



# St George's College

Founded 1898

## **QUEJAS POLÍTICA y PROCEDIMIENTOS**

*Revisado y aprobado Enero 2023*

*Próxima revisión Enero 2024*

---

# MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE ST GEORGE'S

## VISIÓN

St George's College es una institución educativa privada sin fines de lucro, bilingüe, mixta, con una larga tradición en proveer una educación integral y exigente. Brinda un programa internacional con altos estándares que busca desarrollar fuertes valores éticos e integridad de carácter, que permitirán a sus alumnos convertirse en ciudadanos útiles y exitosos.

## MISIÓN

Nuestra misión es brindar a los alumnos entre los 3 y 18 años una educación bilingüe, integrando los programas curriculares argentinos con los internacionales. Nos esforzamos en una actualización permanente de la calidad en la enseñanza y aprendizaje, en la administración y manejo de los recursos de la Institución, para que sus alumnos puedan desarrollar al máximo su potencial. Nuestro entorno promueve el desarrollo individual, el pensamiento independiente, el espíritu deportivo y una interacción intensa y cercana con la comunidad.

## DECLARACIÓN DE VALORES

Desde su fundación en 1898, St George's College ha sostenido los valores adoptados por sus fundadores cristianos, provenientes de los mejores que se desprenden de la tradición británica. Estos valores se encuentran contenidos en los siguientes enunciados:

- Defender la honestidad, la integridad y la verdad.
- Demostrar fortaleza a través de la energía, el coraje y la responsabilidad
- Mostrar buenos modales y respeto hacia los demás, las reglas, las instituciones y el medio ambiente.
- Compromiso y lealtad con el colegio, su gente y la sociedad en general.
- Desarrollar activamente el concepto de deber, cuidado y liderazgo mediante el ejemplo.
- Aplicar perseverancia y el juego limpio en el comportamiento, el trabajo y el deporte.

El colegio se esfuerza por mantener estos valores a través de la Comisión Directiva, el personal, los alumnos y los padres, reforzando así la mejor tradición de sus fundadores.

## 1. COMPROMISO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS

St George's da la bienvenida a las sugerencias y comentarios de los padres que pueden permitirnos mejorar lo que hacemos, y tomará con seriedad todas las preocupaciones y quejas. Cuando sea posible, las preocupaciones serán tratadas de manera **informal** entre los padres y el miembro del personal o el jefe de sección más estrechamente relacionado con el tema. Sin embargo, puede haber casos en los que el problema es más grave o no se haya resuelto a satisfacción de los padres, y en esos casos puede presentarse una **queja más formal**.

Este documento de la política y procedimientos debe leerse junto con:

- Disciplina del Personal
- Denuncia de Irregularidades
- Conflictos de Intereses

## **OBJETIVOS DE ESTA POLÍTICA**

### **CUMPLIMIENTO NORMATIVO**

- Verificar que el colegio cumple con todas las leyes y directrices nacionales.
- Garantizar las mejores prácticas a nivel mundial.

### ***ONE SCHOOL***

- Establecer principios de manera efectiva para todas las secciones e identificar las diferencias en los procedimientos.
- Asegurar siempre que sea posible, que los recursos, servicios contratados y los materiales de soporte se implementen de manera eficiente en ambas sedes y sean replicados en la medida de las posibilidades.

### **CONTEXTO**

- Proporcionar al equipo de liderazgo un marco dentro del cual puedan trabajar.
- Comunicar de manera clara nuestras políticas y procedimientos a la comunidad.

### **POLÍTICA ESPECÍFICA**

- Garantizar que las quejas sean registradas y tratadas con claridad y eficiencia
- Proporcionar un claro proceso para toda la comunidad

## **2. PROCEDIMIENTOS**

### **Etapa 1 Resolución Informal**

Se espera que la mayoría de las quejas se resuelvan de manera rápida e informal. En primera instancia, la cuestión debe ser elevada al docente del grupo/tutor del grupo o docente de la materia. Si el docente del grupo/tutor del grupo o docente de la materia no puede resolver el caso, será necesario que consulte con su jefe de sección o un miembro del equipo de liderazgo. Se proporcionará una resolución, que puede involucrar una reunión o una respuesta escrita, lo antes posible.

