



PROTOCOLO DE RECLAMACIONES PARA EL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE DE GIS

1. INTRODUCCIÓN:

Uno de los objetivos y compromisos de Gándara International School (GIS) es ofrecer un entorno de trabajo relajado en el que se trabaje la comunicación no violenta y la resolución pacífica de los conflictos, además del acompañamiento emocional de sus miembros, tanto niños como adultos. Apoyamos una cultura que valora las reclamaciones y quejas y su resolución efectiva, para fomentar un lugares de trabajo respetuoso y productivo. Esta protocolo tiene por objeto atender de manera justa, rápida y eficiente a todas las quejas y reclamaciones del personal. GIS alienta a todo el personal a utilizar el procedimiento de queja sin temor a prejuicios o represalias dentro de los límites del propio protocolo aquí descrito, con la seguridad de que se respetará la confidencialidad del proceso.

Queremos proporcionar un método efectivo y oportuno para que el personal presente sus preocupaciones y quejas, que pueden estar relacionadas con las condiciones de trabajo, desempeño del mismo, políticas internas, procedimientos o problemas con el resto del personal de GIS, incluyendo los Órganos de Gobierno del centro.

Se debe hacer todo lo posible para resolver el problema de manera informal, y tan pronto como sea posible, a nivel del lugar de trabajo en Gándara International School (GIS). GIS se compromete a tratar las quejas y problemas de personal de manera exhaustiva, justa y equitativa.

2. DEFINICIONES:

Reclamante: La persona que hace la reclamación.

Queja: Cualquier expresión de insatisfacción, descontento o disconformidad con una acción, decisión u omisión dentro del ámbito de control o responsabilidad del Centro en la prestación de servicios académicos, administrativos o de apoyo e incluye un problema o disputa irresoluble. Las quejas pueden hacerse por escrito o verbalmente.

Reclamación: una queja que va a ser investigada de acuerdo con el proceso formal de reclamación. Esto incluye quejas que no pueden resolverse a través de procesos informales o de mediación, y asuntos relacionados con acusaciones de mala conducta donde el resultado de la investigación puede desembocar en la aplicación de una medida disciplinaria a algún miembro del personal de GIS.

Reclamación de "alto riesgo": Una queja que tiene el potencial de implicar un riesgo significativo para el Centro o sus estudiantes y el personal. Un riesgo significativo significa una alta probabilidad de que provoque un impacto importante de carácter financiero, físico y / o para la salud y el bienestar de los estudiantes y el personal.

3. OBJETIVOS:

El objetivo de este protocolo es proporcionar a los miembros del personal un proceso de resolución de quejas que sea flexible y que tenga como objetivo resolver las quejas en beneficio de todas las partes involucradas en los asuntos relacionados con el trabajo y para:

- alentar a todos los miembros del personal a plantear cuestiones que impliquen malestar o preocupación lo antes posible
- proporcionar un proceso que tenga como objetivo resolver las quejas de manera informal (cuando sea posible) pero que permita igualmente la resolución formal o el uso de la mediación si es necesario
- garantizar que GIS seguirá procedimientos transparentes, justos y apropiados para abordar las quejas, reclamaciones y problemas de acuerdo con los de equidad y los derechos humanos, asegurando que todas las partes reciben un trato justo e igualitario
- asegurar que ningún miembro del personal sea sancionado o discriminado como resultado de haber presentado una queja
- garantizar que la información solo se divulgue a las partes directamente involucradas en la queja

4. 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. 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: los miembros del personal de GIS siempre tendrán la oportunidad de plantear su queja con la tranquilidad de sentirse atendidos. Se les mantendrá informados 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: los reclamantes recibirán copias de las actas que se levanten en las reuniones.
- Imparcialidad: los 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.)
- El demandado tendrá derecho a ser escuchado antes de que se tome la decisión.
- Todas las partes involucradas en una queja tendrán derecho a ser oídas.
- Se considerarán todas las circunstancias y pruebas relevantes.

