



PROCEDIMIENTO "ATENCIÓN A PADRES DE FAMILIA"

1 OBJETIVO

Establecer la metodología y pasos a seguir para atender a padres de familia, ya sea por solicitud de: Padre de Familia, Dir. General, Dir. Académica, Subdirección Académica, Dir. de Nivel, Psicología y/o Docentes.

2 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable en todas las citas que se realicen con padres de familia.

3 DEFINICIONES

Queja: Implica cualquier tipo de insatisfacción por parte del cliente, ya sea en la parte conductual, académica, administrativa o de cualquier otra índole.

4 REFERENCIAS

Reglamento y Guía para padres de familia y alumnos (vigente)
Contrato de Prestación independiente de servicios educativos privados
RD-PC-08 Procedimiento para la Atención de Quejas
RD-PC-05 Procedimiento de Acciones Correctivas

5 RESPONSABLES

Dirección General
Dirección Académica
Subdirección Académica
Direcciones de Nivel
Personal de psicología
Docentes

6 FORMATOS / REGISTROS

DA-RG-26 Atención a Padres de Familia
DA-RG-27 Recomendaciones Académicas y/o Disciplinarias
DA-RG-29 Carta compromiso de alumnos
DA-RG-30 Retención de inscripción
DA-RG-39 Reporte de conducta
RD-RG-05 Encuesta de Servicio
RD-RG-08 Acción Correctiva



PROCEDIMIENTO "ATENCIÓN A PADRES DE FAMILIA"

7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

NP	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		INICIO
1	Solicitante de la cita: Dir. General, Dir. Académica, Subdir. Académica, Dirección de Nivel, Psicología, Docentes de Grupo (Español e Inglés) y/o Padre de Familia	Solicita la entrevista a la dirección de nivel correspondiente.
2	Asistente Administrativo de la Dirección de Nivel correspondiente	Confirma la cita con el Padre de Familia y con el personal docente que lo atenderá.
3	Personal CBT: Dir. General, Dir. Académica, Subdir. Académica, Director de Nivel, Psicología y/o Docentes de Grupo (Español e Inglés).	Conduce la reunión. Llena el formato de Control de Atención a Padres de Familia DA-RG-26 con el motivo de la entrevista, conclusiones y/o acuerdos a los que se llegó. Recaba la firma de los asistentes y si queda abierto el seguimiento es necesario establecer la fecha de la próxima cita agendando debidamente. Solicita al padre de familia responda la Encuesta de Servicio RD-RG-05 (QR o Física).
4	Personal CBT: Dir. General, Dir. Académica, Subdir. Académica, Director de Nivel, Psicología y/o Docentes de Grupo (Español e Inglés)	Al término de la reunión entrega el formato de Control de Atención a Padres de Familia DA-RG-26 y Encuesta de Servicio RD-RG-05 Física (si hay) a la dirección de su área.
5	Director de Nivel	Revisa los seguimientos y los turna a su Asistente Administrativo.
6	Asistente Administrativo de la dirección de nivel	Revisa los seguimientos y los coteja en agenda para llevar un debido seguimiento de las citas. Asimismo, revisa que el formato esté llenado correctamente de acuerdo al instructivo de llenado del formato Control de Atención a Padres de Familia DA-RG-26. Realiza las correcciones necesarias y entrega los seguimientos a la Asistente de la Dir. Académica los viernes antes de las 11:00 hrs.
7	Asistente Administrativo de la Dirección Académica	Verifica los seguimientos contra la agenda de cada dirección de nivel para validar que se hayan realizado las citas programadas en tiempo, forma y asegurar que no se queden rezagadas. Separa las Encuestas de Servicio RD-RG-05 (si hay) y turna los seguimientos a la Dir. General.
8	Dirección General	Revisa los seguimientos al Control de Atención a Padres de Familia DA-RG-26 y en caso de considerarlo necesario agrega comentarios y recomendaciones. Turna los seguimientos a la Dir. Académica. Marcando si es queja.
9	Dirección Académica	Revisa los seguimientos al Control de Atención a Padres de Familia DA-RG-26 y en caso de considerarlo necesario agrega comentarios y recomendaciones. Turna los seguimientos a la Asistente Administrativa de Dir. Académica.
10	Asistente Administrativo de la Dirección Académica	Realiza la captura de los seguimientos al Control de Atención a padres de familia DA-RG-26 en el sistema integral del colegio para su seguimiento y los turna al Asistente Administrativo de la dirección de nivel correspondiente.
11	Asistente Administrativo de la Dirección Académica	En el caso de quejas turnará una copia del Control de Atención a padres de familia DA-RG-26 al Encargado de Control y Gestión de la Calidad, para que dé seguimiento de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para la Atención a Quejas RD-PO-08.
12	Asistente Administrativo de la Dirección de nivel	Entrega los seguimientos al Director del Nivel.
13	Director de Nivel	Revisa si hay comentarios de la Dirección Académica después les da seguimiento hasta que se cierre.
14	Asistente Administrativo de la Dirección de Nivel	Archiva los seguimientos Control de Atención a padres de familia DA-RG-26 en el expediente del alumno, ya sea en el dir. de nivel o de psicología según corresponda
		TERMINO



