

Procedimiento de quejas de padres

Principios generales:

- Este procedimiento está pensado para que los padres puedan presentar una queja o una inquietud relacionada con la escuela o sus servicios.
- No se investigarán las quejas o inquietudes anónimas mediante este procedimiento salvo en casos excepcionales.
- Para poner en marcha una investigación real, se deberá llamar la atención de la escuela sobre una queja o una inquietud a la mayor brevedad posible. Por norma general, no se tendrá en cuenta ninguna queja que se presente más de 3 meses después del incidente.

Presentar una inquietud o una queja

1) Fase informal

Normalmente, lo apropiado es comunicárselo directamente al personal afectado. Se le podrá comunicar por escrito, por teléfono o en persona con cita previa, que deberá solicitarse en la oficina del centro. Muchas inquietudes se pueden resolver con alguna aclaración o con la aportación de algún dato. De hecho, se prevé que en esta etapa se resuelva la mayoría de las quejas.

En el caso de inquietudes graves, quizá lo apropiado sería transmitírselas directamente a la jefa de estudios (o al director si la queja está relacionada con la jefa de estudios).

Si no tiene claro a quién debe dirigirse, le rogamos que lo consulte con la oficina del centro.

2) Fase formal

Si sus quejas o inquietudes no se resolvieran en la fase informal, puede presentar una queja por escrito ante la jefa de estudios, quien se hará responsable de garantizar una investigación adecuada sobre el asunto en cuestión. Si la queja está relacionada con la Jefa de Estudios, deberá presentar la queja ante el director.

A continuación, tiene un formulario de quejas como guía.

Deberá incluir cualquier detalle que pueda ayudar a investigar el asunto, como el nombre de cualquier posible testigo, las fechas y las horas de los incidentes y copias de cualquier documento relevante. Es muy importante que exprese claramente las medidas que le gustaría que se tomaran para resolver el asunto. Al hacerlo, facilitará el procedimiento.

Le rogamos que entregue el formulario cumplimentado, en un sobre cerrado, en la oficina del centro. La carta deberá dirigirse a la Jefa de Estudios, o a la secretaria del director, según proceda.

La Jefa de Estudios (o el Director) podrán convocarle a una reunión para aclarar sus dudas y considerar una resolución informal del asunto. Si acepta acudir a la entrevista, puede hacerlo acompañado por un amigo, si así lo desea, que pueda ayudarle a explicar la naturaleza de sus inquietudes.

Es del todo posible resolver su queja mediante una entrevista con la jefa de estudios (o el director). Si no, se tomarán medidas para que el asunto se investigue en mayor profundidad, a través del procedimiento más apropiado. En cualquier caso, se le deberá informar por escrito, normalmente en un plazo de 5 días tras la recepción de la queja formal por parte del centro, sobre cómo piensa proceder el centro. Cuando se le notifique, se le indicará una estimación del tiempo que tomará la resolución de la queja.

Se procederá a investigar el asunto lo antes posible y cuando concluya la investigación, se le informará por escrito de los resultados.

Si no quedara satisfecho con la forma en la que la escuela ha afrontado el asunto, podrá solicitar que el Consejo del centro revise el proceso que ha seguido la escuela para abordar la queja. En caso de que así se desee, se deberá hacer una petición por escrito a la secretaria del director, en un plazo de 10 días tras recibir una notificación de la resolución. En esta petición se deberá especificar cualquier error que se haya podido percibir en el proceso. Se seguirá el procedimiento descrito a continuación. Se le entregará un formulario de Revisión de peticiones para su conveniencia.

Procedimiento de revisión

La revisión de cualquier procedimiento llevado a cabo por el centro lo dirigirá un panel de 3 miembros del Consejo del centro. Normalmente, la revisión se realizará en un plazo de 10 días lectivos desde que se reciba su petición.

La revisión se llevará a cabo, en principio, mediante el estudio de declaraciones hechas por escrito, pero si se considerara oportuno, se podrá admitir una declaración oral.

Formulario de solicitud de una reunión

Deseo reunirme con para comentar el siguiente asunto:

Detalle brevemente el asunto de su reunión:

Indique los días y las horas que más le convienen para la reunión:

Su nombre:

Relación con la escuela (Ej. padre de un alumno del centro):

Nombre del alumno (Si es relevante para el asunto a tratar):

Su dirección:

Números de teléfono:

Horario de mañana:

Horario de tarde:

Móvil:

Dirección de correo electrónico:

Firmado _____

Fecha

Por favor, cumplimente este formulario y entréguelo en la conserjería del centro:

Para uso del centro:

Fecha de recepción del formulario:

Recibido por:

Fecha de envío de la respuesta:

Respuesta enviada por:

Formulario de quejas

Por favor, cumplimente este formulario y entréguelo, mediante la oficina del centro, a la Jefa de Estudios (o al Director), que acusará su recibo y le informará de los pasos a seguir.

Su nombre:

Relación con la escuela (Ej. padre de un alumno del centro):

.....

Nombre del alumno (si es relevante para su queja):

.....

Su dirección:

Números de teléfono:

Horario de mañana:

Horario de tarde:

Dirección de correo electrónico:

Por favor, detalle brevemente su queja, (incluya fechas, los nombres de los testigos, etc....), para que se pueda investigar el asunto en profundidad:

Si así lo desea, puede continuar en una hoja separada, o adjuntar documentos adicionales.
 Número de páginas adicionales adjuntas _____

¿Qué medidas, si procede, ha tomado ya para intentar resolver su queja? (es decir. con quién se ha puesto en contacto por escrito o en persona y cuál ha sido el resultado?)

¿Qué medidas considera que podrían ayudar a resolver el problema en este momento?

Firma: _____

Fecha: _____

Uso del centro:	
Fecha de recepción del formulario:	Recibido por:
Fecha de envío del acuse de recibo:	Acuse de recibo enviado por:

Queja referida a:			
Fecha:			

Formulario para solicitar la revisión de la resolución de la queja

Por favor, cumplimente este formulario y entrégueselo a la Jefa de Estudios (o a la secretaria del director), quien acusará recibo de este formulario y le informará de los pasos a seguir.

Su nombre:

Su dirección:

Números de teléfono:

Horario de mañana:

Horario de tarde:

Dirección de correo electrónico:

Estimado señor:

Entregué una queja oficial a la escuela con fecha de y considero que el procedimiento seguido por la escuela es insatisfactorio.

Mi queja se entregó a y recibí una respuesta de

..... con fecha de

He adjuntado copias de mi queja oficial y de las respuestas del centro.

El procedimiento ha sido insatisfactorio por las siguientes razones:

Si así lo desea, puede continuar en una hoja separada, o adjuntar documentos adicionales.
Número de páginas adicionales adjuntas _____

¿Qué medidas considera que podrían ayudar a resolver el problema en este momento?

Firma:

Fecha:

Para uso del centro:	
Fecha de recepción del formulario:	Recibido por:
Fecha de envío del acuse de recibo:	Acuse de recibo enviado por:

Petición referida a:			
Fecha:			