



The British School of Córdoba

POLÍTICA DE QUEJAS

Cualquier queja por parte de un alumno, un padre o un profesor con relación a alguna persona de la comunidad escolar debe ser canalizada correctamente y presentada de una forma aceptable para ser tratada con objetividad y con respeto hacia las personas involucradas.

Hay que señalar que lo constructivo es hacer llegar las quejas a los responsables del centro, en vez de expresar opiniones negativas en la calle donde los comentarios pueden hacer daño al colegio y a todos los que se forman y trabajan en el mismo. Se establece un procedimiento específico para cada una de las siguientes cuestiones:

- 1) Propuestas para mejorar el funcionamiento del Colegio.
- 2) Quejas sobre el funcionamiento del Colegio.
- 3) Quejas sobre personas individuales (miembros de la comunidad escolar)

Fase 1 – Resolución inicial o informal

1. Propuestas para mejorar el funcionamiento del colegio

Se considerarán las propuestas de los padres, los alumnos y los profesores para el mejor funcionamiento del Colegio. Las propuestas pueden hacerse verbalmente o por escrito a la persona adecuada:

- Los alumnos deben hacerlas a través de sus representantes (quienes las presentarán en el Student Council), su tutor o el coordinador de su Key Stage.
- Los padres deben presentar sus sugerencias al jefe de sección (Foundation, Primary o al subdirector) o a la Dirección.
- Los miembros del personal deben concertar una cita con su jefe de sección, el subdirector o a la Dirección.

Las propuestas formuladas serán transmitidas a la persona o personas responsables o implicadas para su valoración y aceptación si se consideran adecuadas. En todos los casos, debe quedar constancia por escrito.

2. Quejas sobre el funcionamiento del colegio

- Los padres que deseen manifestar sus quejas sobre algún aspecto relativo al funcionamiento del centro, deberán hacerlo por escrito dirigido a la Dirección del centro. Si se solicita una reunión para su consideración, en la misma será tratada la queja. Si no se solicita la reunión señalada, la queja formulada por escrito recibirá una contestación por escrito por parte de la Dirección del centro dentro de los siguientes cinco días laborables.
- Los alumnos pueden manifestar su desacuerdo con una norma o con aspectos del funcionamiento del centro a sus tutores o a sus representantes.
- Los profesores y el personal de administración y servicios que deseen formular quejas sobre el funcionamiento del centro deben seguir el procedimiento señalado para los padres.

3. Quejas sobre personas individuales (miembros de la comunidad escolar)

Las quejas referidas a personas individuales deben hacerse mediante un escrito dirigido a la Dirección del centro. Las quejas de un alumno con relación a otro pueden hacerse al profesor, tutor o coordinador del Key Stage tanto oralmente como por escrito. Un miembro del equipo directivo investigará la queja, y dicha investigación puede incluir entrevistas con los estudiantes. Si una queja está relacionada con una falta muy grave (por ejemplo, riesgo de acoso), se llevará a cabo una investigación formal como se ha descrito en la sección 3a.

En el resto de casos, el jefe de Pastoral, el subdirector o la Dirección decidirá qué acción tomar.

- Ante cuestiones puntuales que se susciten y afecten a un colectivo concreto de padres (p. ej. Todos los padres de un mismo grupo), podrán considerarse cuestiones planteadas mediante escrito dirigido a la Dirección y firmado por todos los integrantes del colectivo en el que podrán designar un representante o varios representantes para tratar la cuestión.

En un breve plazo (no más de cinco días laborables) y realizadas las consultas previas que la Dirección estime convenientes, el colectivo o sus representantes darán respuesta a las cuestiones planteadas.

NB: La Dirección no garantiza que se lleve a cabo una tutoría con los padres.

- En ningún caso serán consideradas quejas anónimas.

- Las quejas referidas a la dirección del centro deben hacerse por escrito al presidente del Consejo de Administración, quien, en consenso con el Consejo, decidirá el procedimiento que se seguirá.

Fase 2 – Resolución formal

Cuando no sea posible una resolución inicial.

- Cuando una queja no se pueda resolver de manera informal, los padres o tutores legales deberán presentar una queja formal por escrito a la Dirección. La Dirección designará a una persona para que lleve a cabo una investigación.

- La Dirección responderá a los padres dentro de los siguientes cinco días laborables, indicando cómo procederá el colegio y dando detalles acerca de una posible investigación, si es necesaria.

- Una vez que la dirección se haya cerciorado de que, en la medida de lo posible, se han establecido todos los hechos pertinentes en el curso de la investigación, se tomará una decisión en relación con la queja en un plazo de 10 días laborables a partir de la fecha de recepción de la misma. Los padres o tutores legales serán informados por escrito de la decisión y de los motivos que la justifican.

- Si esto no es posible, la Dirección notificará por escrito a los padres o tutores legales acerca de los nuevos plazos de tiempo.

- Las quejas referidas a la Dirección del centro las gestionará la Dirección general.

Fase 3 – Audiencia

- Si los padres o tutores legales no están de acuerdo con la solución o el procedimiento llevado a cabo en la fase 2, el asunto se transferirá a un Comité de Quejas.
- Los padres o tutores legales podrán pedir por escrito una Audiencia a la Dirección General o al Consejo dentro de una semana desde la recepción de la decisión tomada en el escenario 2.
- Cuando se reciba la queja, se programará la audiencia dentro de los 20 días siguientes.
- El Comité de Quejas estará formado por personas designadas por la Dirección General o un miembro del Consejo, y al menos tres de ellas deberán ser independientes a la dirección y gestión del colegio.
- Los miembros del Comité de Quejas no tendrán ninguna relación con el alumno o la familia a la que se refiere la queja, y no estarán relacionados directamente con el motivo de la misma.
- Si el presidente del Comité de Quejas lo considera necesario, puede pedir datos o documentos relevantes relacionados con la queja antes de la reunión del Comité. Se repartirán copias de dichos datos a todas las partes como mínimo tres días laborables antes de la Audiencia.
- Los padres o tutores legales pueden ir acompañados a la Audiencia por otra persona, como un familiar, un profesor o un amigo. No se permite la grabación de las Audiencias.
- Tras la debida consideración de todos los hechos que se consideren pertinentes, el Comité tomará una decisión y dará recomendaciones en un plazo de 10 días laborables a partir de la Audiencia.

Registro de Quejas

Todas las quejas que han llegado a las fases 2 o 3 se registrarán debidamente en el Registro de Quejas del Colegio, incluyendo el resultado de la queja individual y las medidas adoptadas como resultado. También se registrará la fase en la que se sitúa la queja.

Confidencialidad

Los padres o tutores legales pueden estar seguros de que todas las sugerencias y quejas serán tratadas con seriedad y confidencialidad. La correspondencia, las declaraciones y los registros se mantendrán confidenciales. Las excepciones a la confidencialidad son los organismos de inspección. El colegio pondrá a disposición de los organismos de inspección que lo soliciten un registro escrito de todas las quejas presentadas durante un periodo determinado y de las medidas adoptadas a raíz de ellas.

Publicación

Este procedimiento está publicado en la página web del colegio.

Notas

- Cualquier padre o tutor legal (o persona que se considere que tenga responsabilidad parental) de un alumno matriculado en el colegio puede presentar una queja.

- Las quejas de un grupo de padres o tutores legales relacionadas con el equipo directivo o la gestión no se tratarán de forma colectiva. Se deberá mantener la confidencialidad para cada queja individual.