



SI TIENE ALGUNA QUEJA O PREOCUPACIÓN

En el colegio británico de Tenerife nuestro objetivo es que los alumnos obtengan el máximo provecho del tiempo que pasen en el colegio. Queremos que sean felices y que tengan ganas de aprender.

Para que usted pueda tomar parte en la educación de su hijo/a, organizamos dos reuniones anuales de los padres con los profesores; emitimos un informe anual en primaria y dos en secundaria y además usted puede, cuando lo considere necesario, solicitar una reunión con los profesores durante el curso escolar.

Si estuviese preocupado sobre algún aspecto de la educación de su hijo/a, le pediremos que siga el protocolo establecido de quejas.

QUÉ HACER EN PRIMER LUGAR

Hable de sus preocupaciones e inquietudes lo antes posible con el profesor en cuestión. Una vez que se haya reunido con el profesor, por favor, sea paciente y recuerde que tendrá que pasar un tiempo para que estos problemas o inquietudes se resuelvan.

QUÉ HACER A CONTINUACIÓN

Sin embargo, si continúa descontento, pida una cita para hablar con el Jefe de estudios del Key Stage correspondiente. Aunque puede llevarnos algo de tiempo investigar sus inquietudes, sepa que nos esforzaremos en ocuparnos de su asunto con la mayor celeridad posible.

SI SIGUE DESCONTENTO

Por favor diríjase directamente a la directora académica del colegio. Si no queda satisfecho/a con el resultado de esta entrevista, rellene por favor el formulario de reclamaciones disponible aquí y entréguelo en una de las oficinas del colegio.



Colegio británico - hoja de reclamaciones

Su nombre:
Nombre del alumno/a:
Su relación con el alumno/a:
Por favor informe aquí de su queja:
Si ya hubiese tomado alguna medida para resolver esta situación, díganos lo que ha hecho, con quién habló y qué le respondieron:

¿Qué podría resolver esta situación ahora?
Si adjunta algún documento, por favor, diga aquí cuáles:
Firma:
Fecha:
Para uso oficial
Fecha de envío acuse de recibo:
Persona que lo envió:
Queja referente a:
Fecha

Asegúrese de que recibe una copia sellada de este formulario

Nos podremos en contacto con usted dentro de las siguientes 24 horas para informarle que hemos recibido su queja y al cabo de una semana le indicaremos lo que hemos averiguado y le daremos una solución (si se considera que la queja está justificada).

Si continúa preocupado, su queja se trasladará a un comité con lo que se dará comienzo al siguiente proceso:

- Se formará un comité durante las 48 horas siguientes al recibo por parte del colegio de su desacuerdo con la solución previamente ofrecida (si el colegio decide que su queja inicial era injustificada quizás no le haya remitido una solución previa).
- Este comité constará de cuatro personas: la directora académica, la directora financiera, un profesor y un miembro del equipo directivo. Estos dos últimos integrantes serán elegidos por la directora académica y la directora financiera y no podrán haber tomado parte en el proceso inicial de la queja.
- Una vez que el comité recoja toda la información relevante se iniciará una investigación. Terminada esta se acordará una resolución que le será notificada por escrito en un periodo de 10 días.
- Si usted está de acuerdo con la solución ofrecida, el caso será archivado en el directorio de quejas en la oficina de la directora académica. Esta información será confidencial.
- Si no está de acuerdo con la solución ofrecida podrá recurrirla en un plazo de 7 días.
- Una vez que el colegio reciba el recurso por escrito, se trasladará a la junta de padres para su consideración. La junta de padres constará de una persona independiente sin ninguna relación con el colegio. Usted podrá ser invitado a presenciar una o dos de estas reuniones pudiendo acudir con una persona de su elección. Este procedimiento necesitará de un periodo de 10 días.
- Cuando la junta de padres llegue a una resolución, se le informará de la misma y el colegio archivará el caso.
- Si usted no está de acuerdo con esta decisión última, se encuentra en su derecho para iniciar cualquier proceso judicial que considere apropiado.

Próxima revisión: enero de 2020