



Escuela Primaria de Southville

Política de Quejas

Política redactada por:	Andy Bowman (Director) de una política modelo	
Ratificado por el Consejo de Administración:	21.5.25	
Fecha de revisión futura:	Mayo 2028	
Fichado: (Director)		Fecha: 21.5.25
Fichado: (Presidente de los Gobernadores)		Fecha: 21.5.25

Contenido

¿Quién puede presentar una queja?	3
La diferencia entre una preocupación y una queja	3
Accesibilidad	3
Resolución informal de inquietudes	3
Cómo plantear una inquietud o presentar una queja	4
Denuncias anónimas	4
Escalas de tiempo	4
Quejas seriales, persistentes e irrazonables	5
Quejas recibidas fuera del plazo lectivo	6
Alcance de este Procedimiento de Quejas	6
Resolución de reclamaciones	8
Retiro de una queja	9
Las etapas formales del procedimiento de reclamación	9
Etapa 1	9
Etapa 2	10
Mantenimiento de registros	12
Funciones y responsabilidades	12
Querellante	12
Investigador	13
Coordinador de Quejas	13
Secretario del Cuerpo Gobernante	14
Presidente del Comité	14
Miembro del Comité	15
Próximos pasos	16
Anexo: Formulario de reclamación	16
Resumen del proceso EQIA	19

¿Quién puede presentar una queja?

Este procedimiento de quejas no se limita a los padres o cuidadores de niños que están registrados en la escuela. Cualquier persona, incluidos los miembros del público, puede presentar una queja a la Escuela Primaria Southville sobre cualquier provisión de instalaciones o servicios que brindamos. A menos que las quejas se traten bajo procedimientos legales separados (como apelaciones relacionadas con exclusiones o admisiones), utilizaremos este procedimiento de quejas.

La diferencia entre una preocupación y una queja

Una preocupación puede definirse como *"una expresión de preocupación o duda sobre un asunto considerado importante para el que se buscan garantías"*

Una queja puede definirse como *"una expresión de insatisfacción, independientemente de cómo se haya hecho, sobre las acciones tomadas o la falta de acción"*.

Accesibilidad

En todas las etapas del proceso de quejas, la Escuela Primaria Southville quiere permitir una comunicación clara y estamos comprometidos a tomar las medidas necesarias para superar las barreras que se oponen a esto.

La Escuela Primaria Southville invita a los denunciantes a informarnos de cualquier necesidad específica que pueda impedir la comunicación o el acceso al proceso de quejas y tomaremos todas las medidas razonables para hacer adaptaciones.

Resolver las preocupaciones de manera informal

Es en interés de todos que las preocupaciones y quejas se resuelvan en la etapa más temprana posible. La mayoría de los problemas pueden resolverse de manera informal, sin necesidad de utilizar las etapas formales del procedimiento de quejas que se indican a continuación. La Escuela Primaria Southville toma en serio las preocupaciones y hará todo lo posible para resolver el asunto lo más rápido posible.

La junta directiva de la Escuela Primaria Southville alienta a aquellos que tengan inquietudes a plantearlas a la persona adecuada en la escuela y a trabajar constructivamente con esa persona para resolverlas. La medida en que se intentó y se llevó a cabo esto puede tenerse en cuenta a la hora de evaluar la razonabilidad de una reclamación durante las etapas formales del procedimiento.

Si tiene dificultades para discutir una inquietud con un miembro del personal en particular, respetaremos sus opiniones. En estos casos, el director lo derivará a otro miembro del personal. Del mismo modo, si el miembro del personal directamente involucrado se siente incapaz de lidiar con una inquietud, el director lo derivará a otro miembro del personal. El miembro del personal puede tener mayor antigüedad, pero no tiene por qué serlo. La capacidad de considerar la preocupación de manera objetiva e imparcial es más importante.

Sin embargo, entendemos que hay ocasiones en las que las personas desean plantear sus preocupaciones formalmente. En este caso, la Escuela Primaria Southville intentará

resolver el problema internamente, a través de las etapas descritas dentro de este procedimiento de quejas.

Cómo plantear una inquietud o presentar una queja

Una inquietud o queja se puede hacer en persona, por escrito o por teléfono. También pueden ser realizadas por un tercero que actúe en nombre de un denunciante, siempre que tenga el consentimiento adecuado para hacerlo.

