

Versión: 09.2021
Fecha de aprobación: Septiembre 2021
Próxima revisión: Septiembre 2023

The British School of Gran Canaria

Reclamaciones

Protocolo



Índice

1. Contexto	1
2. Objetivo	1
3. Fundamentos	1
4. Definiciones	2
5. Procedimientos para expresar una inquietud	2
6. Procedimientos para presentar una reclamación	4
7. Comisión de revisión de procedimientos	5
8. Reclamaciones contra un miembro del personal o del Consejo Rector	7
9. Reclamaciones contra el Presidente del Consejo Rector	9
10. Reclamación contra un empleado, el Director o miembro del Consejo	9
11. Reclamaciones persistentes	10
12. Reclamaciones no razonables	11
Anexo A – Roles y responsabilidades de la persona responsable de la investigación	13
Anexo B – Guía para realizar una entrevista durante la investigación de una reclamación	14
Anexo C – Formulario de reclamaciones	15
Anexo D – Solicitud de revisión por parte del Consejo Rector	17
Anexo E – Actitudes y comportamientos no razonables al presentar una reclamación	19

THE BRITISH SCHOOL OF GRAN CANARIA

PROTOCOLO DE RECLAMACIONES

1. Contexto

Este documento se destina a los miembros de la comunidad educativa y local con el fin de clarificar los procedimientos y las expectativas para obtener una respuesta fundamentada y a su debido tiempo tras presentar una reclamación en el colegio.

2. Objetivo

Este protocolo aborda los posibles problemas cotidianos del colegio, las inquietudes sobre las sanciones, los comportamientos inaceptables y los tratamientos injustos que acontecen en el centro educativo. Asimismo, este último cumple la hoja de ruta establecida en este protocolo para resolver las reclamaciones, entre las que se incluyen las indemnizaciones o las conductas indebidas del personal.

Este protocolo no abarca los asuntos relacionados directamente con la protección de menores; no obstante, ante cualquier duda al respecto, puede consultar el Protocolo de Salvaguarda y Protección del menor disponible en la página web del colegio.

El centro escolar cuenta con un Protocolo de Denuncia de Irregularidades a disposición de los miembros de la comunidad educativa, a través del que pueden compartir cualquier inquietud cuando estimen que resulta innecesario y/o inapropiado formalizar dicha gestión sobre la base de este protocolo.

Aquellas personas que empleen el Protocolo de Reclamaciones deben intentar no solamente comprender la diferencia entre una inquietud y una reclamación (véase el apartado de definiciones), sino también llevar a cabo el procedimiento adecuado para obtener un resultado satisfactorio.

3. Fundamentos

The British School of Gran Canaria pretende garantizar que los miembros de la comunidad educativa y la población en general puedan no solo compartir sus inquietudes sino también recibir las respuestas y explicaciones adecuadas a través de un proceso transparente y oportuno. Exclusivamente, los asuntos de gravedad relacionados directamente con la educación, el bienestar y la seguridad derivarán en una reclamación. El objetivo del colegio consiste en garantizar que un ambiente honesto y favorable facilite la resolución de la mayoría de las inquietudes antes de recurrir a este protocolo.

Con la intención de guiar y apoyar la última revisión de este protocolo (septiembre de 2021), el colegio se ha basado en las recomendaciones para una mejor práctica (*'Best Practice Advice'*, de enero de 2016), un documento publicado por parte del Ministerio de Educación del Reino Unido (DfE).

4. Definiciones

Las siguientes palabras, términos o frases presentan los siguientes significados a lo largo de este documento:

Inquietud – expresión de una duda o de una circunstancia sobre un asunto relevante con el propósito de encontrar una solución positiva para ambas partes.

Inconformidad – expresión de desacuerdo, ya sea por una acción que se ha llevado a cabo o por la ausencia de actuación.

BSGC – *The British School of Gran Canaria*.

Personal – incluye a todos los empleados del colegio, es decir, profesores, personal de administración, de cocina y de mantenimiento.

Miembros del Consejo Rector – representantes que forman parte del máximo órgano del colegio.

Presidente del Consejo Rector – persona designada para desempeñar la labor de presidente de dicho órgano.

Vicepresidentes del Consejo Rector – miembros del Consejo Rector elegidos por el Consejo encargados de asumir todas las responsabilidades del Presidente, en el caso de que este último estuviera ausente.

Primaria – la etapa de *The British School of Gran Canaria* comprendida entre Pre-Nursery y Year 6.

