
Procedimiento para tratar las quejas de las familias en relación con la actuación del profesorado o de los trabajadores del centro en el ámbito escolar

PID_00261555

Xavier Chavarria Navarro
Elvira Borrell Closa

Tiempo mínimo de dedicación recomendado: 1 hora



Xavier Chavarría Navarro

Elvira Borrell Closa

Índice

Introducción.....	5
1. Protocolo de actuación.....	7
2. Protocolo explicativo para establecer procedimientos de las quejas sobre la actuación del profesorado o de los trabajadores del centro.....	8
3. Protocolo para establecer procedimientos de las quejas sobre la actuación del profesorado o de los trabajadores del centro.....	11
4. Escrito de queja.....	13
5. Respuesta al escrito de queja.....	14

Introducción

La dirección ha de velar para que en el centro haya un protocolo de actuación para tratar las quejas de las familias, del profesorado o de otros trabajadores, por medio de los mecanismos habituales que tenga previsto el centro, y que sea conocido por la comunidad educativa y garantice la máxima objetividad, imparcialidad, transparencia, y también la eficacia y los derechos fundamentales para la integridad y la dignidad de las personas.

Como no todos los centros tienen establecidos unos procedimientos sobre este tema en las normas de organización y de funcionamiento, proponemos, en coherencia con las orientaciones que hacen las unidades correspondientes de las consejerías de educación de las comunidades autónomas y el Ministerio de Educación de los procedimientos que se deben seguir en el caso de quejas presentadas por el alumnado, padres, profesorado u otra persona interesada que cuestione la prestación del servicio en un centro docente público, que los centros dispongan de un protocolo para establecer procedimientos que respeten los derechos de todas las partes implicadas.

Un escrito de queja presentado en un centro educativo se debe poder resolver, en primera instancia, en el ámbito de la institución escolar. Así pues, el protocolo que proponemos establece un posible camino que tendría que seguir un directivo para trasladar la queja y resolverla de manera eficaz y eficiente, dando respuesta en tiempo y forma a quien la presenta.

Por ello, el trámite de informar a instancias superiores de la Administración educativa u órganos jerárquicos superiores en la titularidad de los centros privados solo se debe considerar como un trámite potestativo de la dirección. Otra cosa es que el denunciante reitere posteriormente la queja ante las instancias administrativas superiores o, si formalmente procede, presente una reclamación, en cuyo caso la dirección del centro será posteriormente requerida por la Administración educativa para que aporte la información y la documentación a partir de la cual había resuelto en primera instancia.

1. Protocolo de actuación

- 1) En primer lugar, presentamos la explicación de cuáles han de ser las actuaciones que, de manera ordenada, tendrá que llevar a cabo la dirección, desde el momento en el que el interesado o interesados presenta/n la queja hasta que se cierra el caso. Contiene nueve apartados ordenados cronológicamente, y cuatro anexos:
 - 1) Anexo 1: Respuesta de los profesionales implicados.
 - 2) Anexo 2: Medidas correctoras que aplica la dirección a los implicados.
 - 3) Anexo 3a: Respuesta oral a quien ha formulado la queja.
 - 4) Anejo 3b: Respuesta escrita a quien ha formulado la queja.
 - 5) Anexo 4: Traslado de la queja y solución que se le ha dado a los órganos jerárquicos superiores, si procede.
- 2) Formato del protocolo de actuación.
- 3) Formato con la información que debería tener la queja.
- 4) Formato con la información de respuesta a la queja.

2. Protocolo explicativo para establecer procedimientos de las quejas sobre la actuación del profesorado o de los trabajadores del centro

Protocolo explicativo para establecer procedimientos de las quejas sobre la actuación del profesorado o de los trabajadores del centro	
Nombre del centro	
Nombre y apellidos de quien formula la queja	
Fecha	1- Recepción de la queja
Recepción de la queja oral	<p>a. Momento en el que el director o la directora se entera de que una o varias familias quieren hablar con él para formular una queja relativa a la actuación o actuaciones del profesorado o de los trabajadores del centro.</p> <p>b. Recibir a los interesados en la mayor brevedad y manifestar escucha atenta de la queja que formulan, relativa a profesores o trabajadores del centro.</p> <p>c. Anotación, en el mismo momento o al acabar la entrevista, de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El nombre del alumno o alumnos implicados y los niveles. - Los puntos más significativos de la queja. <p>d. Si el caso es urgente, habrá que llevar a cabo actuaciones inmediatas (peligro real o percibido por el alumno, familia, profesorado...).</p> <p>e. Si el caso no es urgente, indicar a quien formula la queja que la puede presentar por escrito al centro, haciendo constar los hechos de manera clara y concisa, y registrarla.</p> <p>f. Compromiso firme del director o directora de que se informará del caso y de que, en la mayor brevedad posible, se tomarán medidas, si procede, y se dará una respuesta a los interesados.</p>
Recepción del escrito	2- Entrada en el centro del escrito de queja, si procede
	Registrar y datar el escrito.