Las inquietudes deben plantearse al maestro de la clase o al director. Si el problema sigue sin resolverse, el siguiente paso es presentar una queja formal. Cualquier asunto planteado al director se tratará como una preocupación en primera instancia, a menos que se indique formalmente que es una queja presentada en virtud de esta política.

Los demandantes no deben acercarse a los gobernadores individuales para plantear preocupaciones o quejas. No tienen competencia para actuar a título individual y también puede impedirles examinar las reclamaciones en la fase 2 del procedimiento.

Las quejas contra el personal de la escuela (excepto el director) deben hacerse en primera instancia, al director a través de la oficina de la escuela. Por favor, márkuelos como Privados y Confidenciales.

Las quejas que involucren o se refieran al director deben dirigirse al Presidente de Gobernadores, a través de la oficina de la escuela (merrywood.southvillep@bristol-schools.uk / myrtle.southvillep@bristol-schools.uk). Por favor, márkuelos como Privados y Confidenciales.

Las quejas sobre el Presidente de los Gobernadores, cualquier gobernador en particular o todo el cuerpo gobernante deben dirigirse al Secretario del Cuerpo Gobernante a través de la oficina de la escuela. Por favor, márkuelos como Privados y Confidenciales.

Para facilitar su uso, se incluye un modelo de formulario de queja al final de esta política. Si necesita ayuda para completar el formulario, o desea una versión de Word para completar electrónicamente, comuníquese con la oficina de la escuela. También puedes pedir ayuda a organizaciones externas como la Oficina de Atención al Ciudadano.

De acuerdo con la ley de igualdad, consideraremos hacer ajustes razonables si es necesario, para permitir que los demandantes accedan y completen este procedimiento de quejas. Por ejemplo, proporcionando información en formatos alternativos, ayudando a los denunciantes a presentar una queja formal o celebrando reuniones en lugares accesibles.

Denuncias anónimas

Normalmente, no investigaremos las denuncias anónimas. Sin embargo, el director o el presidente de la Junta de Gobernadores, si corresponde, determinará si la queja amerita una investigación.

Escalas de tiempo

Debe presentar la reclamación en un plazo de tres meses a partir del incidente o, cuando se hayan producido una serie de incidentes asociados, en un plazo de tres meses a partir

del último de estos incidentes. Consideraremos las quejas presentadas fuera de este período de tiempo si se aplican circunstancias excepcionales. Estos pueden incluir (pero no se limitan a) información posterior sobre la queja que sale a la luz y una explicación de por qué no fue posible notificar la queja antes. En tales casos, el director o el presidente de la junta de gobernadores (según corresponda) examinará las circunstancias, solicitará asesoramiento y determinará si la queja debe examinarse con arreglo al procedimiento formal.

Expectativa de una comunicación razonable

Mientras se avanza en la queja, los demandantes deben tratar de limitar su comunicación con la escuela sobre asuntos relacionados con la queja. No es útil si se envía correspondencia repetida (ya sea por carta, teléfono, correo electrónico o mensaje de texto), ya que podría retrasar el logro del resultado.

Para los demandantes que se comunican excesivamente con la Escuela Primaria Southville causando un nivel significativo de interrupción, la escuela puede especificar métodos de comunicación y limitar el número de contactos en un plan de comunicación. Esto se revisará después de seis meses.

Quejas seriales, persistentes e irrazonables

A los efectos de este procedimiento, una queja puede considerarse *seriada* y/o *persistente* si se relaciona con el mismo problema que fue objeto de una queja anterior (presentada por el mismo demandante) que ya ha pasado por un procedimiento formal de quejas en el que el reclamante ha sido notificado del resultado. En tales casos, es probable que se informe al autor de que el asunto ya está cerrado y que la Escuela Primaria de Southville no dará más respuesta.