Secundaria – la etapa de *The British School of Gran Canaria* comprendida entre Year 7 y Year 13.

Tutor – profesor de secundaria designado que, por lo general, es la primera persona con la que contactan tanto alumnos como sus familias cuando desean expresar una inquietud. Estos profesores se reúnen con los alumnos todas las mañanas y desempeñan un papel fundamental en su atención y orientación.

Alto cargo – miembro del personal en puestos de responsabilidad, entre los que se incluyen el Director, el Director de Primaria, otros cargos relevantes de Secundaria y los coordinadores en Primaria.

Responsable – miembro del personal encargado de una área específica del colegio.

Día lectivo – cualquier jornada escolar en la que tanto el personal como los alumnos se encuentran presentes en el centro educativo.

DfE (por sus iniciales en inglés) – Ministerio de Educación del Reino Unido (*Department for Education*).

5. Procedimientos para expresar una inquietud

Cualquier expresión de duda o inquietud que se considere importante, y para la que se requieran garantías, puede trasladarse al centro educativo de la siguiente manera:

- Para informar de una inquietud se debe contactar con el miembro del personal correspondiente

(en la mayoría de los casos, suele ser el profesor de Primaria, el tutor de Secundaria o, en circunstancias excepcionales, otro miembro del personal con puesto de responsabilidad). Cuando se desconozca quién es la persona apropiada para expresar dicha inquietud, se puede derivar la consulta al personal de oficina, sin necesidad de especificar detalles.

- Al contactar por primera vez con el miembro del personal pertinente, se debe señalar con claridad el asunto de la inquietud, aunque no será necesario proporcionar detalles específicos.
- Se enviará un acuse de recibo en un plazo de tres días con la siguiente información:
 - Una respuesta clara
 - Una solicitud para solicitar más información, o
 - Una petición para concertar una reunión.

En esta fase, el centro educativo suele preguntar al interesado qué solución desea para su problemática (puede que no resulte necesario)

- Si no es posible resolver una inquietud de forma inmediata, o se requiere llevar a cabo una investigación al respecto, se proporcionará una respuesta en los siguientes cinco días lectivos (o cinco días a partir de la primera reunión, en el caso de que la hubiese). Si resulta imposible cumplir este plazo, el colegio contactará con la persona involucrada para explicar la razón del retraso.
- Dentro del lapso de tiempo establecido, el colegio responderá a la inquietud mediante las siguientes acciones:
 - Aclarar las circunstancias concretas.
 - Apoyar las medidas apropiadas.
 - Reconocer las prácticas indebidas.
 - Comunicar que la inquietud se derivará a otros miembros del colegio.

También se proporcionará más información sobre el procedimiento que puede llevar a cabo la parte interesada, tal y como se explicita en este protocolo.

- Si los interesados no están satisfechos con la respuesta del centro escolar, pueden expresar su disconformidad con el responsable de la persona con la que contactaron inicialmente o, en su defecto, recurrir al procedimiento referido a presentar una reclamación.

Excepciones

- Aquellas inquietudes que involucren al Director o a un miembro del Consejo Rector deben entregarse por escrito al Presidente del Consejo, o debe enviarse un correo electrónico a la siguiente dirección chairofgovernors@bs-gc.net. En el caso de que dicha circunstancia comprometa al Presidente del Consejo, debe remitirse al vicepresidente del Consejo mediante una carta presentada en el interior de un sobre y enviada a la dirección postal del colegio.

6. Procedimientos para presentar una reclamación

Cuando un miembro de la comunidad educativa no queda satisfecho con la resolución de una inquietud o con la manera de abordar esta última, debe presentar una reclamación formal. Asimismo, se realizará de acuerdo con los siguientes pasos cuando se trate de reclamaciones relacionadas con indemnizaciones o conductas indebidas por parte del personal:

