



## **PROTOCOLO DE RECLAMACIONES PARA FAMILIAS**

### **1. Introducción:**

Uno de los objetivos y compromisos de Gándara International School (GIS) es ofrecer una educación y acompañamiento a sus alumnos de excelente calidad. Por ellos creemos conveniente establecer el siguiente Protocolo de Reclamaciones para el caso de que las familias quieran manifestar alguna queja.

Este protocolo se ha creado para ayudar a todas las partes interesadas a resolver sus reclamaciones en relación con los servicios ofrecidos por GIS. GIS se compromete a tratar las quejas y problemas de las familias de manera exhaustiva y justa.

Tanto los comentarios como las opiniones y sugerencias de las familias de GIS son muy valiosos para nosotros y constituyen una ayuda inestimable para realizar mejoras continuas en nuestra actividad y misión.

El presente protocolo será de aplicación a todos los niveles educativos del centro: infantil y primaria.

Para poder tramitar las quejas de las familias de forma eficaz os rogamos que sigáis el procedimiento que se detalla a continuación.

### **2. Principios del procedimiento**

Para garantizar la eficacia del proceso de presentación de quejas, se aplicarán una serie de principios que constituyen un marco para la comunicación entre las partes interesadas y el personal de GIS. Dichos principios son los siguientes:

- Equidad: procuramos ofrecer un procedimiento de presentación de quejas que garantice que todo el mundo sea tratado de forma justa y equitativa.
- Respeto: todas las comunicaciones relativas a este procedimiento deben basarse en la cortesía, el respeto, la confianza entre las partes y la comunicación no violenta.

-Accesibilidad: procuramos ofrecer un procedimiento de presentación de quejas sencillo, de fácil acceso y visible.

-Puntualidad: procuramos que todas las quejas se tramiten de manera puntual y oportuna.

-Eficacia: el procedimiento de presentación de quejas se supervisa y revisa anualmente para garantizar su eficacia en todo momento.

-Atención: las familias siempre tendrán la oportunidad de plantear su queja con la tranquilidad de sentirse atendida. Se les mantendrá informada del proceso y el estado de su queja, según corresponda.

-Confidencialidad: todos los aspectos relacionados con las quejas y reclamaciones serán tratados con respeto, seriedad y confidencialidad. Toda la correspondencia, pruebas, investigaciones y declaraciones serán guardados de forma confidencial, con la excepción de que dicha información sea requerida por las correspondientes autoridades oficiales, en cuyo caso, la escuela proporcionará bajo requerimiento un informe de la reclamación, de su fecha, de las actuaciones practicadas y de la resolución adoptada. Únicamente se compartirá la información necesaria con las personas que necesiten tenerla, en aras de que el proceso se pueda resolver.

-Transparencia: las familias recibirán copias de las actas que se levanten en las reuniones.

-Imparcialidad: las familias reclamantes tienen derecho a una revisión justa de sus reclamaciones. Las personas que tengan un conflicto de intereses no deberán participar en el proceso de reclamación, incluidas las reuniones de los órganos de gobierno. Si hay alguna duda razonable sobre la capacidad de una persona para actuar de manera imparcial, esta persona deberá retirarse del proceso.

Al tomar decisiones, GIS deberá actuar de manera imparcial. (La mera sospecha de parcialidad puede ser suficiente para enturbiar un proceso de reclamación y resolución, incluso si no hay una parcialidad real.)

### **3. Días Laborables:**

Para el propósito de este protocolo se entenderán como “días laborables” los días laborables durante el curso escolar. En el caso de que una queja o reclamación surgiese durante las vacaciones, se intentará, en la medida de lo posible mantener los mismos plazos establecidos para el curso escolar ordinario. No obstante, el director del centro podrá modificar dichos plazos, según las circunstancias, por motivos justificados y en todo caso, si la reclamación lo precisase.

#### **4. Diferencia entre preocupaciones y reclamaciones**

Una preocupación puede ser tratada como la expresión de una duda o inquietud sobre algún asunto que se considera importante y para el que se busca consejo o respuesta.

Una queja puede ser generalmente reconocida como una expresión o declaración de insatisfacción sobre las acciones llevadas a cabo o sobre la falta de acción de GIS.

