



INQUIETUDES Y PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS PARA PADRES Y TUTORES

Lineamientos y Principios Generales

Britt Academy se enorgullece de la calidad de la enseñanza y el cuidado brindado a sus estudiantes. Sin embargo, si los padres tienen una inquietud o queja, pueden esperar que la escuela la trate de acuerdo con este procedimiento.

Cualquier asunto sobre el cual un padre de un estudiante no esté contento y busque acción por parte de la escuela es una queja. Los padres pueden estar seguros de que todas las inquietudes y quejas serán tratadas con seriedad y confidencialidad. Los demandantes no tendrán consecuencias negativas como resultado de una queja.

Etapa 1 – Resolución informal

Se espera que la mayoría de las quejas e inquietudes se resuelvan rápida e informalmente mediante una discusión con el personal de la escuela. Las preocupaciones más difíciles o complejas pueden requerir más de una discusión.

Si los padres tienen una queja, normalmente deben ponerse en contacto con el director de sección de su hijo. En la mayoría de los casos (excepto durante los períodos de vacaciones escolares) el director, y el coach si es necesario, se reunirá o hablará con los padres interesados, normalmente dentro de los dos días posteriores a la recepción de una queja para discutir el asunto. En muchos casos, el asunto se resolverá de inmediato por este medio a satisfacción de los padres. Si el Director de la sección no puede resolver el asunto por sí solo, puede ser necesario que consulte a la Directora General para involucrarla en el asunto.

En caso de que el asunto no se resuelva dentro de los 10 días o en el caso de que el Director y los padres no logren llegar a una resolución satisfactoria, se les aconsejará a los padres que procedan con su queja de acuerdo con la Etapa 2 de este Procedimiento.

Etapa 2A – Resolución Formal

Si la queja no puede resolverse de manera informal, entonces los padres deben presentar su queja por escrito a la Directora. Normalmente, se acusará recibo de la reclamación dentro de los dos días hábiles siguientes a su recepción. La Directora llevará a cabo una investigación y responderá al denunciante normalmente dentro de los 14 días siguientes al reconocimiento.

La Directora puede solicitar reunirse con el demandante para obtener más información relevante para la queja. En caso necesario, se recogerán las declaraciones de los testigos. Una vez que se hayan establecido todos los hechos relevantes, el demandante podrá convocar una

reunión con el denunciante y proporcionar una respuesta verbal, o presentar una respuesta escrita al denunciante, según lo considere apropiado.

El Director de Sección mantendrá registros escritos de todas las reuniones y entrevistas celebradas en relación con la queja y consultará con la Directora sobre las acciones futuras. Si la queja no se resuelve, se le dará al demandante la opción de pasar a la Etapa 2B.

Etapa 2B - Resolución final

Si la queja no puede ser resuelta en la etapa formal por el Director de Sección, entonces esto debe ser remitido al Director, por escrito tanto por el demandante como por el Director de Sección. El Director se pondrá en contacto con el demandante dentro de las 24 horas posteriores a la recepción de la notificación, con el fin de concertar una reunión.

La reunión debe celebrarse tan pronto como sea posible y conveniente tanto para el demandante como para la Directora con el fin de tratar de establecer una solución. Todos los informes escritos deben enviarse al director al menos 24 horas antes de la reunión. Hasta que no se atienda esto, la reunión no podrá tener lugar.

Después de la reunión, y dentro de las 48 horas, la Directora dará su resolución final por escrito sobre el asunto.

Si el demandante aún no está satisfecho con la decisión final, puede optar por pasar a la Etapa 3.

Etapa 3 – Audiencia del Panel

Si los padres no están satisfechos con la respuesta a la queja derivada de las dos etapas anteriores, los padres deben escribir a:

Jefe Regional de Escuelas (RHoS) Educación Orbital jonathan@orbital.educación

El RHoS acusará recibo de la queja normalmente dentro de los cinco días hábiles.

Se convocará a un panel compuesto por al menos tres personas que no estén directamente involucradas en los asuntos detallados en la queja para escuchar la queja. Uno de los miembros del panel será independiente de la gestión y el funcionamiento diario de la escuela.

El RHoS programará una reunión con el Panel para que tenga lugar tan pronto como sea posible y, normalmente, dentro de los 28 días posteriores a la recepción de la queja.

Los padres pueden estar acompañados a esta reunión por su hijo, y por otra persona si así lo desean. Puede ser un familiar, un profesor o un amigo. Normalmente, la representación legal no será necesaria. Los detalles de esta persona deben proporcionarse al RHoS a más tardar tres días antes de la audiencia.

Si es posible, el Panel resolverá la queja de los padres de inmediato, sin necesidad de una investigación adicional. Cuando se requiera una investigación más profunda, el Panel decidirá cómo llevar a cabo la investigación. Después de la debida consideración de todos los hechos

que considere relevantes, el Panel tomará una decisión y podrá hacer recomendaciones, las cuales completará dentro de los 10 días hábiles posteriores a la Audiencia. El Panel escribirá a los padres y, en su caso, a la persona denunciada, informándoles de su decisión, de las razones de la misma y, en su caso, de las recomendaciones. Una copia de estos hallazgos y recomendaciones se guardará en la Carpeta Oficial de Quejas en la Oficina del Director y estará disponible para su inspección por parte de RHoS y / o el CEO de Orbital Education.

La decisión del Panel será definitiva en el sentido de que no habrá más derecho a apelación o audiencia adicional dentro del procedimiento de la Escuela.