PROCEDIMIENTO "ATENCIÓN A PADRES DE FAMILIA"

II. INSTRUCCIONES DE LLENADO

1. **Nombre del Alumno:** escribir el nombre completo del alumno empezando con el apellido paterno, apellido materno y nombre(s).
2. **Área:** se refiere al nivel educativo (pre-escolar, primaria o secundaria).
3. **Grado:** anotar el grado que está cursando el alumno (Kinder II, 2º, 5º, etc.).
4. **Grupo:** se refiere al "A" ó "B".
5. **Fecha:** se anotará la fecha completa (día, mes y año ejemplo: 5 de junio de 2021).
6. **Cita solicitada por:** anotar el nombre de la persona que solicitó la cita. En caso de haberla solicitado algún docente, anotar nombre y materia que imparte. Si la cita fue hecha por alguna persona externa al colegio, anotar nombre y parentesco con el alumno.
7. **Petición:** este recuadro se tachará cuando la cita se derive de la solicitud del Padre de Familia para investigar o dar seguimiento a alguna situación o hecho que se haya presentado con algún alumno.
8. **Queja:** este recuadro se tachará cuando el Padre de Familia manifieste una queja o inconformidad que requiera seguimiento o cuando la cita se derive del seguimiento a una queja del Padre de Familia.
9. **Motivo:** *explicar brevemente* la causa por la que se solicitó la cita. (Ejemplo: **Académico.** El alumno presenta calificación reprobatoria en matemáticas. **Conductual.** El alumno fue acreedor a un reporte de conducta, etc). Se debe indicar con precisión quién toma el uso de la palabra (colegio y/o padre de familia) para manifestar lo que le interesa respecto del objeto de la reunión. Por ejemplo, si quién solicitó la reunión es la escuela, entonces el directivo, docente o autoridad del colegio que participa en la reunión, deberá hacer constar qué es lo que quiere comunicar a la familia. Si quién solicitó la reunión es el padre de familia, esta sección servirá para hacer constar cuál es su postura y petición sobre el asunto a tratar. Las manifestaciones en respuesta que cada parte haga, deben quedar redactadas como a esa parte le interese.
10. **Compromisos:** deberá indicar a qué compromisos o acuerdos se llegó, qué acciones o abstenciones le corresponde a cada parte, lo cual debe estar perfectamente precisado. Por ejemplo, indicar que los **padres** se comprometieron a llevar a su hijo con especialista externo o que estarán atentos de la comunicación del colegio, etc. Asimismo, se indicará qué compromisos asume la **escuela** como; informar periódicamente los avances académicos del alumno, si son tareas anotarlas poniendo una breve explicación, así como fechas a cumplir. Les pedimos ser explícitos y breves. Si el caso lo requiere y en una entrevista existieran recomendaciones, se utilizará el formato Recomendaciones Académicas y/o Disciplinarias DA-RG-27. **Escribir los compromisos y responsabilidades de los involucrados indicando tiempo o fechas, así como, las consecuencias en caso de no cumplir. Evitar descripción de situaciones que no tengan que ver con acuerdos.**
En el caso de que no se llegará a un acuerdo, la autoridad del colegio que participe en la reunión deberá hacer constar las acciones o medidas que se tomarán para atender el asunto, aún si el padre de familia no está de acuerdo. Es de suma importancia que quede asentado cómo decide el colegio que atenderá o resolverá el asunto planteado.
11. **Recomendaciones:** la persona responsable de enviar las recomendaciones lo hará vía correo electrónico e imprimirá esa información para anexarlo al formato.
12. **Nombre y firma padre o tutor:** es importante y necesario que el maestro recabe el nombre y firma de la persona que se presentó a la cita. **Solicitar que se firme tal y como aparece en el INE.**
13. **Atendido por (persona responsable de la acción):** anotar el nombre de la(s) persona(s) quien(es) se hará(n) responsable(s) de llevar a cabo las acciones que se tomaron, así como de vigilar el cumplimiento de éstas.



