



English School Los Olivos  
**Protocolo de  
quejas**

## Protocolo de quejas de English School Los Olivos

Existe una buena relación de trabajo entre el personal, los alumnos y los padres, sin embargo, en ocasiones, pueden surgir quejas. Todas las quejas se tratarán con seriedad, se investigarán y se dará una respuesta lo antes posible.

Es importante distinguir entre una **preocupación** y una **queja**.

Por lo general, las **preocupaciones** pueden tratarse sin la necesidad de un procedimiento formal. En muchos casos, el tutor, el profesor o el jefe de estudios podrán resolver el problema de inmediato y, por lo tanto, no es necesario presentar una queja formal.

Las **quejas** seguirán el procedimiento descrito a continuación y serán el resultado de un intento fallido de tratar una preocupación o de un problema que sea lo suficientemente grave como para ser tratado como una queja.

### PROCEDIMIENTO

En general, la resolución de inquietudes / quejas sigue el orden:

1	2	3	4
Tutor El responsable de un área específica	Jefe de estudios (Headteacher)	Consejo Rector	Consellería de Educación

#### **Preocupaciones / quejas sobre los alumnos:**

Por parte de otros alumnos / profesores: estas quejas se deben hacer al tutor de la clase, quien, si es necesario, lo llevará al jefe de estudios o al psicólogo del colegio.

Por parte de padres: estas quejas se pueden hacer al jefe de estudios.

#### **Preocupaciones / quejas sobre los profesores:**

Por parte de los alumnos: estas quejas se deben dirigir al tutor de la clase o al psicólogo del colegio

Por parte de los profesores: estas quejas se deben dirigir inicialmente al Jefe de Departamento, quien luego lo llevará, si es necesario, al jefe de estudios.

Por parte de los padres: estas quejas se deben hacer al jefe de estudios.

**Preocupaciones / quejas sobre otros asuntos escolares** (transporte, alimentos, salud y riesgos laborales, administración):

Por parte de los alumnos: estas quejas deben dirigirse al tutor de la clase, quien, si es necesario lo llevará al jefe de estudios o al miembro de la cooperativa responsable de esa área.

Por parte de los profesores: estas quejas deben dirigirse al jefe de estudios o al miembro de la cooperativa responsable de esa área.

Por parte de los padres: estas quejas deben dirigirse al jefe de estudios o al miembro de la cooperativa responsable de esa área.

### 1. Resolución informal

Cualquier persona que plantee una preocupación debe pedir hablar con el tutor, el jefe de estudios o la persona responsable de esa área, según la naturaleza del asunto.

Una reunión puede ser solicitada por teléfono, correo electrónico o hablando en persona.

En la reunión se debe explicar la preocupación/ queja. La persona que trae la preocupación/ queja podrá sugerir posibles soluciones y el representante del colegio tratará de encontrar una solución a la situación.

Si la preocupación / queja no se puede resolver, se puede solicitar una reunión con el jefe de estudios o el Consejo Rector.

Si en esta reunión no es posible resolver el problema, a la persona que trae la preocupación/queja se le dará información sobre cómo presentar una queja formal.

Se tomarán breves apuntes escritas de estas reuniones.

### 2. Resolución formal

Todas las quejas formales deben enviarse al jefe de estudios (a menos que se trate de una queja sobre el jefe de estudios, en cuyo caso se debe presentar al Consejo Rector) y se debe hacer utilizando el formulario al final de este documento.

Se reconocerá por escrito haber recibido las quejas en un plazo de 2 días hábiles y se dará una resolución lo antes posible dependiendo de la naturaleza de la queja y la investigación necesaria para poder resolverla. Si hay un retraso de más de una semana, esto se explicará en una respuesta por escrito.

Se mantendrá un registro escrito de las investigaciones y reuniones realizadas.

Una vez que se haya tomado una decisión, los padres serán informados por el jefe de estudios o el Consejo Rector.

En la mayoría de los casos, la queja se resolverá en esta etapa.

Si la queja no se resuelve, se organizará una reunión en la que la persona que realiza la queja puede explicar su caso y el motivo por el que considera que no se ha resuelto, ante el Consejo Rector, el jefe de estudios y cualquier otro miembro del

personal relevante. Un mediador puede ser introducido en esta etapa. Si hay una persona sujeta a queja, se le dará derecho a responder.

Dependiendo de la naturaleza de la queja y los deseos de las partes involucradas, estas reuniones con la persona que realiza la queja y con la persona sujeta a queja pueden celebrarse por separado.

El Consejo Rector y el jefe de estudios tomarán una decisión y ofrecerán una solución a la persona realizando la queja.

Si permanece insatisfecho, se le dará información para ponerse en contacto con el inspector de colegio de la Conselleria de educación y / o Nabss.

**English School Los Olivos Complaint Form**

**Your name:**

Su nombre:

**Your relationship to the school:**

Tu relación con el colegio:

**Details of complaint**

Explicación de la queja

**Steps taken so far to try and solve complaint**

Medidas tomadas para intentar resolver la queja hasta la fecha

**What action do you think may solve the problem at this stage**

Propuesta de como se podría resolver la queja

**Signed**

Firmado

**Date**

fecha

*For office use*

*Date complaint received*

*Received by*

*Actions taken to resolve complaint*