El presente protocolo está pensado para tratar las quejas de las familias. En GIS consideramos de interés para todos que las quejas se resuelvan lo antes posible. Muchos problemas pueden resolverse informalmente, sin la necesidad de seguir procedimientos formales. Creemos que GIS debe tomarse en serio las preocupaciones o quejas informales y hacer todo lo posible para resolver el asunto lo más rápido posible

Las familias pueden presentar quejas sobre:

- Cualquier aspecto de los servicios e instalaciones que brindamos.
- Cualquier práctica, política o procedimiento.
- Comportamiento o conducta del personal.

#### **5. Resoluciones de la reclamación**

Si se confirma la reclamación, GIS puede ofrecer una o más de las siguientes resoluciones:

- Tomar medidas para solucionar el problema o mejorar la situación.
- Ofrecer una disculpa.
- Ofrecer una explicación.
- Reconocer que la situación podría haberse manejado mejor o de manera diferente.
- Un compromiso para revisar las políticas de GIS a la luz de la reclamación.

Las resoluciones se ofrecerán por escrito y deberán contener:

- La resolución adoptada y las acciones que se van a tomar, quien las va a tomar y cuando van a ser tomadas.
- Los motivos que han llevado a esa resolución.
- Las posibles vías de revisión.

Es posible que en alguna situación GIS no pueda cambiar lo sucedido y que no se confirme la demanda de la familia. En este caso, y cualquiera que sea el resultado, GIS ofrecerá razones claras que justifiquen la resolución adoptada en cada una de las fases previstas en este protocolo.

## **6. Plazos generales para presentar reclamaciones**

El interés de GIS es resolver las quejas de inmediato, por lo que animamos a las familias a que comuniquen sus inquietudes y reclamaciones lo antes posible. Aconsejamos incluir en la reclamación todos los detalles, peticiones y/o acciones que la familia demanda como resultado de su reclamación.

Sin perjuicio de los plazos establecidos en el procedimiento descrito en el punto 7 del presente protocolo, las reclamaciones deberán presentarse en un plazo de 3 meses desde que tuvo lugar el incidente o la familia tuvo conocimiento de los hechos en cuestión. En circunstancias excepcionales se podrán establecer tiempos adicionales.

Si GIS hubiese hecho todo lo razonablemente posible para dar cabida a la familia reclamante, ofreciendo las fechas establecidas para las reuniones y la familia se niega o no pudiese asistir injustificadamente, GIS se reserva el derecho de convocar reuniones en su ausencia o incluso llegar a una resolución en aras de resolver la reclamación.

## **7. Procedimiento:**

### **7.1. Fase 1. Resolución informal**

Es deseable que todas las reclamaciones puedan resolverse rápidamente y de manera informal. Desde GIS recomendamos que, siempre que sea posible, se intente resolver la situación de manera informal antes de presentar una queja formal de acuerdo con este procedimiento. Aunque se opte por hacerlo así, siempre se podrá presentar una queja formal más adelante, si fuese necesario

Si las familias tienen alguna reclamación podrán contactar con el profesor o tutor de la niña en primer lugar, siguiendo los cauces establecidos en el Protocolo de Comunicación con las Familias. El personal de GIS está capacitado para procesar las quejas de manera eficaz.

La mayoría de las reclamaciones podrán ser resueltas en este primer nivel, buscando en todo momento atender las necesidades de las familias. Si el acompañante o tutor no pudiese resolver él solo la cuestión, se pondrán los hechos en conocimiento de algún miembro del Equipo Directivo: Directora o Jefe de estudios del nivel correspondiente. En todo momento la familia reclamante deberá estar informada del progreso de su reclamación.

Las reclamaciones planteadas directamente a algún miembro del Equipo Directivo serán trasladadas al acompañante/ tutor correspondiente, salvo

que la Directora o Jefe de Estudios considere más adecuado resolver ella misma la situación personalmente. Sin embargo y aún en este caso, se intentará resolver la reclamación de manera informal.

Las reclamaciones que entren dentro de la Fase 1 deberán resolverse en el plazo de 3 días laborables desde que la familia la plantee. Si hubiese circunstancias justificables que dificultasen el cumplimiento de dicho plazo, el acompañante/tutor se comunicará con la familia para ofrecerle un nuevo plazo efectivo de resolución.

Todas las reclamaciones efectuadas se recogerán por escrito en el Registro de Reclamaciones de las Familias, con la fecha en que se hayan interpuesto, las medidas tomadas y el resultado de la reclamación.

En caso de que la reclamación no se haya podido resolver de manera informal, a pesar de los esfuerzos del acompañante o tutor, las familias pueden proceder a plantear su reclamación siguiendo los pasos planteados en la fase 2 que describimos a continuación.

