



WINGATE SCHOOL

## PROCEDIMIENTOS PARA LA TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES

### OBJETIVOS

La política del Colegio es trabajar en colaboración con padres y la comunidad en general.

Se basa en la creencia de que la cooperación y el sentido de un objetivo común entre personal, padres y el Colegio ayudará a asegurar relaciones abiertas y positivas.

El Colegio tomará siempre en consideración las preocupaciones y quejas que se le presenten. Sin embargo y por lo general, las quejas anónimas no se tendrán en cuenta.

El Colegio espera poder resolver las preocupaciones y quejas en una fase informal en la mayor parte de los casos, pero los existe la posibilidad de evaluación formal de una queja y una fase de apelación si los asuntos en cuestión no pudiesen ser resueltos.

### ¿Qué es una preocupación o queja?

Una preocupación o queja se define como una expresión de insatisfacción sobre la conducta o funcionamiento del Colegio, la conducta, acciones o ausencia de las mismas por parte de un miembro del personal o el trato irracional hacia un o una estudiante u otra persona.

Quejas o alegaciones graves referentes a abuso infantil, agresiones, asuntos criminales o financieros se encuentran sujetas a otro tipo de procedimientos o a los Términos y Condiciones del Colegio.

### Hacer una reclamación:

|   |  |
|---|--|
| Si la queja es acerca de  | Contacte:  |
| Un incidente en el patio del recreo o en el aula  | En primera instancia: tutor/a o profesor/a pertinente.   |
| Una preocupación o incidente que la parte demandante considera que necesita a un miembro del personal experimentado/a para investigarlo | Guardería hasta Año 2 - Jefa de Infantil<br>Años 3 a 6 - Jefa de Primaria<br>Años 7 a 9 - Jefa de la Etapa Clave 3<br>Años 10 y 11 - Jefa de la Etapa Clave 4<br>Años 12 y 13 - Jefa de bachillerato |
| Un incidente o preocupación grave   | Director de Wingate School   |

El Colegio se compromete a tratar las quejas lo más rápido posible y planea completar cada fase en el plazo de 5 jornadas lectivas. En ocasiones, puede que no sea posible completar el proceso en ese plazo de ejecución. Cuando esto suceda, la parte demandante será informada de cualquier retraso.

Cuando se presenten quejas contra un miembro individual del personal del Colegio, esa persona será informada de la queja lo antes posible.

### El Procedimiento de Reclamaciones:

#### (i) Fase informal:

El Colegio intentará resolver las quejas de manera informal con aquel miembro del personal involucrado y alienta a la parte demandante a discutir con el mismo los asuntos que motivaron la queja. Sin embargo, si ésto no resuelve el problema, entonces el mismo debe ser presentado ante un profesor/a experimentado/a y, en última instancia, ante el director del Colegio. Éstos intentarán entonces resolver el problema informalmente y:

- reconocerán la queja.
- realizarán consultas para establecer los hechos.
- buscarán asesoramiento según corresponda.
- intentarán resolver el asunto de manera informal.
- determinarán si la parte demandante está o no satisfecha.
- asesorarán a la parte demandante sobre los siguientes pasos a seguir si desearan proceder a una evaluación formal de la queja.
- tomarán nota de la queja y su resultado en el Registro de Reclamaciones.

Cualquier demandante que desee pasar a la fase formal de procedimiento deberá notificar al director normalmente en los 5 días lectivos siguientes a la notificación del resultado de la fase informal.

**(ii) Fase formal:**

Cuando una denuncia informal no se haya resuelto a la satisfacción de la parte demandante o cuando la misma haya indicado que desea pasar directamente a la fase formal, el director se asegurará de que la parte demandante tenga conocimiento de la fase formal del procedimiento.

El director:

- solicitará un registro por escrito de la queja.
- buscará asesoramiento según corresponde.
- si la queja se refiere a un miembro del personal, les informará y proporcionará una copia de la queja.
- organizará una investigación completa de la queja.
- preparará un informe como resultado de la investigación y considerará las acciones que deban ser tomadas.
- informará al o la denunciante del resultado.
- tomarán nota de la queja y su resultado en el Registro de Reclamaciones.

Normalmente se espera que esta etapa no se prolongue por más de 5 días lectivos.

Cuando se considere que no es necesaria ninguna otra acción o que la queja es infundada, la parte demandante será informada por escrito. Serán también informados de sus derechos de apelar al Comité de Apelación de Quejas. La apelación deberá realizarse dentro de 5 días lectivos y será conservada en los archivos del Colegio.

**(iii) Fase de apelaciones:**

Se convocará un Comité de Apelación de Quejas con los propietarios de la escuela, personal directivo y una persona Independiente para considerar la apelación. La persona Independiente es un individuo que goza de buena reputación. Puede que el Colegio conozca a esta persona, pero le será ordenado y se confiará en ella para proporcionar una opinión neutral y evaluar la queja de manera justa en base a las evidencias y méritos. Este individuo no debería conocer personalmente a la parte demandante. Si no se pudiese designar a una persona Independiente, se informará a la parte demandante de que se convocará un Comité de Apelaciones únicamente con los propietarios del Colegio y personal experimentado.

La parte demandante, si fuese invitada a asistir, podrá traer consigo a un amigo/a o traductor/a.

El Comité:

- considerará los materiales por escrito
- considerará la queja y las acciones tomadas por el director
- si se considera apropiado y resulta invitada, el comité entrevistará a la parte demandante.
- buscará asesoramiento y ayuda cuando sea necesario.

Al final de su examen, el Comité determinará si desestima o mantiene la apelación en su totalidad o en parte, incluyendo, si procede, la remisión del asunto al director para ulterior evaluación. El Comité de Apelación:

- decidirá las acciones pertinentes a seguir
- informará a la parte demandante y al director de su decisión.
- informará a la parte demandante de cualquier acción ulterior que pudiera tomar si resultase insatisfecha.
- tomarán nota de la queja y su resultado en el Registro de Reclamaciones.

Se espera que esta fase no se prolongue más de 10 días lectivos. El procedimiento de Apelación es el último paso en el proceso de reclamaciones del Colegio y la decisión del Comité de Apelación será final y no estará sujeta a revisión o apelación adicional.

**(iv) Quejas vejatorias:**

El Colegio rechazará el abuso del procedimiento de quejas y puede reservarse el derecho a no investigar quejas consideradas vejatorias o maliciosas o en las que el director o los dueños del Colegio estén satisfechos con la acción que el Colegio ya haya tomado o se proponga tomar.



Sr Colin Macrae  
Director de Wingate School

Fecha de revisión: septiembre de 2019