### **Etapa 2 Resolución formal por parte del Jefe de Sección**

Cuando los padres sientan que el problema no fue resuelto después de la Etapa 1, deben contactar al jefe de la sección relevante. El tema será recibido, investigado y se elaborará una respuesta escrita con el detalle de todas las acciones tomadas, que se enviará lo antes posible, una vez que se haya arribado a una decisión.

### **Etapa 3 Queja formal ante el Headmaster**

Si la cuestión no pudo ser resuelta, entonces los padres deberán presentar una queja formal escrita ante el Headmaster. El Headmaster confirmará la recepción de la comunicación, indicando qué clase de investigación adicional es necesaria y cuándo los padres pueden esperar recibir una respuesta. El Headmaster mantendrá un registro escrito de todas las reuniones y entrevistas realizadas con relación a la queja. Una vez que el Headmaster esté satisfecho, en la medida en que sea razonable, se establecerán todos los hechos relevantes, se tomará una decisión y los padres serán informados por escrito.

El Headmaster mantendrá un registro de todas las quejas formales, la fecha de recepción, junto con los detalles de su resolución. También se mantendrán los archivos, las notas y la correspondencia pertinente a la queja.

### **Etapa 4 Audiencia**

Se espera que los padres se sientan satisfechos con la resolución brindada por el Headmaster, o por lo menos comprendan mejor la situación y se les asegure que sus preocupaciones han sido plenamente consideradas. Si no estuvieran satisfechos, dentro de los 10 días hábiles después de recibida la respuesta, pueden escribir al Presidente de la Comisión Directiva para solicitar una entrevista.

El Presidente de la Comisión Directiva acordará la creación de un panel de al menos tres miembros de la Comisión que no hayan estado directamente involucrados en el tema descrito en la queja. Un integrante de este panel generalmente será un miembro independiente de la administración y dirección del colegio. La audiencia tendrá lugar lo antes posible dentro de los 15 días hábiles de recibida la solicitud. El grupo especial podrá exigir que se le proporcionen por adelantado más detalles sobre la queja. El/Los padre/s puede/n concurrir acompañado/s a la audiencia.

Si es posible, el panel resolverá la queja de los padres inmediatamente sin necesidad de realizar más investigaciones. En los casos en que sea necesario seguir investigando, el grupo decidirá cómo debe llevarse a cabo y, una vez examinado el caso debidamente, adoptará una decisión y formulará recomendaciones en un plazo de cinco días hábiles a partir de la audiencia. Las conclusiones y recomendaciones del grupo especial se comunicarán por escrito al denunciante y, en su caso, a la persona reclamada. También se entregarán copias al Headmaster y al Presidente de la Comisión Directiva.

### **Confidencialidad**

Toda la correspondencia, escritos y registros relacionados con las quejas deberán ser tratados de manera confidencial y serán de acceso restringido excepto para el Headmaster y los involucrados directos, salvo que prevalezca cualquier otra obligación legal.

### **Derecho a apelar**

En cualquier etapa antes detallada, los padres tienen el derecho de presentar su queja ante el inspector escolar pertinente.

### **3. QUEJA FORMAL SOBRE EL HEADMASTER**

Cuando la queja involucra al Headmaster, quien la presenta debe contactar directamente al Presidente de la Comisión Directiva.

## **REVISIÓN DE LA POLÍTICA**

Esta política será revisada por el SLT y presentada a la Comisión Directiva para su consideración y aprobación final.

Aprobado por la Comisión Directiva, firmado:

Dr Francisco Follett, Presidente

James Belmonte Diver, Headmaster

**Fecha:**