- Se debe presentar la reclamación al Director a través del formulario de reclamaciones del centro escolar (Anexo C). En este formulario, resulta imprescindible incluir los siguientes detalles:
 - ¿Qué cree que ha llevado a cabo el centro de manera indebida? Según su criterio, ¿hay algo que el centro debería haber realizado y, por el contrario, no lo ha efectuado?
 - ¿Qué medidas ha adoptado para intentar resolver su reclamación? (el miembro del personal con el que ha contactado y su respuesta).
 - ¿Qué medidas consideraría que pueden contribuir a la resolución del problema en este momento?
- Se acusará la recepción de la reclamación en un plazo de cinco días lectivos, al especificar cómo se pretende investigar la reclamación, quién se encargará del proceso y cuándo se podrá proporcionar una respuesta definitiva.
- El Director garantizará que se efectúa una respuesta fundamentada en un plazo de 15 días. En el caso de que sea necesario ampliar este plazo, se informará al reclamante de la nueva fecha y de las razones que han motivado el retraso.
- El Director investigará la reclamación personalmente o designará a un miembro del personal con puesto de responsabilidad que no se encuentre vinculado estrechamente al asunto para llevar a cabo dicha acción (Anexo A – Funciones y responsabilidades de la persona que gestiona la investigación).
- El reclamante tendrá la oportunidad de reunirse con dicho responsable para poder presentar su reclamación personalmente. Además, podrá estar acompañado de otra persona para hablar en su nombre o contribuir a la defensa de los argumentos. Esta reunión constará en acta.
- Durante la investigación, cabe la posibilidad de entrevistar a otros individuos relacionados con el asunto para clarificar algunos detalles y proporcionar más Información. Dicha entrevista también constará en acta.

- Si la reclamación involucra a un alumno, también se le entrevistará como parte involucrada en la investigación, en presencia de un miembro del personal, cuya posición sea imparcial o no se encuentre directamente relacionado con el suceso acontecido. El alumno puede elegir a un empleado con el que se sienta cómodo o, si no puede o no desea llevarlo a cabo, el responsable de la investigación designará a dicho miembro del personal.
- El responsable de la investigación mantendrá un registro cronológico de todas las reuniones y conversaciones telefónicas que se hayan celebrado en el marco de la recopilación de información, junto con otros documentos relevantes.
- Al finalizar la investigación, dicho responsable presentará sus conclusiones y recomendaciones a la comisión de reclamaciones, compuesta por miembros del personal sin vinculación a lo expuesto en el documento presentado. Tales miembros adoptarán las decisiones oportunas con la toma en consideración de las conclusiones establecidas.
- Se proporcionará al reclamante una respuesta por escrito en la que se expliciten las decisiones de la comisión. Asimismo, se le invitará a una reunión en la que se le explicará el procedimiento llevado a cabo para completar el proceso de investigación, así como las medidas adicionales en el caso de que el reclamante no se encuentre satisfecho con el resultado de su reclamación.
- Se registrará la investigación junto con los resultados de esta en el Registro Central de Reclamaciones, y se indicará si la reclamación se presentó en la fase de revisión de procedimientos de la comisión. Las actas y la cronología se custodiarán en el despacho del Director y, más concretamente en el Registro Central, que es confidencial y al que solamente podrán acceder las autoridades locales.
- Se informará a la junta del Consejo Rector de que se ha presentado una reclamación y de la naturaleza del asunto sin mencionar detalles específicos.

7. Comisión de revisión de procedimientos

En caso de que el reclamante no quede satisfecho con los procedimientos llevados a cabo durante la resolución de su reclamación, tiene derecho a solicitar una revisión del proceso al Consejo Rector. La comisión de revisión de procedimientos se encargará de revisar la hoja de ruta desarrollada por parte de los empleados para establecer las conclusiones finales de la comisión de reclamaciones. De esta manera, podrán asegurar que se han cumplido los procedimientos adecuados y que no hubo ningún tipo de parcialidad durante el proceso. No obstante, no se revisarán las conclusiones y decisiones establecidas por parte de la comisión de reclamaciones.

Para poder interponer un recurso a la comisión de revisión de procedimientos, resulta fundamental seguir el siguiente procedimiento:

- Las peticiones para revisar un procedimiento de reclamación formal deben presentarse por escrito al Presidente del Consejo Rector a través del formulario del centro (Anexo D). Es necesario señalar los siguientes detalles:
 - La naturaleza de su reclamación.
 - Partes de la investigación que, desde su punto de vista, el colegio no gestionó adecuadamente.
 - Los elementos del procedimiento no se aplicaron correctamente.
- La comisión de revisión de procedimientos se reunirá dentro de un plazo de 20 días hábiles después de haber recibido el recurso. Asimismo, se informará al reclamante y al Director de la fecha, hora y el lugar de la reunión con al menos tres días de antelación.
- La comisión de revisión de procedimientos estará formada por tres miembros del Consejo Rector como mínimo; entre ellos, no se incluirán aquellos miembros de dicho órgano que sean profesores ni a aquellos que se encuentren directamente involucrados en el caso. La comisión nombrará a su propio presidente, que suele ser el Presidente o el Vicepresidente del Consejo Rector, quien se asegurará de que todas sus reuniones consten en acta.
- Se invitará al reclamante a la reunión de la comisión de revisión de reclamaciones, quien podrá asistir acompañado de un amigo o familiar para que hable en su nombre o para que contribuya a exponer su caso.
- En principio, la comisión se reunirá con el reclamante y con el responsable de la investigación para entrevistarlos, si bien no resulta imprescindible que se produzca simultáneamente o en la misma reunión. Todo ello se realizará para comprobar cómo se llevó a cabo la investigación de la reclamación y, sobre todo, la implementación de los procedimientos y del protocolo del colegio.
- La comisión de revisión de procedimientos tomará una decisión que comunicará por escrito no solamente al colegio sino también al reclamante. Su informe se basará en los procedimientos que se han llevado a cabo o en los problemas identificados que pueden requerir una investigación de mayor envergadura y/o algunas recomendaciones que el reclamante y el colegio deberían tomar en consideración.

- La decisión de la comisión es definitiva, y el resultado y las conclusiones de la revisión se anotarán en el Registro Central; toda la documentación se almacenará en el Registro Central de Reclamaciones, en el despacho del Director.
- La correspondencia asociada y las declaraciones al recurso serán confidenciales, salvo en los casos en que los requisitos legales permitan el acceso de las autoridades locales.

8. Reclamaciones contra un miembro del personal o del Consejo Rector

- Una reclamación que involucre a un miembro del personal se debe entregar al Director del colegio. En caso de que esta se formalice contra el Director o contra un miembro del Consejo Rector, se entregará al Presidente del Consejo Rector. En ambos casos, se debe utilizar el formulario correspondiente (anexo C).

El formulario de reclamaciones deberá incluir la siguiente Información:

- Según usted, ¿qué acciones indebidas han llevado a cabo las personas involucradas?
- En caso de que las hubiera, ¿qué acciones ha adoptado para intentar resolver su reclamación? (La persona con la que ha contactado y su respuesta).
- ¿Qué acciones cree que pueden resolver el problema en este momento?

Para contactar con el Presidente del Consejo Rector, puede remitir una carta sellada en la recepción del colegio o enviar un correo electrónico a la siguiente dirección: chairofgovernors@bs-gc.net.

- El Director o el Presidente del Consejo Rector acusará el recibo de la reclamación dentro de un plazo de cinco días lectivos. En este documento, se detallará cómo se va abordar la reclamación, quién se encargará de tal gestión y cuándo se podrá proporcionar una respuesta definitiva.
- El Director o el Presidente del Consejo se asegurará de que se proporcione una respuesta fundamentada dentro de un plazo de 15 días lectivos. En caso de que sea necesario ampliar dicho plazo, se informará al reclamante del nuevo plazo de entrega y se explicará el motivo del retraso.
- El Director o el Presidente del Consejo Rector se encargará de gestionar la reclamación o, respectivamente, designará a otro miembro del personal o del Consejo Rector que no se relacione directamente con el asunto (Anexo A – Roles y responsabilidades del investigador).
- La investigación cumplirá todas las acciones planteadas anteriormente, y su responsable presentará las conclusiones a la comisión de revisión.

- El Director o el Presidente del Consejo Rector se encargará de crear una comisión para exponer la información y las recomendaciones aportadas por el responsable de la investigación y se decidirá el desenlace de la reclamación. En el caso de que se trate de una reclamación contra un empleado (a excepción del Director), la comisión constará de, al menos, tres miembros del personal sin nexos con el asunto. Si se trata contra el Director o contra un miembro del Consejo Rector, se creará una comisión compuesta por tres miembros del Consejo sin relación con la circunstancia objeto de reclamación.
- La comisión valorará la reclamación al escoger entre las siguientes opciones:
 - **Justificada:** hay pruebas suficientes para corroborar la acusación;
 - **Maliciosa:** hay pruebas suficientes para rechazar la acusación y demostrar que se ha faltado a la verdad de forma deliberada;
 - **Falsa:** hay pruebas suficientes para rechazar la acusación;
 - **No justificada:** no hay pruebas suficientes para corroborar o desmentir la acusación. Por lo tanto, no conlleva culpabilidad o inocencia.

Dependiendo de la gravedad del asunto, se aplicará una sanción según la normativa laboral actual.