Registro de quejas

Se mantiene un registro escrito en la Carpeta Oficial de Quejas en la Oficina del Director de todas las quejas hechas por escrito bajo la parte formal de este procedimiento. Se mantiene un registro de si la queja se ha resuelto en la etapa formal o se ha procedido a una audiencia de panel, y cualquier acción tomada por la escuela como resultado de la queja, independientemente de si se confirma. La escuela también mantiene un registro de las quejas informales para permitir que se monitoreen los patrones de preocupación. Las reclamaciones se conservarán durante un mínimo de tres años o el tiempo que se considere necesario.

Confidencialidad

La correspondencia, las declaraciones y los registros relacionados con las quejas individuales se mantendrán confidenciales, excepto cuando un organismo que realice una acreditación o inspección **o cuando prevalezca cualquier otra obligación legal.**

Si la queja es directamente sobre el director, en lugar de la política o los procedimientos de la escuela, entonces se informará a RHoS y al director ejecutivo de Orbital Education y se les pedirá a los padres que les envíen su queja por escrito (dirección de correo electrónico, ver arriba).

Requerimos que los padres mantengan el mismo nivel de confidencialidad en torno a la queja y el resultado.

Revisión

Esta política será revisada anualmente por el Director Regional de Escuelas en nombre de la Junta Escolar.

Quejas vejatorias

A. Quejas persistentes/repetitivas

Cuando un demandante intenta reabrir el mismo problema con la escuela después de que el procedimiento de quejas se haya agotado por completo y/o la escuela haya hecho todo lo razonablemente posible en respuesta a la queja, el RHoS o el director informarán al demandante que el asunto está cerrado. (En el caso de que el demandante desee llevar la inquietud a la etapa final, más allá de la escuela, esto desencadenará la siguiente fase del procedimiento de quejas).

Si el demandante posteriormente se comunica con la escuela nuevamente sobre el mismo problema, la escuela puede optar por no responder. La circunstancia normal en la que no responderemos es si:

La escuela ha tomado todas las medidas razonables para abordar las necesidades del demandante, y

- El demandante ha recibido una declaración clara de la posición de la escuela y sus opciones (si las hay), y
- El demandante se comunica con la escuela en repetidas ocasiones, pero hace sustancialmente los mismos puntos cada vez

Sin embargo, esta lista no pretende ser exhaustiva. Lo más probable es que la escuela opte por no responder si:

- Tenemos razones para creer que la persona se está comunicando con la escuela con la intención de causar interrupciones o inconvenientes, y/o
- Las cartas/correos electrónicos/llamadas telefónicas de la persona suelen ser abusivas o agresivas, y/o
- El individuo hace comentarios personales insultantes o amenazas hacia el personal de la escuela.

El comportamiento irrazonable que sea abusivo, ofensivo o amenazante puede constituir una queja persistente irrazonable. Una vez que la escuela haya decidido que es apropiado dejar de responder, el demandante será informado por escrito, ya sea por carta o correo electrónico, por el Director Ejecutivo.

Al tomar esta decisión, el colegio se asegurará de que se escuche a los denunciantes que presenten nuevas quejas y de que el colegio actúe razonablemente de acuerdo con la Política y los Procedimientos de Quejas.

B. Quejas irrazonables, persistentes o vejatorias

Si bien la escuela busca evaluar y tratar todas las quejas genuinas de manera diligente y justa, desafortunadamente hay ocasiones en las que las quejas son presentadas por individuos que son infundadas, irrazonables, excesivas y, en raras circunstancias, deliberadamente calculadas para ser perjudiciales para la escuela y su personal. Tales quejas pueden consumir cantidades significativas de tiempo del personal y recursos de la escuela y son perjudiciales para todos los demás estudiantes de la escuela. Con el fin de desalentar y facilitar el proceso de tratamiento de tales reclamaciones, la Escuela tiene un procedimiento para tratar con Demandantes Irrazonables, Persistentes o Vejatorios, que se describe a continuación.

¿Quién es un demandante vejatorio?

Un Demandante Vejatorio es un Demandante:

a) que haya presentado dos o más quejas, en un año escolar, que no hayan sido resueltas después de

Etapa 3 del procedimiento de quejas; o

b) que son uno o más de los siguientes:

1. Difamatorio;
2. Calculado deliberadamente para ser perjudicial para la Escuela, su personal u otros estudiantes
3. Demostrar una ruptura completa de la confianza entre el demandante y la escuela;

4. Hecho de una manera que sea agresiva, acosadora, intimidatoria, amenazante o profana;
5. Hecho sin evidencia de respaldo razonable;
6. De excesiva frecuencia sin signos de ceder;
7. Repetitivo con una queja que ha sido rechazada previamente o después de recibir una respuesta final del Director;
8. Buscar un remedio que sea totalmente irrazonable o que esté más allá de la autoridad o los recursos de la Escuela para implementarlo;

¿Quién determina cuándo un Demandante es un Demandante Vejatorio?

El Director puede llegar a la conclusión de que el Demandante es un Demandante Vejatorio al mismo tiempo que proporciona una decisión final con respecto a cualquier queja en la Etapa 3 del Procedimiento de reclamaciones o

La Junta Escolar, después de que se haya invocado la Etapa 3 del Procedimiento de Quejas, la Queja sigue sin resolverse.

¿Cuáles son las consecuencias de ser clasificado como un demandante vejatorio?

Si bien el Colegio se esfuerza por considerar y revisar cualquier queja en función de sus méritos individuales, si el Demandante ha sido clasificado como un Demandante Vejatorio presenta cualquier otra queja, esto puede resultar en que el Colegio tome cualquiera de las siguientes acciones (cada una de las cuales depende de los hechos específicos de cada caso):

- Tomar medidas para iniciar acciones legales por acoso contra el demandante vejatorio (sujeto a los motivos legales apropiados);
- Reservándose el derecho de dejar de dar respuesta a las reclamaciones.
- No reingreso de la familia a la comunidad escolar