A los efectos de este procedimiento, una queja puede considerarse *irrazonable* si el demandante:

- se niega a exponer su queja o especificar los motivos de una queja o los resultados buscados al presentar la queja, a pesar de los ofrecimientos de asistencia
- se niega a cooperar con el proceso de investigación de las denuncias
- se niega a aceptar que determinadas cuestiones no entran en el ámbito del procedimiento de reclamación
- insiste en que la reclamación se tramite de manera incompatible con el procedimiento de reclamación o con las buenas prácticas
- introduce información trivial o irrelevante que esperan que se tenga en cuenta y se comente
- plantea un gran número de preguntas detalladas pero sin importancia, e insiste en que se respondan plenamente, a menudo de forma inmediata y en sus propios plazos

- presenta quejas injustificadas sobre el personal que está tratando de lidiar con los problemas y busca que se reemplacen
- cambia la base de la denuncia a medida que avanza la investigación
- se niega a aceptar los resultados de la investigación de esa queja cuando el procedimiento de quejas de la escuela se ha implementado y completado completa y correctamente, incluida la remisión al Departamento de Educación
- busca un resultado poco realista
- hace demandas excesivas de tiempo escolar mediante un contacto frecuente, prolongado y complicado con el personal con respecto a la queja en persona, por escrito, por correo electrónico y por teléfono mientras se tramita la queja

Siempre que sea posible, el director o presidente de la junta de gobierno discutirá cualquier preocupación con el demandante de manera informal antes de aplicar un juicio "irrazonable". Si el comportamiento continúa, el director o presidente de la junta de gobierno escribirá al demandante explicando que su comportamiento no es razonable y le pedirá que lo cambie.

Si el comportamiento no cambia, el director o presidente de la junta directiva consultará con las partes pertinentes y puede decidir que la queja no se considere con arreglo a este procedimiento. El demandante será notificado por escrito de que este es el caso y que la Escuela Primaria Southville no proporcionará más respuesta.

En respuesta a cualquier incidente grave de agresión o violencia, la escuela informará inmediatamente a la policía y comunicará sus acciones al denunciante por escrito. Esto puede incluir prohibir la entrada de una persona a la Escuela Primaria Southville.

Las consultas relativas a cualquier aspecto del procedimiento de reclamaciones deben dirigirse al secretario de la junta de gobierno a la siguiente dirección: sasha.tilley@bristol-schools.uk .

Quejas recibidas fuera del plazo lectivo

Consideraremos que las quejas hechas fuera del período lectivo se recibieron el primer día escolar después del período de vacaciones.

Alcance de este Procedimiento de Quejas

Este procedimiento cubre todas las quejas sobre cualquier provisión de instalaciones o servicios comunitarios por parte de la Escuela Primaria Southville, aparte de las quejas que se tratan bajo otros procedimientos legales, incluidos los que se enumeran a continuación.

Excepciones	A quién contactar
<ul style="list-style-type: none"> • Admisiones a las escuelas • Evaluaciones estatutarias de las necesidades educativas especiales 	<p>Las inquietudes sobre las admisiones, las evaluaciones estatutarias de las necesidades educativas especiales o las propuestas de reorganización escolar deben plantearse al Ayuntamiento de Bristol.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Propuestas de reorganización escolar 	
<ul style="list-style-type: none"> • Asuntos que probablemente requieran una investigación de protección infantil 	<p>Las quejas sobre asuntos de protección infantil se tramitan de acuerdo con nuestra política de protección y salvaguarda infantil y de acuerdo con las directrices legales pertinentes.</p> <p>Si tiene serias inquietudes, puede ponerse en contacto con el funcionario designado por la autoridad local (LADO) que tiene la responsabilidad local de la salvaguarda o con el Centro de Salvaguarda Multiinstitucional (MASH).</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Exclusión de los niños de la escuela* 	<p>Se puede encontrar más información sobre cómo plantear preocupaciones sobre la exclusión en: www.gov.uk/school-discipline-exclusions/exclusions.</p> <p><i>*Las quejas sobre la aplicación de la política de comportamiento se pueden hacer a través del procedimiento de quejas de la escuela.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Denuncia de irregularidades 	<p>Contamos con un procedimiento interno de denuncia de irregularidades para todos nuestros empleados, incluido el personal temporal y los contratistas.</p> <p>El Secretario de Estado de Educación es la persona designada para los asuntos relacionados con la educación para los denunciantes en la educación que no desean plantear asuntos directamente a su empleador. Las referencias se pueden hacer en: www.education.gov.uk/contactus.</p> <p>El personal voluntario que tenga inquietudes sobre nuestra escuela debe quejarse a través del procedimiento de quejas de la escuela. También es posible que pueda presentar una queja directamente ante la LA o el Departamento de Educación (consulte el enlace anterior), según la sustancia de su queja.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Reclamaciones del personal 	<p>Las quejas del personal se tratarán de acuerdo con los procedimientos internos de quejas de la escuela.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Conducta del personal 	<p>Las quejas sobre el personal se tratarán según los procedimientos disciplinarios internos de la escuela, si corresponde.</p> <p>No se informará a los denunciantes de ninguna medida disciplinaria adoptada contra un funcionario como</p>

