

## PROCEDIMIENTOS PARA LA TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES

### Objetivo

La política del centro consiste en trabajar en colaboración con los padres y la comunidad en su conjunto.

Se basa en la creencia de que la cooperación y un sentido de propósito común entre el personal, los padres y el colegio ayudarán a garantizar unas relaciones abiertas y positivas.

El colegio siempre tendrá en cuenta las preocupaciones y quejas que se le comuniquen. Sin embargo, normalmente no se tendrán en cuenta las quejas anónimas.

En la mayoría de los casos, el centro espera resolver las preocupaciones y quejas en una fase informal, pero los procedimientos permiten la consideración formal de una reclamación y una fase de apelación si los asuntos no pueden resolverse.

### ¿Qué es un problema o una queja?

Una inquietud o queja se define como una expresión de insatisfacción sobre la conducta o el funcionamiento del centro, la conducta, las acciones o la falta de acciones de un miembro del personal, o el trato irrazonable de un alumno u otra persona.

Las quejas o denuncias graves relacionadas con el abuso de menores, agresiones, asuntos penales o financieros están sujetas a procedimientos separados o a los Términos y Condiciones del centro.

### Presentar una reclamación:

Si la reclamación se trata de:	Contacte con:
Un problema o incidente en el patio del recreo o en el aula	En primera instancia: el tutor o cualquier profesor
Una preocupación o incidente que el denunciante considera que debe ser investigado por un miembro superior del personal:	Infantil - Jefa de estudios de Infantil Año 1 a 6 - Jefa de estudios de Primaria Año 7 a 13 - Jefa de estudios o subdirector de Secundaria y Bachillerato
Un problema o incidente grave	Director de Wingate School O si el incidente/preocupación es contra el director a los propietarios del colegio. De ahora en adelante, si la preocupación es contra el director, sustituya director por propietarios.

El centro se compromete a tramitar las reclamaciones con la mayor rapidez posible y a completar cada fase en un plazo de 5 días lectivos. No obstante, puede suceder que no sea posible completar el proceso en ese plazo. En caso de que no sea posible, se informará al denunciante de los retrasos y de los motivos.

Cuando las reclamaciones se dirijan contra un miembro del personal del centro, éste será informado de la reclamación lo antes posible.

### Procedimientos de reclamación

#### (i) Fase informal:

El colegio tratará de resolver las preocupaciones y quejas de manera informal con el miembro del personal afectado y animará al demandante a discutir con él las cuestiones que le preocupan. En primer lugar, el denunciante deberá cumplimentar el formulario de reclamaciones de la página web y enviarlo a secretaría. Sin embargo, si esto no resuelve el problema, el asunto debe ponerse en conocimiento de un alto cargo docente y, en última instancia, del director/propietario. Ellos tratarán de resolver el asunto de manera informal y:

- Reconocerán la reclamación.
- Realizarán averiguaciones para establecer los hechos.
- Buscarán el asesoramiento adecuado.
- Intentarán resolver el asunto de manera informal.
- Determinarán si el denunciante está satisfecho o no.
- Si el denunciante desea proceder a un examen formal de la denuncia, se le informará de las etapas siguientes.
- Anotarán la reclamación y el resultado en el registro de reclamaciones.

El denunciante que desee pasar a la fase formal del procedimiento deberá notificarlo al director en un plazo de 5 días lectivos a partir de la notificación del resultado de la fase informal.

#### **(ii) Fase formal:**

Cuando una reclamación informal no se haya resuelto a satisfacción del reclamante o éste haya indicado que desea pasar a la fase formal, el director se asegurará de que el reclamante conozca el procedimiento de dicha fase.

El director:

- Solicitará un registro escrito de la reclamación.
- Buscará asesoramiento según proceda.
- Si la queja se refiere a un miembro del personal, se le informará y se le entregará una copia de la misma.
- Organizará una investigación completa de la reclamación.
- Elabore un informe sobre los resultados de la investigación y estudie las medidas que deban adoptarse.
- Informará al denunciante del resultado de la investigación.
- Anotará la reclamación y el resultado en el registro de reclamaciones.

Normalmente, se espera que esta fase no dure más de 5 días lectivos.

Cuando se considere que no es necesario adoptar ninguna otra medida o que la denuncia carece de fundamento, se informará al denunciante por escrito. También se le informará de su derecho a recurrir ante el Comité de Apelación de Reclamaciones. La apelación, por escrito debe hacerse dentro de los 5 días escolares y se conservará para los registros del colegio de acuerdo con la Política y Procedimientos GDPR del colegio, pero un mínimo de 1 año desde que se hizo la reclamación por escrito.

#### **(iii) Fase de apelación:**

Se convocará un Comité de Apelación de Reclamaciones compuesto por los propietarios del centro, el personal directivo y, **si es posible**, una persona independiente para estudiar la apelación. Una persona independiente es una persona considerada de buena reputación. Esta persona puede ser conocida por el centro escolar, pero se le instruirá y se confiará en ella para que emita una opinión neutral y evalúe la reclamación con imparcialidad en función de las pruebas y los méritos. No debe conocer personalmente al denunciante. Si no se puede nombrar a una persona independiente, se informará al demandante de que se convocará un Comité de Apelación compuesto únicamente por los propietarios y el personal directivo del colegio.

El demandante, si se le invita a asistir, podrá traer a un amigo o a un traductor.

El Comité:

- Considerará los materiales escritos.
- Considerará la reclamación y las medidas adoptadas por el director.
- Si lo considera oportuno y es invitado a ello, el Comité podrá entrevistar al denunciante.
- Buscará asesoramiento y apoyo interno o externo, según sea necesario.

Al final de su evaluación, el Comité de Apelación decidirá si devuelve el asunto al director para un examen más detallado, desestima o acepta la apelación en su totalidad o en parte. El Comité de Apelación:

- Decidirá las medidas apropiadas.

- Comunicará su decisión al demandante y al director.
- Informará al demandante de cualquier otra medida que pueda tomar si sigue insatisfecho.
- Anotará la reclamación y el resultado en el registro de reclamaciones.

Normalmente, se espera que esta fase no dure más de 10 días lectivos.

El procedimiento de Apelación es el último paso en el trámite de reclamaciones en el ámbito escolar y la decisión del Comité de Apelación será definitiva y no estará sujeta a revisión o recurso posterior.

**Quejas infundadas:**

El centro se opondrá al abuso del procedimiento de reclamaciones y podrá reservarse el derecho a no investigar las reclamaciones que se consideren vejatorias o malintencionadas o cuando el director o los propietarios del centro estén satisfechos con las medidas que el centro ya haya adoptado o se proponga adoptar para resolverlas.

Sr. M Howells  
Director de Wingate School

Fecha de revisión: agosto de 2022