Fecha	3- Identificación de los hechos y de los profesionales implicados
A partir de que el director o directora recibe la queja oral o escrita	<ul style="list-style-type: none"> a. Hecho o hechos que motivan la queja. b. Profesional o profesionales implicados o alumnado implicado. c. En el supuesto de que el director o directora sea parte directamente interesada en la queja, se deberá abstener y, en su lugar, todo el proceso lo hará el jefe de estudios. d. Contexto en el que se han producido los hechos. e. Antecedentes, si es el caso.
A partir de que el director o directora recibe la queja oral o escrita	<p data-bbox="560 667 1098 689" style="text-align: center;">4- Documentación aportada por quien denuncia, si es el caso</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe médico Denuncia policial o judicial Imágenes Escritos de testigos Otros
Antes de 5 días desde la fecha de recepción del escrito de queja	<p data-bbox="611 1034 1046 1057" style="text-align: center;">5- Actuaciones inmediatas del director o directora</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Obtener indicios y, siempre que sea posible, hacer comprobaciones para llegar a pruebas sobre el ajuste de los hechos expuestos a la realidad. Concretar qué información se ha obtenido y quién se ha encargado de obtenerla. b. Trasladar copia del escrito de queja recibido al miembro o miembros del profesorado o trabajadores afectados, y pedir, con tacto y serenidad, primero información oral y después un informe escrito de los hechos objeto de la queja, así como la aportación de la documentación que se considere oportuna para escuchar su versión de los hechos (anexo 1). c. Si el interesado o interesados lo prefieren, o piden ayuda, el director o directora puede sustituir el escrito por una declaración verbal, que recogerá por escrito en el momento en el que se formule en su presencia, y que datará y firmará, como mínimo, la persona afectada. d. En caso de tratarse de una supuesta situación de acoso o de ciberacoso escolar, aplicar el protocolo correspondiente establecido por la administración educativa. e. En caso de tratarse de un caso de afectación grave en la convivencia, aplicar lo que establece el Proyecto de convivencia del centro.

Fecha	6- Estudiar el caso con toda la información
Antes de 3 días desde la recepción de la respuesta de los implicados	<p>Una vez estudiada la documentación, si el director o directora lo considera oportuno, puede pedir:</p> <ol style="list-style-type: none"> Valoración de los órganos de gobierno, participación o coordinación, tutores, etc., sobre el fondo de la cuestión. Asesoramiento al inspector o inspectora del centro.
Antes de 5 días desde la respuesta de los implicados	<p>7- Actuaciones correctivas</p> <p>Llevar a cabo y registrar todas las actuaciones de información, de asesoramiento y de corrección con los profesionales afectados, si procede, y, si hace falta, aplicar los procedimientos de mediación en el marco de las funciones que la dirección tiene atribuidas como representante de la administración educativa en el centro, a la cual corresponde velar por el cumplimiento de la normativa y ejercer la jefatura del personal (anexo 2).</p>
Antes de 3 días desde la recepción de la respuesta de los implicados	<p>8- Responder al escrito de queja</p> <ol style="list-style-type: none"> Contestar la queja de la familia o familias en una entrevista, en caso de que no la hayan cursado por escrito (anexo 3a). Contestar por escrito a la familia o familias que han presentado la queja, con constancia de recepción, comunicándoles la solución a la que se ha llegado o, si procede, la desestimación motivada de la queja (anexo 3b). Como mínimo, debe darse respuesta al primer firmante de la queja, si es una queja colectiva. Hacer constar en el escrito de respuesta información sobre cuál es el siguiente nivel jerárquico en la administración educativa o la titularidad del centro al que pueden acudir si no quedan satisfechos por la resolución adoptada (o las actuaciones emprendidas) por la dirección del centro. Datar la respuesta y dejar copia en el archivo del centro.
Antes de 10 días desde la remisión de la respuesta a la familia o familias que han presentado la queja	<p>9- Actuaciones posteriores, si procede</p> <ol style="list-style-type: none"> Concluida la actuación del director o directora, si el centro es público, se podrá informar de la incidencia y de la solución que se le ha dado a los órganos jerárquicos superiores correspondientes de la administración educativa (anexo 4). En todo caso, la documentación generada quedará archivada, en original o copias autenticadas, en la secretaría del centro, a disposición de la Inspección de Enseñanza.