	consecuencia de una denuncia. Sin embargo, se notificará al demandante que se está abordando el asunto.
<ul style="list-style-type: none"> • Quejas sobre los servicios prestados por otros proveedores que pueden usar las instalaciones escolares 	Los proveedores deben tener su propio procedimiento de quejas para tratar las quejas sobre el servicio. Por favor, póngase en contacto con ellos directamente, pero también póngase en contacto con el director con los detalles de su preocupación para obtener información.
<ul style="list-style-type: none"> • Currículo Nacional - contenido 	Por favor, póngase en contacto con el Departamento de Educación en: www.education.gov.uk/contactus

Si otros organismos están investigando aspectos de la denuncia, por ejemplo, la policía, los equipos de protección de las autoridades locales (LA) o los tribunales, esto puede afectar a nuestra capacidad para cumplir con los plazos dentro de este procedimiento o dar lugar a que el procedimiento se suspenda hasta que dichos organismos públicos hayan completado sus investigaciones.

Si un demandante inicia una acción legal contra Southville Primary School en relación con su queja, consideraremos si suspender el procedimiento de quejas en relación con su queja hasta que dichos procedimientos legales hayan concluido.

Mantener la confidencialidad

Las inquietudes y quejas se tratarán de manera confidencial en todas las etapas y al final del procedimiento. La confidencialidad debe ser mantenida en todo momento por todos los involucrados. La junta directiva de la Escuela Primaria Southville solicita que las quejas no se discutan en público, incluso a través de las redes sociales.

Las acciones tomadas en relación con el personal de la escuela que surjan como resultado de la queja permanecerán confidenciales para la escuela y el miembro del personal en cuestión.

Los registros escritos tomados y utilizados durante todo el proceso de quejas, incluida la correspondencia, las notas de las reuniones, las llamadas telefónicas, etc., se mantendrán de forma segura y de acuerdo con los principios del Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) y la Ley de Protección de Datos de 2018.

Resolución de reclamaciones

En cada etapa del procedimiento, la Escuela Primaria Southville tratará de resolver la queja. Si corresponde, reconoceremos que la queja se mantiene en su totalidad o en parte. Además, podemos ofrecer uno o más de los siguientes:

- Una explicación

- una admisión de que la situación podría haberse manejado de manera diferente o mejor
- una garantía de que trataremos de asegurarnos de que el evento denunciado no se repita
- una explicación de las medidas que se han tomado o se tomarán para ayudar a garantizar que no vuelva a suceder y una indicación de los plazos dentro de los cuales se realizarán los cambios
- el compromiso de revisar las políticas escolares a la luz de la queja
- Una disculpa.

Retiro de una queja

Si un reclamante desea retirar su queja, le pediremos que lo confirme por escrito. Procesalmente, esto se tomará como una resolución de la queja.

Las etapas formales del procedimiento de reclamación

La mayoría de las preocupaciones pueden abordarse sin recurrir a las etapas formales del procedimiento. Si necesita plantear una inquietud, hágalo con el miembro del personal correspondiente, quien estará encantado de hablar con usted y tratar de resolverlo.

Etapa 1

Las quejas formales deben hacerse al director (a menos que se refieran al director), a través de la oficina de la escuela. Esto puede hacerse en persona, por escrito (preferiblemente en el Formulario de Queja) o por teléfono.

El director registrará la fecha en que se reciba la queja y acusará recibo de la queja por escrito (ya sea por carta o correo electrónico) dentro de los 5 días escolares.

Dentro de esta respuesta, el director tratará de aclarar la naturaleza de la queja, preguntar qué queda sin resolver y qué resultado le gustaría ver al demandante. El director puede considerar si una reunión cara a cara es la forma más adecuada de hacerlo.

Nota: El director puede delegar la investigación a otro miembro del equipo de liderazgo superior de la escuela, pero no la decisión que se tome.

Durante la investigación, el director (o investigador):

- De ser necesario, entrevistar a los implicados en el asunto y/o a los denunciados, permitiéndoles estar acompañados si así lo desean
- Mantener un registro escrito de cualquier reunión/entrevista en relación con su investigación.