## **7.2. Fase 2. Resolución formal**

Cuando la reclamación no se haya podido resolver de manera informal la familia podrá plantear la misma, por escrito, ante la Directora del centro. La Directora decidirá cuál es el mejor cauce a seguir, lo que incluirá el eventual nombramiento de algún miembro del Claustro de Acompañantes o del resto del Equipo Directivo, encargado de efectuar labores de investigación.

La Directora dará acuse de recibo de la reclamación a la familia dentro de 3 días hábiles, indicando las propuestas de resolución y las medidas que va a tomar el centro en relación con su reclamación. Además tratará de ayudar a reconstruir la relación entre las partes.

Si fuese necesario llevar a cabo labores de investigación, se levantará acta de todas las reuniones y entrevistas que se realicen y estén relacionadas con la reclamación. En esta designación no se podrá nombrar a personas que hayan tenido alguna participación previa en el asunto que constituye el objeto de la reclamación, o cuando por cualquier otro motivo su nombramiento resulte inapropiado. La persona encargada de investigar presentará un informe a la Directora. La fase de investigación tendrá una duración de 7 días hábiles como máximo.

Una vez que la Directora considere que se han llevado a cabo las actuaciones necesarias para esclarecer los hechos, tomará la decisión correspondiente para solucionar la reclamación, en el plazo de 10 días

hábiles desde su interposición, trasladando su propuesta resolutive por escrito a la familia.

Cuando por circunstancias justificadas no fuese posible alcanzar una propuesta resolutive en ese plazo, la Directora comunicará a la familia dicha situación ofreciendo un nuevo plazo resolutive.

Es deseable que la resolución de la reclamación puede alcanzarse en esta fase, de manera que las familias encuentren que su reclamación ha sido considerada y que sus demandas y preocupaciones han sido atendidas de forma satisfactoria. En el caso de que extraordinariamente no fuese así, las familias podrán interponer su reclamación siguiendo los pasos descritos en la fase 3, que exponemos a continuación.

Si la familia quisiese plantear una queja o reclamación relacionada con la Directora, la familia podrá ponerse en contacto con la oficina de administración y comunicarla al Jefe de Estudios o enviar dicha reclamación por escrito al mail ([info@gandaraschool.com](mailto:info@gandaraschool.com)). Esta reclamación será atendida por algún miembro de la Junta de Gobierno y/o, si las circunstancias del asunto así lo aconsejasen, por algún miembro de la Entidad Titular, Noguera y Valdés S.L. que podrán designar, entre los miembros del Equipo Docente o Directivo a alguna persona investigadora de las circunstancias, para tratar de clarificar el tema. Estas reclamaciones se resolverán en el plazo de 10 días hábiles.

### **7.3. Fase 3. Hoja de reclamaciones**

En caso de que la familia no esté satisfecha con las soluciones propuestas en las fases 1 y 2 podrán plantear una queja en la hoja de reclamaciones de la escuela y pedir una vista de la Comisión Reclamaciones, que tratará de ayudar a reconstruir la relación entre las partes.

Para ello podrán pedir dicho formulario en la oficina de administración. La hoja de reclamaciones deberá enviarse cumplimentada y por correo ordinario o por mail a la oficina de Administración, en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la resolución al concluir la fase 2.

La Secretaria de Administración pondrá los hechos en conocimiento de la Junta de Gobierno, que programará la vista de la Comisión lo antes posible y en todo caso, dentro del plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la hoja de reclamaciones.

La Junta de Gobierno proporcionará acuse de recibo de la hoja de reclamaciones y organizará dicha vista. La Junta de Gobierno designará los miembros de la Comisión y su Presidente, pudiendo convocar al mismo a algún miembro de la Entidad Titular. Al menos uno de los asistentes a la Comisión deberá ser independiente de la gestión y funcionamiento de GIS.

Es necesario que los miembros de la Comisión no tengan contacto con el alumno y la familia involucrada y que no hayan tenido participación alguna en los hechos en cuestión, para participar en la resolución de la queja.

El Presidente de la Comisión podrá recabar nuevos documentos o pruebas relacionados con la reclamación que considere necesarios o importantes con anterioridad a la vista de la Comisión. Esta fase de investigación durará 5 días como máximo. Se facilitarán copias de dichos documentos a todas las partes interesadas al menos 3 días antes de la celebración de la vista. La familia podrá acudir acompañada de algún pariente, familiar o profesor que actúe como testigo, a menos que existan motivos razonables para creer que su asistencia no es apropiada, p.e. si esa persona representa un riesgo para la salud o la seguridad o si la información sobre los asuntos a tratar están protegidos por ley.