PROCEDIMIENTO "ATENCIÓN A PADRES DE FAMILIA"

14. **Próxima cita:** se anotará cuando ésta exista (día, mes, año).
15. **Status:** **Abierto**____ **Cerrado**____, Tachar el status en que se encuentra la situación. Cuando el problema se resolvió satisfactoriamente deberá de señalar el status como cerrado. En caso contrario cuando el asunto a tratar no se concretó y tenga que tener un seguimiento (acciones pendientes, tareas por realizar etc.) se señalará el status como abierto hasta que esté completamente resuelto.
16. **Comentarios:** este renglón será **utilizado exclusivamente** para los comentarios que realice la **Dirección General y/o Dirección Académica**.
17. **Duración de la entrevista:** el personal interno que lleva a cabo la entrevista deberá de tomar el tiempo de duración de la misma y anotarlo en este concepto.

8 CONSIDERACIONES GENERALES

1. Si la entrevista es académica, se pondrán de acuerdo ambas Docentes (español e inglés) previamente a la cita, para analizar el caso, establecer recomendaciones o estrategias a seguir en el formato Recomendaciones Académicas y/o Disciplinarias DA-RG-27 y tratar de estar las dos en la entrevista.
2. Las citas podrán ser solicitadas por:
 - a. Dirección General
 - b. Dirección Académica
 - c. Subdirección Académica
 - d. Director de Nivel
 - e. Psicología
 - f. Docentes (Español-Inglés)
 - g. Padres de Familia
3. Las entrevistas con docentes deberán programarse en recesos o en clases especiales.
4. Las entrevistas con directores de nivel, deberán programarse dentro del horario establecido para cada dirección. Solicitar a través de la asistente de cada dirección de nivel.
5. Las entrevistas deberán conducirse en forma puntual y específica de tal modo que no duren más de 30 minutos.
6. Cuando el Padre de Familia solicite una cita y la agenda de las docentes esté llena, deberá programarse con el Director de Nivel, Subdirector y/o Director Académico, con la finalidad de realizarla a la brevedad posible.
7. Los seguimientos de entrevista se entregarán los viernes antes de las 11:00 horas.
8. Cuando se trate de la aplicación del reglamento o para informar situaciones académicas se hará uso de los siguientes formatos según corresponda:
 - DA-RG-29 Carta compromiso de alumnos
 - DA-RG-30 Retención de inscripción
 - DA-RG-39 Reporte de conducta

				Octubre, 2023
Dirección Académica Emitió	Subdirección Académica Revisó	Dirección de Administración Aprobó	Dirección General Autorizó	Fecha de Emisión