3. Protocolo para establecer procedimientos de las quejas sobre la actuación del profesorado o de los trabajadores del centro

Protocolo para establecer procedimientos de las quejas sobre la actuación del profesorado o de los trabajadores del centro											
Nombre del centro											
Nombre y apellidos de la persona que formula la queja y parentesco con el alumno											
Fecha	ACTUACIONES										
	1- Entrevista con la familia										
	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre del alumno y el nivel - Puntos más significativos de la queja - Actuaciones inmediatas, si el caso es urgente - Compromiso de actuación, si el caso puede esperar 										
	2- Registro de entrada del escrito de queja, si procede										
	3- Hecho o hechos que motivan la queja y profesionales implicados										
	Hecho 1 Hecho 2 Hecho 3 Hecho n										
	4- Documentación aportada, si es el caso										
	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">Informe médico</td> <td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Denuncia policial o judicial</td> <td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Escritos de testigos</td> <td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>_____</td> <td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Informe médico	<input type="checkbox"/>	Denuncia policial o judicial	<input type="checkbox"/>	Imágenes	<input type="checkbox"/>	Escritos de testigos	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Informe médico	<input type="checkbox"/>										
Denuncia policial o judicial	<input type="checkbox"/>										
Imágenes	<input type="checkbox"/>										
Escritos de testigos	<input type="checkbox"/>										
_____	<input type="checkbox"/>										
	5- Actuaciones inmediatas de la dirección										
	a. Información recogida directamente del director o directora en relación con los hechos, los implicados y el contexto. <ul style="list-style-type: none"> Respuesta al hecho 1 Respuesta al hecho 2 Respuesta al hecho 3 Respuesta al hecho n b. Escrito de respuesta del interesado o interesada, o declaración firmada y datada hecha ante el director o directora (anexo 1).										

	6- Estudiar el caso con toda la información
	<p>a. Valoración de los órganos de gobierno o de participación sobre el fondo de la cuestión</p> <ul style="list-style-type: none"> - - - - <p>b. Asesoramiento del inspector o inspectora</p> <ul style="list-style-type: none"> - - - -
	7- Actuaciones correctivas
	<p>a. Relación de actuaciones con los interesados y calendario de seguimiento, si es el caso (anexo 2).</p> <ul style="list-style-type: none"> - - - - <p>b. Relación de acciones de mediación y calendario, si es el caso.</p> <ul style="list-style-type: none"> - - - -
	8- Responder a la queja
	<p>a. Síntesis de la respuesta oral que se ha dado en una entrevista (anexo 3a).</p> <ul style="list-style-type: none"> - - - - <p>b. Registro y archivo en el centro del escrito de respuesta firmado y datado a quien ha formulado la queja o, si procede, la desestimación motivada de la queja, con especificación del órgano jerárquico superior al que puede recurrir (anexo 3b).</p>
	9- Actuaciones posteriores, si procede
	<p>Información a los órganos jerárquicos superiores de la incidencia producida y la solución que se le ha dado (anexo 4).</p> <p>Archivo en la secretaría del centro de la documentación generada en original o copias autenticadas a disposición de la Inspección de Enseñanza.</p>

4. Escrito de queja

Nombre del centro

Nombre y apellidos del alumno y nivel

Firmante del escrito de queja y relación de parentesco

1- Identificación del motivo de la queja

Exposición de los hechos de la manera más precisa posible (con especificación de los desacuerdos, de las irregularidades, de las anomalías, etc., que quien presenta la queja cree que se han producido por acción u omisión del profesorado o de otros trabajadores del centro a los que hacen referencia).

Hecho 1

Hecho 2

Hecho 3

Hecho n

2- Contexto en el que se ha producido

Antecedentes, profesionales o alumnado implicado, etc.

3- Documentación aportada, si es el caso

Enumerar la documentación.

4- Petición concreta que se formula al centro

Fecha y firma

5. Respuesta al escrito de queja

Nombre del centro

Nombre y apellidos del firmante del escrito de queja y relación de parentesco

Nombre y apellidos del alumno y nivel

1- Respuesta, uno por uno, a los hechos o peticiones que se identifican en el escrito de queja

Hecho/Petición 1:
Respuesta

Hecho/Petición 2
Respuesta

Hecho /Petición 3
Respuesta

Hecho/Petición n
Respuesta

2- Medidas que se han tomado / desestimación total o parcial del caso

3- Instancia a la que se podrán dirigir en caso de que no estén de acuerdo con la respuesta

Fecha y firma