No se permitirá la asistencia con representación legal.

No se permitirán grabaciones de las declaraciones que tengan lugar durante la sesión.

Si es posible, la Comisión tratará de resolver la reclamación de la familia inmediatamente sin necesidad de más investigaciones. El objetivo de esta vista debe ser buscar la reconciliación de las partes y corregir los errores que GIS haya podido cometer.

Se levantará acta por escrito de todo el proceso y se facilitará una copia de la misma a la familia.

La Comisión deberá tomar una decisión y en todo caso, hacer las sugerencias oportunas, en el plazo de 5 días hábiles desde la vista. Dicha resolución deberá comunicarse a la familia por escrito, explicando los motivos de la misma.

Se levantará acta por escrito de todo el proceso y se facilitará una copia de la misma al reclamante.

La resolución se enviará también por escrito a la Directora de GIS y cuando ello fuese apropiado, a la persona o acompañante/tutor sobre la cual hubiese versado la reclamación.

Una copia de dicha resolución así como de todas las actuaciones practicadas se guardará confidencialmente en la oficina de Administración, en el Registro de Reclamaciones, quedando a disposición de la Inspección Educativa y de la Entidad Titular, llegado el caso.

La decisión de la Comisión de Reclamaciones pone fin al procedimiento descrito en este protocolo, entendiéndose esta resolución como definitiva.

Si durante esta fase la familia reclamante iniciase una reclamación legal sobre el mismo asunto, GIS podrá plantearse suspender este proceso hasta que los procedimientos legales hayan concluido.

## **8. Reclamaciones persistentes y criterios de determinación:**

Cuando en circunstancias excepcionales y después de las tres fases descritas en este protocolo, la familia no obtuviese una solución satisfactoria

y tratase de plantear de nuevo la misma queja, GIS se reserva el derecho de informar a la familia por escrito de que el procedimiento ha terminado y el asunto en cuestión ha quedado ya cerrado.

Si a pesar de ello la familia continuase planteando la misma queja repetidamente GIS se reserva el derecho de considerar dicha reclamación como persistente y escoger no responder más al asunto en cuestión. En todo caso la decisión de no responder de GIS puede tomarse cuando se den todas las circunstancias siguientes:

- GIS ha tomado todas las medidas razonables para abordar las inquietudes de la familia reclamante.

- La familia ha recibido una resolución clara acerca de su reclamación y sus opciones.

- La familia reclamante contacta con GIS repetidamente, repitiendo sustancialmente cada vez los mismos puntos.

Igualmente GIS tomara la decisión de no responder siempre que concurren una o más de las siguientes circunstancias:

- Las cartas, correos electrónicos o llamadas telefónicas que sean a menudo abusivas o agresivas.

- Comentarios personales insultantes o amenazas hacia el personal del centro.

- GIS tiene motivos razonables para creer que el reclamante se está comunicando con GIS con la intención de causar molestias.

En ningún caso GIS podrá considerar una reclamación como persistente mientras el reclamante no haya tenido la posibilidad de completar todas las fases descritas en el presente protocolo, a no ser que la reclamación cumpla con alguno de los criterios descritos anteriormente.

GIS tampoco podrá dejar de responder a una reclamación solo porque resulte difícil tratar con la familia reclamante o se trate de una reclamación compleja. Cuando se necesiten más investigaciones y no se puedan cumplir los plazos previsto en este protocolo, se podrán establecer nuevos plazos explicando a la familia reclamante los motivos de la demora y ofreciendo detalles sobre los nuevos plazos.

En caso de que una reclamación introdujese alguna asunto susceptible de ser considerado como una reclamación diferente se podría abrir un nuevo proceso de reclamación, empezando el procedimiento de nuevo desde la fase 1.

## **9. Propuestas de resolución**

GIS tratará que sus propuestas de resolución a las reclamaciones presentadas se tomen conforme a Derecho, teniendo en cuenta especialmente la normativa aplicable: leyes de educación, de derechos humanos e igualdad etc.

Además las resoluciones de GIS deberán ser racionales, razonables, justas y proporcionadas.

## **10. Registro de reclamaciones**

Todas las reclamaciones que alcancen las fases 2 y 3 de este protocolo serán consignadas por escrito en el Registro de Reclamaciones, incluyendo la fecha, descripción del proceso, soluciones adoptadas y fase alcanzada.