- Se proporcionará al miembro del personal o del Consejo y al reclamante una explicación por escrito sobre la decisión de la comisión. Asimismo, se les ofrecerá la posibilidad de concertar una reunión para clarificar el procedimiento seguido en la investigación. En dicha explicación, se brindará asesoramiento sobre las medidas adicionales que se pueden considerar en el caso de que la respuesta no haya sido satisfactoria. El reclamante puede cuestionar los procedimientos, así como los procesos llevados a cabo, pero no su resultado.

Si un miembro del personal o del Consejo Rector muestra su insatisfacción con el procedimiento, las pruebas consideradas o los resultados, tiene derecho a solicitar una revisión por parte de una comisión de miembros del Consejo que se convocaría específicamente para tal fin.

- La comisión de revisión considerará las razones de la disconformidad, revisará la conclusión del caso y decidirá si es necesario emprender una investigación adicional. Dicha decisión se comunicará al miembro del personal o del Consejo y, de ser preciso, se designará un responsable de investigación para que revise la situación concreta. En el caso de que se lleve a cabo una revisión, los resultados se presentarán a la comisión de revisión según los procedimientos descritos con anterioridad.
- La investigación y el resultado final se registrarán en el despacho del Director y, más concretamente, en el Registro Central de Reclamaciones y se indicará si la reclamación se ha remitido a la fase de la comisión de revisión de procedimientos.

- Se informará a los miembros del Consejo Rector de que se ha presentado una reclamación y de la naturaleza general del asunto sin la necesidad de mencionar detalles específicos.

9. Reclamaciones contra el Presidente del Consejo Rector.

- En el caso de que se presente una reclamación contra el Presidente del Consejo Rector, se debe seguir el mismo procedimiento descrito en el apartado 8. Concretamente, este documento deberá entregarse al vicepresidente del Consejo, quien será la persona responsable de la plena implementación y cumplimiento de los procedimientos establecidos.

10. Reclamación contra un empleado, el Director o miembro del Consejo

- En caso de que se presente una reclamación contra un miembro del personal, incluido el Director, la legislación laboral española vigente constituirá la base para adoptar decisiones en torno a la sanción impuesta. Si se trata de una reclamación contra un miembro del Consejo Rector, se puede interponer una advertencia verbal o por escrito; asimismo, es posible que se le suspenda o destituya del puesto que ocupa en el Consejo. En el caso de que cualquier infracción quebrante la ley, se informará a las autoridades pertinentes.
- Si se presenta una reclamación contra un miembro del personal o del Consejo Rector, la persona involucrada tiene el derecho de recurrir. Una comisión específicamente convocada para tal fin se encargará de valorar esta solicitud y estará formada por miembros del Consejo y otros específicos pertenecientes a la comunidad educativa, quienes no estén directamente involucrados en el asunto y cuya experiencia y competencia puedan contribuir al desarrollo del proceso.
- La comisión de revisión considerará las razones de la disconformidad, revisará la conclusión del caso y decidirá si es necesario emprender una investigación adicional. Se comunicará esta decisión al miembro del personal o del Consejo y, de ser preciso, se designará un responsable de la investigación para que revise el caso. Si se lleva a cabo una revisión de la investigación, los hallazgos de esta se presentarán a la comisión de revisión mediante los procedimientos descritos anteriormente.
- La decisión y las recomendaciones de la comisión del recurso se comunicarán directamente al recurrente y se entregará un resumen por escrito al reclamante inicial.
- La investigación y el resultado final se registrarán en el despacho del Director y, más concretamente, en el Registro Central de Reclamaciones y se indicará si la reclamación se ha remitido a la fase de la comisión de revisión de procedimientos.

- Se informará a los miembros del Consejo Rector de que se ha presentado una reclamación y de la naturaleza general del asunto sin la necesidad de mencionar detalles específicos.

11. Reclamaciones persistentes

En ocasiones puntuales, el colegio tendrá que hacer frente a algún reclamante que no desee aceptar las investigaciones y decisiones ejecutadas por el colegio a lo largo de las diferentes etapas de este protocolo. Tras el agotamiento de todas las posibilidades, el colegio categorizará la reclamación como persistente. Concretamente, se utilizará esta definición cuando:

- un individuo se haya puesto en contacto con el colegio en numerosas ocasiones para abordar algo concreto o para pedirle que reconsidere su posición.
- un reclamante haya intentado reabrir el mismo caso después de que el Presidente del Consejo Rector le haya informado de que se ha completado el proceso y de que el asunto se encuentra cerrado.