Al concluir su investigación, el director proporcionará una respuesta formal por escrito dentro de los 20 días escolares posteriores a la fecha de recepción de la queja.

Si el director no puede cumplir con este plazo, proporcionará al demandante una actualización y una fecha de respuesta revisada.

La respuesta detallará las acciones tomadas para investigar la queja y proporcionará una explicación completa de la decisión tomada y las razones de la misma. Cuando corresponda, incluirá detalles de las acciones que la [Escuela Primaria Southville](#) tomará para resolver la queja.

El director le informará al demandante sobre cómo escalar su queja en caso de que no esté satisfecho con el resultado de la Etapa 1.

Si la queja se refiere al director, o a un miembro del órgano de gobierno (incluido el presidente o el vicepresidente), se nombrará a un gobernador debidamente capacitado para completar todas las acciones en la Etapa 1.

Las quejas sobre el director o miembro del órgano de gobierno deben hacerse al Secretario, a través de la oficina de la escuela.

Si la queja es:

- conjuntamente sobre el Presidente y el Vicepresidente, o
- todo el órgano de gobierno o
- La mayoría del Consejo de Administración

... La etapa 1 será considerada por un investigador independiente designado por el organismo rector. Al concluir su investigación, el investigador independiente proporcionará una respuesta formal por escrito.

Etapa 2

Si el demandante no está satisfecho con el resultado de la Etapa 1 y desea llevar el asunto más allá, puede elevar la queja a la Etapa 2, una reunión con los miembros del comité de quejas del órgano rector, que estará formado por los tres primeros gobernadores imparciales disponibles. Esta es la etapa final del procedimiento de quejas.

Una solicitud para escalar a la Etapa 2 debe hacerse al Secretario, a través de la oficina de la escuela, dentro de los 5 días escolares posteriores a la recepción de la respuesta de la Etapa 1.

El Secretario registrará la fecha en que se reciba la queja y acusará recibo de la queja por escrito (ya sea por carta o correo electrónico) dentro de los 5 días escolares.

Las solicitudes recibidas fuera de este plazo solo se tendrán en cuenta si se aplican circunstancias excepcionales.

El Secretario escribirá al demandante para informarle de la fecha de la reunión. Tratarán de convocar una reunión dentro de los 20 días escolares posteriores a la recepción de la solicitud de la Etapa 2. Si esto no es posible, el Secretario proporcionará una fecha anticipada y mantendrá informado al demandante.

Si el demandante rechaza la oferta de tres fechas propuestas, sin una buena razón, el Secretario decidirá cuándo celebrar la reunión. A continuación, se procederá en ausencia del demandante sobre la base de las comunicaciones escritas de ambas partes.

El comité de quejas estará compuesto por al menos tres gobernadores que no hayan participado ni tenido conocimiento previo de la queja. Antes de la reunión, decidirán entre ellos quién actuará como Presidente del Comité de Quejas. Si hay menos de tres gobernadores de la [Escuela Primaria Southville](#) disponibles, el Secretario buscará gobernadores independientes adicionales a través de otra escuela local o a través de su equipo de Servicios al Gobernador de Los Ángeles, para conformar el comité. Alternativamente, se puede convocar a un comité totalmente independiente para escuchar la queja en la Etapa 2.

El comité decidirá si se ocupa de la queja invitando a las partes a una reunión o mediante representaciones escritas, pero al tomar su decisión tendrá en cuenta las necesidades del demandante.

Si se invita al demandante a asistir a la reunión, es posible que lleve a alguien para que le brinde apoyo. Puede ser un familiar o un amigo. Por lo general, no alentamos a ninguna de las partes a traer representantes legales a la reunión del comité. Sin embargo, puede haber ocasiones en las que la representación legal sea apropiada.

Por ejemplo, si un empleado de la escuela es llamado como testigo en una reunión de quejas, es posible que desee ser apoyado por el sindicato y/o la representación legal.

Nota: Las quejas sobre la conducta del personal generalmente no se manejarán bajo este procedimiento de quejas. Se informará a los demandantes de que cualquier queja sobre la conducta del personal se considerará bajo los procedimientos disciplinarios del personal, si corresponde, pero los resultados no se compartirán con ellos.

No se permite la asistencia de representantes de los medios de comunicación.

