



## COMENTARIOS O QUEJAS GUIA PARA LOS PADRES

### **Sus opiniones nos importan**

En BSL, estamos orgullosos de ser un colegio que 'escucha'. Creemos firmemente que solo podemos crecer y mejorar si escuchamos a toda la comunidad escolar.

Cada día tomamos muchas decisiones y siempre hacemos cuanto podemos para que estos sean en el mejor interés de todos los niños. Sus comentarios, positivos o negativos, son absolutamente esenciales para nuestra planificación futura.

### **Reuniones de padres**

Cada semana, los profesores están disponibles para reunirse con los padres, para debatir cualquier cuestión sobre sus hijos. Les rogamos que hagan una cita con antelación, así podemos evitar demasiadas citas en el mismo día. Mrs. Crew esta disponible los miércoles por la tarde para hablar sobre casos particulares, temas escolares, inquietudes o ideas. Sin embargo, si tienen una preocupación o inquietud urgente, intentaremos recibirlos tan pronto como sea posible.

### **Cuando las cosas andan bien**

¡Siempre estamos satisfechos de enterarnos cuando las cosas andan bien! Por favor siéntanse libres de enviarnos un mensaje, o cuéntenos en persona si les agrada o les impresiona especialmente algo que ha ocurrido en el centro.

### **Cuando las cosas van mal**

Es posible que deseen hablar con nosotros sobre un aspecto particular del centro, aunque no sea una queja en concreto, simplemente quieren desahogarse. Cualquier cosa que sea, por favor póngase en contacto y háganos llegar su opinión.

Asimismo, si no están satisfechos con la forma en que tratamos a su hijo/a, o cualquier medida o ausencia de medida de nuestra parte, por favor no duden en presentar sus quejas.

## **Apéndice Quejas**

### **El primer paso – la reclamación inicial**

En caso de tener alguna inquietud sobre cualquier cosa que hacemos, o si desea formalizar una queja, usted lo puede hacer por teléfono, en persona o por escrito. Esperamos que la mayoría de sus inquietudes se puedan resolver rápida e informalmente, solucionando la cuestión u ofreciéndoles una explicación. Si no están satisfechos con algo en concreto o si quieren que aclaramos porqué hacemos algo de una manera determinada, por favor concierten una cita con el/la tutor/a, el miembro del personal que corresponda o la directora.

### **El segundo paso – La queja formal**

Si usted no está satisfecho, puede presentar una queja formal por escrito a la Administración del centro. Su queja será considerada e investigada y respondida según corresponda.