En tales circunstancias, se deberán seguir los siguientes pasos:

- El Director debe remitir cualquier caso que se haya convertido en una reclamación persistente al Presidente del Consejo, quien abordará directamente el caso, sobre la base de las siguientes premisas:
 - El colegio ha tomado todas las medidas razonables para abordar las necesidades del reclamante.
 - El reclamante ha recibido un comunicado sobre la posición del colegio y sus opciones (si las hubiera), y
 - El reclamante contacta con el colegio de forma repetitiva para hablar sustancialmente del mismo asunto.
- Si después de la remisión por parte del Director, el Presidente del Consejo entiende que la reclamación reúne al menos uno de los criterios descritos anteriormente, categorizará la reclamación como persistente (el reclamante no se calificará como tal). El Presidente del Consejo Rector debe prestar especial atención para evitar dicha categorización antes de que el Director haya completado las investigaciones correspondientes.

- El Presidente del Consejo Rector se encargará de informar al reclamante sobre la posición del colegio y la respuesta del centro de otros contactos sobre esta misma reclamación.
- El Presidente del Consejo informará al Consejo de la decisión que se ha adoptado, sin aportar detalles específicos, si bien debe precisar el tiempo, el número de investigaciones llevadas a cabo y las reclamaciones relacionadas con esta decisión.
- Si el reclamante vuelve a contactar con el colegio para abordar el mismo asunto, puede considerarse como “persistente” y el colegio cuenta con la opción de no responder. El Director informará al presidente del Consejo en caso de que hubiera nuevos contactos.

12. Reclamaciones no razonables

Si bien el compromiso del BSGC consiste en lidiar con todas las reclamaciones de forma justa e imparcial, nuestro colegio o empleados no tolerarán comportamientos inaceptables. Por esta razón, se tomarán las medidas oportunas para proteger a los miembros del personal de cualquier actitud poco razonable, sobre todo, si esta es abusiva, ofensiva o amenazante.

The British School of Gran Canaria aplica la definición proporcionada por el Ministerio de Educación del Reino Unido (enero de 2016) para determinar qué se entiende por reclamación no razonable. Según esta institución, se considerará como tal si la presenta un individuo que, debido a la frecuencia o naturaleza de su contacto con el colegio, entorpezca nuestras consideraciones sobre su propia reclamación o la de otros individuos (Véase el anexo E).

Asimismo, la reclamación se puede considerar no razonable si:

- es maliciosa.
- es agresiva.
- es amenazante, intimidatoria o violenta;
- es abusiva, ofensiva o emplea lenguaje discriminatorio;
- incluye falsas acusaciones de forma deliberada;
- implica la falsificación de documentos;
- se publica información inaceptable en los medios de comunicaciones, como las redes sociales o periódicos.

Estos comportamientos pueden acontecer presencialmente, por teléfono, por escrito o por dispositivos electrónicos.

Si un miembro del personal considera que una reclamación es desmesurada, debe contactar con el Director y justificar cómo ha llegado a esa conclusión.

- Al confrontar una reclamación no razonable, el Director recurrirá al Presidente del Consejo Rector.
- En la referencia se deben indicar las razones por las que se ha identificado como no razonable, según los criterios mostrados anteriormente y en el Anexo E.
- Si es posible, el Director o el Presidente del Consejo Rector abordará cualquier inquietud con el reclamante de manera informal antes de categorizarla como no razonable.
- Si dicho comportamiento persiste, el Director o el Presidente del Consejo Rector se dirigirá por escrito al reclamante para explicarle que su comportamiento es poco razonable y le pedirá que lo modifique. Para los reclamantes que contactan con el colegio en reiteradas ocasiones, con los consecuentes episodios significativos de molestia, el colegio puede especificar ciertos métodos de comunicación y concretar un número límite de ocasiones en las que se puede contactar con el colegio, lo que se someterá a la correspondiente revisión tras 6 meses.
- Tras un comportamiento repetido y persistente por parte del reclamante, se puede recurrir al Consejo Rector para que considere su continuidad en el colegio.
- Tras incidentes graves de agresión o violencia, las cuestiones y acciones llevadas a cabo se establecerán por escrito y se informará a las autoridades pertinentes de forma inmediata, lo que puede implicar la restricción de la entrada al colegio a algún individuo.

