



## Política de Reclamaciones Newton College 2021- 2022

Newton College pretende trabajar en colaboración con los padres del centro. No obstante, somos conscientes de que habrá momentos en los que nuestro modo de tratar ciertos asuntos no sea del total agrado para los padres, por lo que podrían desear presentar una reclamación. Si algún padre o alumno/a tiene alguna queja, el colegio tratará el asunto siguiendo la política y procedimientos que se detallan a continuación. La máxima prioridad del colegio será dar respuesta a cualquier reclamación, que será tratada de manera exhaustiva.

### Fase 1 – Resolución informal

- Esperamos que la mayoría de las reclamaciones puedan resolverse de manera rápida e informal.
- Si un padre tiene alguna queja, en primer lugar debería dirigirse al profesor/a de su hijo/a. En muchas ocasiones, el asunto se resolverá así de inmediato y de manera satisfactoria para el padre. Si el profesor/ a no puede resolver el tema por sí mismo/a, será necesario que lo consulte con su Jefe/a de Etapa (Infantil, Primaria o Secundaria) o Jefe/a de Ciclo.
- Aquellas quejas que se presenten directamente al Jefe/a de Etapa se remitirán, por lo general, al profesor correspondiente y al Jefe/a de Ciclo, a menos que el Jefe/a de Etapa considere oportuno tratar el asunto personalmente.
- El profesor/a o Jefe/a de Ciclo presentará un informe por escrito sobre las preocupaciones o quejas, indicando la fecha en que se han presentado. En caso de que el asunto no se resuelva de inmediato, se acusará recibo de la reclamación dentro de los tres primeros días y se dará respuesta en un máximo de cinco días laborables. Si no es posible dar respuesta en ese margen de tiempo, o en caso de que el profesor/a y los padres no encuentren una solución satisfactoria, se aconseja a los padres que sigan adelante con la reclamación según la Fase 2 de este Procedimiento.

### Fase 2 – Resolución formal

- Si no se puede dar solución a la reclamación de manera informal, entonces los padres tendrán que presentar la queja por escrito al Directo/a o Subdirector/a, quien decidirá, tras haber considerado la queja, cuáles son los pasos que se han de seguir.
- En la mayoría de los casos, el Director/a o Subdirector/a se reunirá con el Jefe/a de Etapa y los padres implicados, por lo general dentro de los dos primeros días tras la recepción de la queja, para debatir la cuestión. Si es posible, se encontrará una solución en esta segunda fase.
- Puede ser necesario que el Director/a o el Subdirector/a tenga que hacer más averiguaciones. En tal caso, se dará una respuesta definitiva dentro de los diez días laborables siguientes.
- El Director/a o el Subdirector/a llevará un registro escrito de todas las reuniones y entrevistas realizadas en relación con la reclamación.
- Una vez que el Director/a o Subdirector/a considere que, en la medida de lo posible, se han considerado todos los datos relevantes, se tomará una decisión y se informará de ella a los padres por escrito. Además, el Director/a o Subdirector/a tendrá que exponer los motivos de su decisión. Si los padres no quedan aún satisfechos, se pasará a la Fase 3 del procedimiento.

Fase 3 – Reunión del Panel

- Si los padres desean recurrir a la Fase 3 (tras no haberse encontrado una solución en fases anteriores) , se les remitirá al Director General de International Schools Partnership, quien convocará una reunión del Panel de Quejas.
- El caso se remitirá entonces al Panel de Quejas para su examen. El Panel estará formado por el Presidente de International Schools Partnership o su representante, que en todo caso será un directivo/a de ISP, el Director/a del colegio y otra persona independiente que no esté implicada en la dirección o en el funcionamiento del colegio, que podría ser, por ejemplo, el Director/a de otro colegio del grupo ISP.
- Si el Director/a del colegio ya ha estado involucrado en la gestión de esta reclamación en las fases 1 y 2, se designará una persona alternativa para ser parte del Panel y atender la queja.
- El Director General, en nombre del Panel, acusará recibo de la reclamación y programará una reunión que tendrá lugar lo antes posible, normalmente dentro de los 14 días desde la recepción de la queja.
- Si el Panel lo considera oportuno, puede ser necesario que se soliciten más detalles sobre la reclamación o sobre algún otro aspecto relacionado con ella antes de mantener la reunión. Se deberán entregar copias de estos detalles a todas las partes implicadas como muy tarde tres días antes de la reunión.
- Los padres pueden asistir a la reunión acompañados por otra persona, que puede ser un pariente, profesor/a o amigo/a. Por lo general, no será necesaria una representación legal.
- Si es posible, el Panel resolverá la queja de los padres sin necesidad de seguir investigando el caso.
- En el supuesto de que se tenga que seguir investigando más a fondo, el Panel determinará los pasos a seguir.
- Tras darle la debida consideración a todos los hechos que se consideren relevantes para el caso, el Panel tomará una decisión y dará una serie de recomendaciones, que se deben cumplir dentro de los 14 días siguientes a la reunión. El Panel escribirá a los padres informándoles sobre la decisión tomada y los motivos que han llevado a ella.
- Las conclusiones y recomendaciones del Panel se enviarán por escrito a los padres, el Director/a y, cuando proceda, a la persona respecto a la cual se presentó la reclamación.
- Todas las reclamaciones y sus resoluciones deben constar debidamente en el Registro de Reclamaciones. Se indicará claramente la fase en la que se resolvió cada caso.
- Los padres pueden dar por seguro que todas las inquietudes y reclamaciones expuestas se tratarán con seriedad y la más estricta confidencialidad. La correspondencia, las declaraciones y los informes se guardarán de manera confidencial salvo que el colegio requiera lo contrario, según el párrafo 6(2)(j) del Reglamento de Educación 2003 (Normas de las Escuelas Privadas). Puede ser necesario que, en el transcurso de la investigación llevada a cabo por el colegio, sea necesario revelar la información, y también puede darse el caso de que prevalezca otra obligación jurídica.