5. DÍAS LABORABLES

Para el propósito de este protocolo se entenderá cómo “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.

6. DIFERENCIAS ENTRE PREOCUPACIONES Y RECLAMACIONES

Una preocupación puede ser entendida 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 reclamación o 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 reclamaciones y quejas del personal de GIS.

En GIS consideramos de interés para todos que las reclamaciones 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

El personal de GIS puede presentar reclamaciones sobre:

- Cualquier aspecto de los servicios e instalaciones que brindamos.
- Cualquier práctica, política o procedimiento.
- Comportamiento o conducta del resto del personal, incluyendo conflictos interpersonales, comportamiento del personal, desacuerdos sobre cómo se asigna o maneja el trabajo, desacuerdos sobre la aplicación de políticas en el lugar de trabajo u otras injusticias percibidas. Siempre que sea posible, el personal debe intentar resolver directamente sus problemas con otros miembros del personal.

Las preocupaciones sobre aspectos relacionados con la protección del menor seguirán el procedimiento descrito en el Protocolo de Protección del Menor.

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 cuándo 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 del reclamante. 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 al personal a que comunique sus inquietudes y reclamaciones lo antes posible. Aconsejamos incluir en la reclamación todos los detalles, peticiones y/o acciones que el reclamante 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 el reclamante 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 persona reclamante, ofreciendo las fechas establecidas para las reuniones y el reclamante 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: quejas informales

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. En primera instancia para una queja informal, las partes en la queja deben discutir el problema en un intento, de buena fe, de llegar a un acuerdo o resolver el desacuerdo de otra manera. No es necesario hacer un registro de estas discusiones informales. Aunque se opte por hacerlo así, siempre se podrá presentar una queja formal más adelante, si fuese necesario. Si el personal tiene alguna reclamación podrán contactar con el Jefe de Estudios en primer lugar, que recibirá y acogerá la reclamación, evaluando el nivel de riesgo de la misma.

Todo el personal involucrado en una queja debe mantener la confidencialidad de la información y solo debatir el tema con las personas que tengan "necesidad de saber". El personal que presenta una queja no debe ser objeto de represalias.

La mayoría de las reclamaciones podrán ser resueltas en este primer nivel, buscando en todo momento atender las necesidades del personal. Si el Jefe de Estudios no pudiese resolver él solo la cuestión, o se tratase de una "reclamación de alto riesgo", se pondrán los hechos en conocimiento de la Directora. En todo momento el personal reclamante deberá estar informado del progreso de su reclamación.

Las reclamaciones planteadas directamente a la Directora serán trasladadas al Jefe de Estudios, salvo que la Directora 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 el personal la plantee. Si hubiese circunstancias justificables que dificultasen el cumplimiento de dicho plazo, el Jefe de Estudios se comunicará con el reclamante para ofrecerle un nuevo plazo efectivo de resolución.

Todas las reclamaciones efectuadas se recogerán por escrito en el Registro de Reclamaciones del Personal 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 Jefe de Estudios, el reclamante puede proceder a plantear su reclamación siguiendo los pasos planteados en la fase 2 que describimos en el siguiente punto.

Esquema de la fase 1: Procedimiento informal para tratar las quejas

PROCEDIMIENTO	RESPONSABILIDAD	CRONOGRAMA
Evaluar el nivel de riesgo. Las quejas de alto riesgo deben remitirse al Director de GIS. Investigar la denuncia. Asegurarse de que reclamante se mantenga informado. Proporcionar notificación del resultado al reclamante. Si el reclamante no acepta el resultado, notificarle la posibilidad de plantear la queja ante la Dirección del centro.	Jefatura de Estudios	De manera oportuna y dentro de un período no superior a 3 días.
Proporcionar información sobre los detalles y los resultados de la queja por escrito al Director de GIS.	Jefatura de Estudios	Inmediatamente tras la finalización del procedimiento
Registro por escrito y archivo confidencial de los detalles de la queja y de la resolución en el Registro de Reclamaciones del Personal.	Jefatura de Estudios	Inmediatamente tras la finalización del procedimiento