Anexo A – Roles y responsabilidades de la persona responsable de la investigación

Responsable de la investigación

El Director (o el Presidente del Consejo Rector en el caso de que se trate de una reclamación contra el Director o contra un miembro del Consejo) investigará las reclamaciones presentadas y nombrará a un empleado (miembro del Consejo ante inquietud o reclamación contra el Director o un miembro del Consejo) que no esté involucrado en el asunto para abordar la circunstancia alegada.

El investigador se encargará de:

- Proporcionar una consideración comprensiva, abierta, transparente y justa sobre la reclamación mediante los siguientes pasos:
 - Entrevistar al reclamante de forma delicada y minuciosa para determinar lo que ha ocurrido y las personas involucradas.
 - Tener en cuenta los registros y otras informaciones relevantes.
 - Entrevistar al personal, a los alumnos y a otras personas de interés para el reclamante.
 - Analizar la información.
- Trabajar en colaboración con el reclamante para aclarar lo que se podría hacer para mejorar la situación.
- Identificar las soluciones y recomendar las medidas que se pueden tomar para resolver el problema.
- Prestar atención al plazo de respuesta.
- Responder al reclamante mediante un lenguaje claro y sencillo.

El responsable se asegurará de que:

- Se llevan a cabo entrevistas abiertas a cualquier posibilidad y están preparados para proseguir en la entrevista.
- Se toma nota de las entrevistas o se dispone de una persona independiente que tome notas para redactar el acta de la reunión.
- Mantener registros cronológicos de las conversaciones telefónicas y de las reuniones relativas a la investigación.

Anexo B – Guía para realizar una entrevista durante la investigación de una reclamación

[“*Best practice advice for school complaints procedures*” Ministerio de Educación de Reino Unido, 2016, página 19.]

Niños/Jóvenes

- Los menores de edad deben asistir a la entrevista en presencia de otro miembro del personal o, en casos de mayor gravedad (p. ej. cuando exista la posibilidad de abrir una investigación criminal), en presencia de sus padres/tutores.
- En estas situaciones se debe tener especial atención para no crear un ambiente intimidante.
- Se debe informar a los menores del asunto de la reunión y de la presencia de otro adulto con ellos.

Personal/Testigos

- Explique al entrevistado cuál es la reclamación y su rol de forma clara y asegúrese de que comprende de qué trata la reclamación y de qué manera se le relaciona con ella.
- Si lo desean, los miembros del personal tienen la posibilidad de que un compañero les apoye durante la entrevista. Dicho compañero no debe ser alguien que pueda acudir a la reunión como entrevistado al formar parte de la investigación, lo que incluye a su responsable de área.

Preguntas durante la entrevista

- Formule preguntas abiertas.
- No formule preguntas capciosas.
- No exprese su opinión mediante sus palabras o su actitud.
- Haga las preguntas una tras otra (no varias al mismo tiempo).
- Intente separar las presunciones de los hechos. Para ello, pida a los entrevistados que den un ejemplo concreto.
- Sea persistente con las preguntas si lo considera necesario. No tenga miedo de hacer la misma pregunta dos veces. Anote todas las respuestas.
- Busque pruebas corroborativas para lidiar con las pruebas contradictorias. Si esto no es posible, aborde la situación con el Director (o en caso de que este sea el objeto de la investigación, contacte con el Presidente del Consejo Rector) sobre la posibilidad de concertar una reunión entre testigos.
- Escriba un informe formal de la entrevista a partir de las notas que ha tomado tan pronto como sea posible. Muestre al entrevistado dicho informe y pregúntele si quisiera incorporar algo más. Luego, fírmelo como “veraz”.

Anexo C – Formulario de reclamaciones

Por favor, complete este formulario y entrégueselo al Director.

Una reclamación sobre la conducta del Director o de un miembro del Consejo Rector se debe presentar al Presidente del Consejo (chairofgovernors@bs-gc.net). Una reclamación sobre la conducta de la máxima figura de este órgano se debe presentar al vicepresidente del Consejo.

Se acusará el recibo de su reclamación dentro de un plazo de 5 días en el que se especificará cómo se investigará la reclamación, la persona responsable y el periodo de tiempo estimado en el que se emitirá una respuesta.

A. INFORMACIÓN PERSONAL

Nombre y apellidos:			
Nombre del alumno (si procede):		Clase:	
Relación con el alumno (si procede):			
Dirección:			
Teléfono del trabajo:	Teléfono personal:	Dirección de correo:	
¿Cómo prefiere que el colegio contacte con usted?			
<input type="checkbox"/> Mensaje	<input type="checkbox"/> Tel. del trabajo	<input type="checkbox"/> Móvil	<input type="checkbox"/> Correo

B. SOBRE SU RECLAMACIÓN

B1. ¿Qué cree que ha llevado a cabo el centro de manera indebida? Según su criterio, ¿hay algo que el centro debería haber realizado y, por el contrario, no lo ha efectuado?