Por lo menos 7 días escolares antes de la reunión, el Secretario:

- Confirmar y notificar al demandante la fecha, hora y lugar de la reunión, asegurándose de que, si el demandante es invitado, las fechas sean convenientes para todas las partes y que el lugar y las actuaciones sean accesibles.
- Solicitar copias de cualquier otro material escrito para ser presentado al comité al menos 5 días escolares antes de la reunión.

Cualquier material escrito se distribuirá a todas las partes al menos 3 días escolares antes de la reunión.

El comité tampoco revisará ninguna queja nueva en esta etapa ni considerará que se incluyan pruebas no relacionadas con la queja inicial. Las nuevas reclamaciones deben tramitarse a partir de la fase 1 del procedimiento.

La reunión se llevará a cabo a puerta cerrada. Normalmente, no se permiten grabaciones electrónicas de reuniones o conversaciones a menos que la propia discapacidad o necesidades especiales del demandante lo requieran. Se debe buscar el conocimiento previo y el consentimiento de todas las partes que asistan antes de que se lleven a cabo reuniones o conversaciones. El consentimiento se registrará en las actas tomadas.

El comité considerará la queja de nuevo y todas las pruebas presentadas. El comité puede:

- Estimar la demanda en su totalidad o en parte.

- Desestime la demanda en su totalidad o en parte.

Si la queja es aceptada en su totalidad o en parte, el comité:

- decidir las medidas apropiadas que se tomarán para resolver la queja
- Cuando corresponda, recomiende cambios en los sistemas o procedimientos de la escuela para prevenir problemas similares en el futuro.

El Presidente del Comité proporcionará al demandante y a la **Escuela Primaria Southville** una explicación completa de su decisión y las razones de la misma, por escrito, dentro de los 10 días escolares.

La carta al demandante incluirá detalles de cómo ponerse en contacto con el Departamento de Educación si no está satisfecho con la forma en que la **Escuela Primaria Southville** ha manejado su queja.

Si la queja es:

- conjuntamente sobre el Presidente y el Vicepresidente, o
- todo el órgano de gobierno o
- La mayoría del Consejo de Administración

La etapa 2 será escuchada por un comité de gobernadores independientes. Cuando se requiere un panel totalmente independiente, los plazos pueden verse afectados mientras el Secretario busca a las personas adecuadas para la revisión.

La respuesta detallará las acciones tomadas para investigar la queja y proporcionará una explicación completa de la decisión tomada y las razones de la misma. Cuando corresponda, incluirá detalles de las acciones que la **Escuela Primaria Southville** tomará para resolver la queja.

La respuesta también aconsejará al denunciante cómo escalar su queja en caso de que no esté satisfecho.

Mantenimiento de registros

La escuela mantendrá un registro escrito confidencial de todas las quejas que se presenten de acuerdo con este procedimiento, incluida cualquier acción tomada por la escuela como resultado de la queja, independientemente de si se ha confirmado.

La naturaleza de cualquier Queja y su resolución se informarán al Pleno del Consejo de Administración después de la conclusión de la Etapa 1 o la Etapa 2 (según corresponda). Los nombres del demandante y de los niños o del personal involucrado no se compartirán con los gobernadores, excepto, cuando sea necesario, para aquellos involucrados en un Comité en la Etapa 2.

Funciones y responsabilidades

Querellante

El demandante recibirá una respuesta más eficaz a la queja si:

- Explique la queja en su totalidad lo antes posible

- cooperar con la escuela en la búsqueda de una solución a la queja
- responder con prontitud a las solicitudes de información o reuniones o acordar los detalles de la queja
- Pida ayuda según sea necesario
- tratar a todos los involucrados en la queja con respeto
- abstenerse de publicar los detalles de su denuncia en las redes sociales y respetar la confidencialidad.

Investigador

La función del investigador es establecer los hechos relevantes para la queja mediante:

- Proporcionar una consideración integral, abierta, transparente y justa de la queja a través de:
 - Entrevista sensible y exhaustiva con el autor para determinar lo que ha sucedido y quiénes han estado implicados;
 - Entrevistar al personal y a los niños/jóvenes y otras personas relevantes para la queja
 - Consideración de registros y otra información relevante
 - Análisis de la información
- Establecer contacto con el demandante y el coordinador de reclamaciones, según proceda, para aclarar lo que el demandante considera que podría arreglar las cosas.