7.2. Fase 2. Resolución formal: reclamaciones formales

Cuando la reclamación no se haya podido resolver de manera informal el reclamante podrá plantear la misma, por escrito, ante la Directora del centro. (utilizando el Formulario de Reclamaciones del Personal incluido en el anexo 1). La Directora acusará recibo de la reclamación dentro de 3 días hábiles y 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 deberá desarrollar un plan sobre cómo progresar de manera justa en la gestión y / o investigación de la reclamación por escrito e informará al reclamante sobre el plan a adoptar, además de informar a las personas que son objeto de la queja de qué trata reclamación y de la

identidad del reclamante. Tratará de aplicar los principios de equidad al decidir, caso por caso, sin investigar quejas anónimas. 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 por escrito su propuesta resolutive al reclamante.

Cuando por circunstancias justificadas no fuese posible alcanzar una resolución en ese plazo, la Directora comunicará al reclamante dicha situación ofreciendo un nuevo plazo resolutive.

Es deseable que la resolución de la reclamación puede alcanzarse en esta fase, de manera que los reclamantes 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, los reclamantes podrán interponer su reclamación siguiendo los pasos descritos en la fase 3, que exponemos en el siguiente punto.

Si el reclamante quisiese plantear una queja o reclamación relacionada con la Directora, el reclamante 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 poniendo en el asunto "Reclamación relacionada con la dirección del centro". 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.

Esquema fase 2: procedimiento formal para tratar las reclamaciones

PROCEDIMIENTO	RESPONSABILIDAD	CRONOGRAMA
Recibir y reconocer la reclamación	Directora de GIS	En 3 días hábiles como máximo
Designar a una persona responsable para investigar la reclamación y adoptar una de las siguientes acciones:	Directora de GIS	De manera oportuna y dentro de un período no superior a 7 días
Transferir la responsabilidad de tratar la queja a nivel informal si la misma no se ha considerado a este nivel y ello resultase apropiado	Jefatura de Estudios	Comenzar la investigación inmediatamente
Determinar la adecuación del proceso con los principios del presente Protocolo y continuar con el procedimiento.	Directora de GIS	Inmediatamente después de la investigación
Tomar la decisión correspondiente para solucionar la reclamación, trasladando su propuesta resolutive por escrito al reclamante.	Directora de GIS	De manera oportuna y dentro de un período no superior a 10 días desde la interposición de la reclamación.
Cuando no se puedan esclarecer los hechos del problema o no se pueda alcanzar un resultado adecuado o satisfactorio, remitir el asunto a la fase 3: Comisión de Reclamaciones	Junta de Gobierno	De manera oportuna y dentro de un período no superior a 10 días.

7.3. Fase 3. Hoja de Reclamaciones del Personal de GIS

En caso de que el reclamante no esté satisfecho con las soluciones propuestas en la fases 1 y 2 podrán plantear una queja en la Hoja de Reclamaciones del Personal, recogida en el anexo 1 de este Protocolo y pedir una vista de la Comisión de 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 a la dirección C/ Moreira 1, mañufe, 36380, Gondomar, Pontevedra, o por mail a la oficina de Administración a la dirección info@gandaraschool.com, poniendo en el asunto “Presentación de queja y petición de vista con la Comisión de Reclamaciones”, 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 inmediatamente 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 reclamante y que no hayan tenido participación alguna en los hechos en cuestión.

Con anterioridad a la vista el Presidente de la Comisión podrá recabar nuevos documentos o pruebas relacionados que considere necesarios o importantes. 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.

El reclamante podrá acudir acompañado 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 del reclamante 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. Si no fuese posible la resolución inmediata 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 al reclamante 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 sobre la cual hubiese versado la reclamación.

Una copia de dicha resolución así como de todas la actuaciones practicadas se guardará confidencialmente en la oficina de Administración, en el Registro de Reclamaciones del Personal.