B2. ¿Qué medidas, si las hubiese, ha adoptado para intentar resolver su reclamación? (el miembro del personal con el que ha contactado y su respuesta).

B3. Ante esta situación, ¿qué acciones cree que pueden resolver el problema?

--

B4. ¿Desea adjuntar algún tipo de documentación adicional? En caso afirmativo, por favor, describa los documentos en la siguiente casilla.

--

Firma:

Fecha:

**Envíe este formulario al Director junto con cualquier otro documento que respalde su reclamación.
En caso de que dicha reclamación involucre al Director o a algún miembro del Consejo, deberá enviárselo al Presidente del Consejo Rector.**

USO OFICIAL DEL COLEGIO	
Fecha en la que se recibió el formulario de reclamación:	Por quién:
Fecha en la que se envió el acuse de recibo:	Por quién:
Reclamación dirigida a:	Fecha:

Anexo D – Solicitud de revisión por parte del Consejo Rector

Por favor, complete este formulario y entrégueselo al Presidente del Consejo Rector.

Se convocará una comisión de revisión en un plazo de 20 días lectivos después de que el colegio haya recibido su petición. Se le informará de la fecha, hora y lugar de la reunión de la comisión de revisión, que tendrá en cuenta la forma en la que el colegio ha investigado y gestionado la reclamación. Esta no implica que se vaya a volver a analizar el caso.

A. INFORMACIÓN PERSONAL

Nombre y apellidos:			
Nombre del alumno (si procede):	Clase:		
Relación con el alumno (si procede):			
Dirección y código postal:			
Teléfono del trabajo:	Número de teléfono:	Dirección de correo:	
¿Cómo prefiere que el colegio contacte con usted?			
<input type="checkbox"/> Mensaje	<input type="checkbox"/> Tel. del trabajo	<input type="checkbox"/> Móvil	<input type="checkbox"/> Correo

B. SOBRE SU PETICIÓN

B1. Por favor, describa brevemente la naturaleza de su reclamación.

B2. Según su criterio, ¿qué partes del proceso de investigación no se gestionaron debidamente? En su opinión, ¿qué elementos del procedimiento no se aplicaron correctamente?

Firma:

Fecha:

Por favor, envíe este formulario al Presidente del Consejo Rector del colegio.

USO OFICIAL DEL COLEGIO	
Fecha en la que se recibió la solicitud:	Por quién:
Fecha en la que se informó al presidente del Consejo Rector:	Por quién:
Día en el que se informó al reclamante de la fecha, hora y lugar de la revisión:	Por quién:

Anexo E – Actitudes y comportamientos no razonables al presentar una reclamación

Una reclamación se debe considerar no razonable cuando la persona que la realice:

- se niega a explicar su reclamación, a especificar los motivos de esta o a detallar el resultado que espera del proceso, a pesar de que se le haya ofrecido ayuda.
- evita cooperar en el proceso de investigación de la reclamación, pero pretende que se resuelva.
- se niega a aceptar que ciertos asuntos no forman parte de los objetivos de un procedimiento de reclamaciones.
- insiste en que la reclamación se trate sin respetar el procedimiento de reclamaciones adoptado por el colegio.
- introduce información irrelevante o banal para que se tome en consideración, o plantea numerosas preguntas sin importancia, e insiste en que se contesten en su totalidad, lo antes posible, y en el plazo de tiempo que él mismo ha establecido.
- presenta reclamaciones injustificadas sobre miembros del personal que intentan lidiar con los problemas, y espera que se reemplacen.
- cambia la base fundamental de su reclamación a medida que avanza la investigación.
- presenta la misma reclamación de forma repetitiva (a pesar de que ha habido investigaciones y respuestas previas que concluían que la reclamación es infundada o ya ha sido abordada).
- se niega a aceptar los hallazgos de la investigación de su reclamación cuando se ha implementado y completado adecuadamente el procedimiento de reclamaciones del colegio en su totalidad.
- busca una solución irrealista.
- solicita demasiado tiempo al colegio mediante el contacto frecuente, extenso y estresante con miembros del personal relacionados con la reclamación ya sea en persona, por escrito, por correo por teléfono mientras todavía se está abordando la reclamación.