

AMERICA'S SCHOOL

Flujo de Comunicación Institucional para Padres de Familia

1. Objetivo

Establecer un canal de comunicación claro y ordenado entre los padres de familia y la institución, con el fin de atender consultas, sugerencias o quejas de manera oportuna y respetando las instancias correspondientes.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para todos los padres de familia de los niveles de **Inicial, Primaria y Secundaria** del Colegio America's School.

3. Procedimiento de comunicación

Para garantizar una atención adecuada, los padres de familia deberán seguir el siguiente orden de comunicación:

Primera instancia: Tutor de aula

Ante cualquier consulta, sugerencia o inquietud, el padre de familia debe comunicarse inicialmente con el **tutor del aula correspondiente**. El tutor es el primer responsable de orientar y atender las situaciones relacionadas con los estudiantes.

Segunda instancia: Coordinación de nivel

Si la situación no se resuelve o la comunicación no resulta efectiva, el padre de familia podrá elevar el caso al **Coordinador del Nivel** correspondiente:

- Coordinación de Inicial
- Coordinación de Primaria
- Coordinación de Secundaria

Tercera instancia: Coordinación General

Si la situación persiste sin resolverse, se deberá acudir a la **Coordinación General**, quien revisará el caso y brindará el acompañamiento necesario.

Cuarta instancia: Dirección

Si luego de las instancias anteriores la situación aún no ha sido resuelta, el padre de familia podrá presentar su solicitud formal ante **Dirección**, mediante el **FUT (Formato Único de Trámite)** para su evaluación y respuesta institucional.

4. Diagrama de flujo del proceso de comunicación:

PROCESO DE ATENCIÓN A CONSULTAS, SUGERENCIAS Y QUEJAS



Padre de familia presenta:

Consulta

Sugerencia

Queja



Tutor del Aula
(Primera instancia)

¿Se resolvió?



FIN

No



Coordinador de Nivel
(Inicial / Primaria / Secundaria)

¿Se resolvió?



FIN

No



Coordinación General

¿Se resolvió?



FIN

No



Dirección
(Presentar FUT)