La decisión de la Comisión de Reclamaciones pone fin al procedimiento descrito en este protocolo, entendiéndose esta resolución como definitiva. Si durante esta fase el reclamante iniciase una reclamación legal sobre el mismo asunto, GIS podrá plantearse suspender este proceso hasta que los procedimientos legales hayan concluido.

Esquema de la fase 3:

PROCEDIMIENTO	RESPONSABILIDAD	CRONOGRAMA
Envío de la hoja de reclamaciones del personal	Reclamante	Dentro de 5 días hábiles desde recepción resolución de la fase 2.
La junta de gobierno envía acuse de recibo de la Hoja de Reclamaciones y constituirá la Comisión de Reclamaciones y su presidente	Junta de Gobierno	Dentro de 10 días hábiles
Nueva investigación de los hechos si necesario	Presidente de la Comisión	Inmediatamente durante 5 días como máximo
Resolución, motivos y propuesta de medidas por escrito	Comisión de reclamaciones	Dentro de 5 días hábiles
Registro por escrito y archivo confidencial de los detalles de la reclamación y de la resolución en el Registro de Reclamaciones del Personal.	Directora de GIS	Inmediatamente a la finalización del procedimiento

8. RECLAMACIONES PERSISTENTES Y CRITERIOS DE DETERMINACIÓN:

Cuando en circunstancias excepcionales y después de las tres fases descritas en este protocolo, el reclamante no obtuviese una solución satisfactoria y tratase de plantear de nuevo la misma queja, GIS se reserva el derecho de informar al reclamante a por escrito de que el procedimiento ha terminado y el asunto en cuestión ha quedado ya cerrado.

Si a pesar de ello el reclamante 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 del reclamante.
- El reclamante ha recibido una resolución clara acerca de su reclamación y sus opciones.
- El reclamante contacta con GIS repetidamente, repitiendo sustancialmente los mismos puntos cada vez.

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 son reiteradamente abusivas o agresivas.
- Se hacen 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 el 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 al reclamante los motivos de la demora y ofreciendo detalles sobre los nuevos plazos.

En caso de que una reclamación introdujese algún asunto susceptible de ser considerado cómo una reclamación diferente se podría abrir un nuevo proceso de reclamación, empezando en la fase 1 de nuevo.

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 de manera confidencial y por escrito en el Registro de Reclamaciones del Personal, 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 los reclamantes 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. Anualmente además de revisarán las reclamaciones recogidas en el Registro de Reclamaciones del Personal.

12. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este protocolo se aplica a todos los miembros del personal de GIS. Este protocolo no será de aplicación en aquellos asuntos tratados por normativa específica estatutaria o de organización que resulte aplicable, como por ejemplo:

- 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 protección del menor, RRI, Plan de Convivencia, etc).
- Procedimientos disciplinarios previstos en el Plan de Convivencia.
- Asuntos tratados bajo los procesos disciplinarios o de despido tratados en el correspondiente Convenio Regulador de la relación laboral del personal.
- Las denuncias de conducta criminal (discriminación ilegal, acoso, acoso sexual, intimidación o victimización) que deberán remitirse a la policía o las autoridades correspondientes.

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

10. Información o comentarios adicionales (usa una hoja separada si es necesario).

Puede ser necesario revelar tu identidad y / o esta reclamación, así como realizar una investigación formal. En caso de que dicha divulgación sea necesaria, se hará solo a las personas que necesiten conocer tu identidad o los detalles y la naturaleza de la reclamación. Declaro que he leído este documento y entiendo mi obligación de proporcionar información según sea necesario y de cooperar completamente con cualquier investigación relacionada con esta reclamación. Si fuera necesario, autorizo a GIS a revelar mi identidad y / o los detalles de esta queja.

Al firmar a continuación, declaro que he revisado esta Reclamación para confirmar que es precisa y completa.

Firma del reclamante

Fecha

Firma de la persona que recoge la reclamación

Fecha_____

Por favor devuelve este formulario a la Jefa de Administración

Descargo de responsabilidad legal: El Formulario de queja del empleado tiene fines informativos únicamente y no constituye información o asesoramiento legal.