El investigador debe:

- Realice entrevistas con una mente abierta y esté preparado para persistir en el interrogatorio
- Guarde notas de las entrevistas o haga arreglos para que una persona independiente que tome notas registre las actas de la reunión
- Asegurarse de que todos los documentos presentados durante la investigación se guarden de forma segura, a la espera de cualquier apelación
- Tenga en cuenta los plazos para responder
- Prepare un informe completo para el director o el comité de quejas que exponga los hechos, identifique soluciones y recomiende cursos de acción para resolver problemas.

A continuación, el director o el comité de reclamaciones determinará si mantiene o desestima la queja y comunicará esa decisión al denunciante, proporcionando los detalles de escalamiento adecuados.

Coordinador de Quejas

(Puede ser el director o el gobernador designado para las quejas u otro miembro del personal que brinde apoyo administrativo)

El coordinador de reclamaciones debería:

- garantizar que el reclamante esté plenamente informado en cada fase del procedimiento;
- mantener el contacto con los miembros del personal, el director, el presidente de los gobernadores, el secretario y las autoridades locales (si procede) para garantizar el buen funcionamiento del procedimiento de reclamaciones
- Tenga en cuenta los problemas relacionados con:
 - Compartir información de terceros
 - Soporte adicional. Esto puede ser necesario para los denunciantes al presentar una queja, incluido el apoyo a la interpretación, o cuando el denunciante es un niño o un joven
- Mantenga registros.

Secretario del Cuerpo Gobernante

El Secretario es el punto de contacto para el demandante y el comité y debe:

- garantizar que todas las personas involucradas en el procedimiento de queja conozcan sus derechos y deberes legales, incluidos los previstos en la legislación relacionada con las quejas escolares, la ley de educación, la Ley de Igualdad de 2010, la Ley de Libertad de Información de 2000, la Ley de Protección de Datos (DPA) de 2018 y el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR)
- Establezca la fecha, la hora y el lugar de la reunión, asegurándose de que las fechas sean convenientes para todas las partes (si están invitadas a asistir) y que el lugar y los procedimientos sean accesibles.
- Recopilar cualquier material escrito relevante para la queja (por ejemplo, papeleo de la Etapa 1, presentaciones escolares y del demandante) y enviarlo a las partes antes de la reunión dentro de un plazo acordado
- Registrar las actuaciones
- Distribuir el acta de la reunión
- Notificar a todas las partes de la decisión del comité.

Presidente del Comité

El presidente del comité, que es nombrado antes de la reunión de quejas, debe asegurarse de que:

- se solicita a ambas partes (a través del Secretario) que proporcionen cualquier información adicional relacionada con la queja antes de una fecha específica antes de la reunión
- La reunión se lleva a cabo de manera informal, no es conflictiva y que, si todas las partes están invitadas a asistir, todos son tratados con respeto y cortesía
- Los demandantes que pueden no estar acostumbrados a hablar en una reunión de este tipo se sienten tranquilos. Esto es particularmente importante si el demandante es un niño o un joven

- Se explica al demandante las atribuciones del Comité
- El material escrito es visto por todos los asistentes, siempre que no viole la confidencialidad o los derechos de privacidad de cualquier persona en virtud de la DPA 2018 o el GDPR.

Si surge una nueva cuestión, sería útil dar a todos la oportunidad de examinarla y formular observaciones al respecto; Esto puede requerir un breve aplazamiento de la sesión

- Tanto el demandante como la escuela tienen la oportunidad de exponer su caso y buscar claridad, ya sea a través de presentaciones escritas antes de la reunión o verbalmente en la reunión misma
- Se abordan los problemas
- Se hacen constataciones de hecho clave
- El comité es de mente abierta y actúa de manera independiente
- Ningún miembro del Comité tiene un interés externo en el resultado de las actuaciones ni participación alguna en una etapa anterior del procedimiento
- Se levanta acta de la reunión
- se ponen en contacto con el secretario (y con el coordinador de quejas, si la escuela tiene uno).

