a todos los niveles y programas académicos del colegio. Las situaciones de convivencia escolar o disciplina no son del ámbito de aplicación de esta política. Las primeras se rigen por los Reglamentos Internos atinentes

TÍTULO IV. ALCANCE

Las actividades a las que se refiere este procedimiento se encuentran listadas en forma exhaustiva a continuación:

- Evaluaciones, aplicación de rúbricas y de criterios de corrección en instrumentos evaluativos.
- Calificaciones y retroalimentación. Aplicación concreta de las metodologías de enseñanza en el aula.
- Cumplimiento de los programas de asignaturas del currículum del Colegio. Aplicación del Reglamento de Evaluación
- Oportunidad en la entrega de resultados y en la retroalimentación.

TÍTULO V. PRINCIPIOS RECTORES DE ESTE PROCEDIMIENTO

- (a) Escalamiento alumno-profesor y apoderado-Profesor.
- (b) Resolución en la instancia más cercana posible.
- (c) Respeto y comunicación constructiva al dirigirse a cualquier miembro de la comunidad.
- (d) Imparcialidad.
- (e) Alineamiento con las Políticas y Reglamentos Institucionales.
- (f) Confidencialidad de la información en cualquier medio que se sustente.
- (g) Oportunidad en la respuesta.
- (h) Registro formal del proceso mediante actas para el propósito.

TÍTULO VI. PROCEDIMIENTO Y ESCALAMIENTO

6.1 Primera Instancia: Profesor de Asignatura

La inquietud deberá presentarse inicialmente al profesor de la asignatura.

- Deberá realizarse dentro de los **5 días hábiles** posteriores al hecho que la origina.
- Debe realizarse al correo institucional del profesor.
- El profesor deberá responder dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles desde recibida la queja, por escrito. Las partes pueden reunirse personalmente para dar por contestada la queja.
- Si la situación se resuelve, el proceso se cierra en esta etapa.

6.2 Segunda Instancia: Head of Department o Head of Faculty

Si no existe acuerdo o la respuesta no resulta satisfactoria:

El apoderado o alumno podrá elevar la situación al al Head of Department o Head of Faculty correspondiente.

La presentación deberá realizarse por escrito e incluir:

- Descripción objetiva de los hechos.
- Evidencia disponible.
- Gestiones previas realizadas Solicitud concreta.

La respuesta deberá entregarse dentro de un plazo máximo de **3 días** hábiles seguidas a la presentación de la queja.

6.3. Tercera Instancia: Head of Studies

De persistir la inquietud:

- En el Programa de la Escuela Primaria: presentación al Head of Studies/Coordinador del Programa de Escuela Primaria.
- En el Programa de Años Intermedios: presentación al Head of Studies/Coordinador del programa de Años Intermedios.
- En Programa de Diploma: presentación al Head of Studies/ Coordinador del Programa de Diploma.

La autoridad correspondiente podrá:

- Revisar antecedentes que motivan la inquietud del estudiante.
- Solicitar informes adicionales de profesores y Head of Department.
- Convocar reunión con las partes involucradas para atender la inquietud que atienda de mejor forma el progreso en el aprendizaje del alumno.

La resolución será comunicada por escrito en un plazo máximo de **3 días hábiles**.

6.4 Cuarta Instancia: Head of Área

Si la situación no se resuelve en la instancia anterior, podrá presentarse apelación formal ante el Head of Área, dentro de los **3 días hábiles** siguientes a la última respuesta recibida. Head of Senior:

- Analizará el expediente completo.
- Podrá solicitar nuevos antecedentes.
- Podrá convocar reunión ampliada si lo estima necesario.

La resolución será comunicada por escrito y tendrá carácter definitivo en el ámbito académico interno dentro de los **3 días hábiles siguientes**.

6.5. Rol de la Rectoría

Dado que el Rector es quien últimamente sanciona las permanencias, denuncias y cancelaciones de matrícula de los alumnos, no conocerá de estos casos, resultando el Head of Área la última instancia a la que se pueda recurrir.

TÍTULO VII. CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA PROGRAMA IB

En el caso de situaciones vinculadas a evaluaciones o procedimientos propios de los programas del Bachillerato Internacional, el colegio actuará conforme a las normativas establecidas por la International Baccalaureate Organization, especialmente en lo relativo a:

- Procedimientos de revisión de calificaciones externas.
- Integridad Académica.
- Apelaciones formales ante el IB (cuando corresponda).

TÍTULO VIII. FORMALIDADES DE PRESENTACIÓN

Toda inquietud o queja formal deberá:

- Presentarse por escrito.
- Identificar claramente al estudiante.
- Describir hechos verificables (fechas, instrumentos, comunicaciones).
- Mantener lenguaje respetuoso hacia todos los miembros de la comunidad escolar.
- Adjuntar evidencia cuando corresponda.
- No se tramitarán quejas anónimas.

TÍTULO IX. PLAZOS GENERALES

- Las quejas deberán presentarse dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles desde ocurrido el hecho.
- No se revisarán decisiones académicas fuera de plazo, salvo situaciones excepcionales debidamente justificadas.

TÍTULO X. REGISTRO DE ARCHIVO

- Cada etapa del proceso deberá quedar debidamente documentada en actas.
- Head of Senior mantendrá archivo confidencial de los antecedentes.
- La información podrá utilizarse para fines de mejora institucional.

En virtud de este procedimiento, se faculta a los alumnos para dirigirse respetuosamente a docentes y autoridades del Colegio, por motivos académicos, y obtener una pronta respuesta o resolución.

Una vez resuelta la queja, se da por concluido el procedimiento, manteniendo siempre una adecuada comunicación, cordialidad y respeto entre las partes.

TÍTULO XI. COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento, al igual que todos los documentos del corpus normativo del colegio, está disponible en la página web www.mackay.cl en la sección documentos para información de toda la comunidad. Asimismo, las familias son informadas sobre este procedimiento en las reuniones informativas de comienzo de año y acusan recibo del mismo al suscribir el convenio de servicios educacionales con el colegio.

TÍTULO XII. VIGENCIA DEL DOCUMENTO

El presente documento estará vigente desde su fecha de publicación y permanecerá vigente mientras no se publique una versión que lo reemplazare.

La presente política podrá ser modificada parcialmente o en su totalidad por el Rector o quien le subrogue.

TÍTULO XIII. DECLARACIÓN

Cualquier situación no prevista en esta política será resuelta por el Rector o quien lo reemplazare.