## **11. Aprobación y Publicación**

Este Protocolo será aprobado por la Junta de Gobierno y se publicará en el Drive, para que puedan tener acceso al mismo las familias y demás miembros de la Comunidad Educativa.

## **12. Revisión del Protocolo**

Este protocolo se revisará anualmente por la Junta de Gobierno, para adaptarse a los cambios que sean necesarios.

## **12. Ámbito de aplicación**

Este protocolo no será de aplicación en aquellos asuntos tratados por normativa específica estatutaria o de organización que resulte aplicable, como por ejemplo:

- Expulsiones de alumnos: para este procedimiento se tendrán en cuenta las disposiciones descritas en el Plan de Convivencia.
- Procedimientos disciplinarios previstos en el Plan de Convivencia.
- Quejas del personal del centro.
- Procedimiento de admisión de nuevo alumnado.
- Quejas relacionadas con proveedores de servicios externos que usen las instalaciones de la escuela: estas quejas deberán dirigirse directamente a dichos proveedores de servicios.
- Asuntos relacionados con la protección del menor, que puedan ser constitutivos de delito o acoso escolar, que deberán tratarse siguiendo los procedimientos previstos en los protocolos correspondientes ( Protocolo de Prevención de Acoso Escolar, RRI, Plan de Convivencia, etc ).

Lo establecido en el presente protocolo no perjudicará el derecho de los padres de alumnos con NEE o discapacidad para buscar una reparación, si creen que su hijo ha recibido un trato desfavorable.

Las quejas descritas en el presente protocolo podrán ser planteadas por cualquier padre o tutor legal de cualquier alumno matriculado en GIS. No se podrán presentar quejas relacionadas con alumnos que ya no estén matriculados en el centro, a menos que la queja hubiese surgido mientras el alumno aún estuviese matriculado en GIS.

Las quejas relacionadas únicamente con aspectos económicos de la escuela, como por ejemplo cuotas impagadas etc. quedan fuera de este procedimiento. La directora se reserva la potestad de decidir en última instancia en todo lo relativo a cuestiones financieras del centro.

Las quejas de grupos de familias relacionadas con el Equipo Directivo o el modelo pedagógico no se escucharán de manera colectiva ni se ajustarán al procedimiento descrito en este protocolo. Se deberá mantener la confidencialidad por cada queja individual.

Mañufe 28 de Septiembre de 2020.

## ANEXO: HOJA DE RECLAMACIONES

Por favor cubre esta hoja y devuélvela a la Directora de GIS. Si tu reclamación está relacionada con el director por favor completa la hoja y devuélvela por correo a C/ Moreira 1, Mañufe 36389, Gondomar, Pontevedra, a la Att. de la Secretaria de Administración o por mail a [info@gandaraschool.com](mailto:info@gandaraschool.com), poniendo en el asunto “Reclamación relacionada con la dirección de la escuela”.

<b>Detalles básicos de la reclamación</b>			
<b>Nombre del centro</b>			
<b>Nombre del reclamante</b>			
<b>Nombre del alumno</b>			
<b>Relación con el alumno</b>			
<b>Dirección</b>			
<b>Email</b>			
<b>Teléfono fijo de contacto</b>			
<b>Teléfono móvil</b>			
<b>Sobre qué asunto versa tu reclamación? Indica con una x</b>			
<input type="checkbox"/>	Salud y seguridad	<input type="checkbox"/>	Comunicación
<input type="checkbox"/>	Curriculum	<input type="checkbox"/>	Servicios del centro
<input type="checkbox"/>	Personal del centro	<input type="checkbox"/>	Instalaciones
<input type="checkbox"/>	Comportamiento	<input type="checkbox"/>	Comunicación
<input type="checkbox"/>	Otros ( por favor especifica )		
<b>Por favor haz una pequeña descripción de tu reclamación</b>			

<b>¿Cómo has comunicado tu reclamación al centro?(No podemos investigar lo sucedido si no has planteado la reclamación al centro en las primeras fases descritas en el Protocolo de Reclamación de las Familias)</b>
<b>¿Qué ha hecho la escuela para tramitar y resolver tu reclamación? (Quién, Qué, Dónde, Cómo y Cuándo)</b>
<b>Nombre de la persona que ha tramitado tu reclamación en el primer nivel</b>
<b>¿Qué medidas consideras que resolverían el problema en este momento?</b>

<b>Firma</b>	
<b>Nombre</b>	
<b>Fecha</b>	