Miembro del Comité

Los miembros del comité deben ser conscientes de que:

- La reunión debe ser independiente e imparcial, y debe ser percibida como tal
Ningún gobernador puede formar parte del comité si ha tenido una participación previa en la queja o en las circunstancias que la rodean.
- El objetivo de la reunión debe ser resolver la queja y lograr la reconciliación entre el colegio y el denunciante
Reconocemos que el demandante podría no estar satisfecho con el resultado si la reunión no falla a su favor. Es posible que solo sea posible establecer los hechos y hacer recomendaciones.
- Muchos demandantes se sentirán nerviosos e inhibidos en un entorno formal
Los padres/cuidadores a menudo se emocionan cuando hablan de un tema que afecta a su hijo.
- Se debe tener especial cuidado cuando el demandante es un niño o un joven y está presente durante toda o parte de la reunión
Una consideración cuidadosa del ambiente y de los procedimientos debe garantizar que el niño o joven no se sienta intimidado.
El comité debe respetar las opiniones del niño o joven y darles la misma consideración que a las de los adultos.
Si el niño/joven es el denunciante, el comité debe preguntar con anticipación si necesita algún apoyo para ayudarlo a presentar su queja. Cuando el padre del

niño/joven es el demandante, el comité debe dar al padre la oportunidad de decir a qué partes de la reunión, si las hay, debe asistir el niño/joven.

Sin embargo, se debe advertir a los padres que no siempre es posible llegar a un acuerdo si desean que el niño/joven asista a una parte de la reunión que el comité considere que no es en el mejor interés del niño/joven.

- El bienestar del niño/joven es primordial.

Próximos pasos

Si el demandante cree que la escuela no manejó su queja de acuerdo con el procedimiento de quejas publicado o que actuó de manera ilegal o irrazonable en el ejercicio de sus deberes bajo la ley de educación, puede comunicarse con el Departamento de Educación después de haber completado la Etapa 2.

Normalmente, el Departamento de Educación no volverá a investigar el contenido de las quejas ni revocará ninguna decisión tomada por la **Escuela Primaria Southville**.

Considerarán si **la Escuela Primaria Southville se** ha adherido a la legislación educativa y a cualquier política estatutaria relacionada con la queja.

El demandante puede presentar su queja ante el Departamento de Educación en línea en: www.education.gov.uk/contactus, por teléfono en el 0370 000 2288 o escribiendo a:

Departamento de Educación
, Piccadilly Gate
, Store Street
, Manchester
M1 2WD.

Anexo: Formulario de reclamación

Por favor, rellene y devuélvalo al director, quien acusará recibo y explicará qué medidas se tomarán.

Te llamas:
Nombre del alumno (si procede):
Su relación con el alumno (si procede):
Dirección: Cp: Número de teléfono durante el día: Número de teléfono de la noche:
Por favor, dé detalles de su queja, incluyendo si ha hablado con alguien de la escuela al respecto, las acciones tomadas hasta ahora o las soluciones ofrecidas.

¿Qué acciones cree que podrían resolver el problema en esta etapa?

¿Adjuntas algún papeleo? En caso afirmativo, sírvanse dar detalles.

Firma:

Fecha:

Uso oficial

Fecha de envío del acuse de recibo:

Por quién:

Reclamación referida a:

Fecha:

Resumen del proceso EQIA

Política:		Protección de datos					
EQIA completado por:		Director +FGB					
Después de EQIA, ¿se han identificado posibles impactos?							
Sí		✓		No*			
¿Qué característica protegida podría verse afectada?							
Edad		Orientación sexual		Reasignación de género		Casado/pareja de hecho	
Discapacidad	✓	Raza (color, nacionalidad, origen étnico o nacional)			✓	Embarazo/maternidad	
Sexo		Experiencia del sistema de atención				Religión o creencia	
¿Qué pruebas se han utilizado para fundamentar la evaluación?							
Datos		Estadística		Consulta		Encuesta	
Conocimiento de la comunidad		✓		Otro		[Detalle]	
¿Qué enmiendas se han introducido?							
<ul style="list-style-type: none"> Adición de una invitación específica para solicitar documentación modificada (por ejemplo, ampliada), un profesional de BSL u otros arreglos de acceso específicos para personas con discapacidad. Adición de una invitación específica para solicitar copias traducidas de documentos y/o la presencia de un traductor en las reuniones. 							
¿Qué otras acciones/mitigaciones se requieren?							
<ul style="list-style-type: none"> Ninguno 							
Monitorización							
Fecha		No se requieren adiciones				Adiciones descritas anteriormente	
Fecha		No se requieren adiciones				Adiciones descritas anteriormente	
Fecha		No se requieren adiciones				Adiciones descritas anteriormente	