



GRIEVANCE PRODECURE

GENERAL PURPOSE

This guide aims to regulate and identify the actions that parents should follow when it is deemed necessary to file a complaint for any given reason, as well as preventive and corrective actions the institution must implement. The complaints policy provides explicit instructions of the procedures that must be taken from the initial filing of a complaint to its conclusion.

GUIDELINES

i. This guide to the Westhill Institute grievance procedure, regulates how parents — when considered necessary — may file a complaint of a formal nature, or inform any concerns related to the development or academic performance of their children to the authorities of Westhill Institute, who, within their respective administrative and/or academic competence, shall adhere to receive any grievances filed by members of its education community.

ii. The provisions contained in this guide to the Westhill Institute grievance procedure, relate to all current students of Westhill Institute.

The **educational community** consists of all students, teachers, school administrators, staff, parents, and, when appropriate, tutors.

iii. The administrative and/or academic authorities of Westhill Institute, when formally cognizant of any grievances related to the development or academic performance of students, will ensure to resolve such grievances to the extent of its competence, providing a written record.

iv. At any given time of the grievance procedure, the plaintiffs themselves may indicate to the grievance coordinator any actions that could ultimately help solve the problem or conflict that they have presented.

v. An effective procedure will identify areas of agreement between the parties. It is also equally important to resolve any misunderstandings that may have occurred, since it can create a positive environment to discuss any outstanding issues.

vi. The Westhill Institute Complaints Procedure will follow the following stages:

- **Stage 1 (informal)** complaint heard by the Director.
- **Stage 2 (formal)** complaint heard by the Head of School (Investigation I)
- **Stage 3 (formal)** complaint heard by the representatives of the Board of Directors (Investigation II)

vii. If all stages of the grievance procedure have been completed and the plaintiff remains dissatisfied with the response and/or attention given to the complaint or concern raised, the issue may be raised with the Westhill Institute administration, with clear citation of and justification for their dissatisfaction for the responding complaints procedure.

viii. In the case that a grievance is filed with Westhill Institute administration for a complaint or concern previously brought to their attention, and which has previously been addressed, the president of the Board shall inform the applicant in writing that the application has been previously addressed, and therefore the matter has been described as attended and closed accordingly.

In this case, there will be no obligation on the part of the school to respond satisfactorily to such grievances. Contrary to this, if the plaintiff poses an additional complaint, it must be addressed and answered, in accordance with the outlined grievance procedure.

ix. In order to file a grievance, members of the educational community should contact the Grievance Coordinator, using the format established for that matter, who will follow the following procedure:

- a) Try to establish facts and information on which the complaint or concern is founded, isolating information that may be provided by the parents, to determine what has happened, what is happening, and the person or persons who are related to the investigation;
- b) Clarify the nature of the complaint or concern concerned, and identify

circumstances of time, manner, and place that at the moment, remain unresolved;

- c) If it is deemed necessary, clarify or identify the necessary information in respect of the facts underlying the complaint or concern, using the methods of contact provided by the institution;
 - d) Interviews can be given with any person member of the school community that could be related to the facts to be investigated, who can attend accompanied by a trusted person, if they so wish;
 - e) In the case that an interview is required, a written record should be provided, signed by those in attendance
- x. Once the first stage of the completed in full following the above procedures, the grievance coordinator will resolve the complaint or concern in question, according to the following steps:
- a) The grievance may be considered partially or totally valid. The following actions may be offered to the plaintiff by the educational institution:
 - 1. An apology;
 - 2. An explanation;
 - 3. An institutional acceptance that the situation described could have been handled differently or better handled as a way which does not imply for any reason, an admission of negligence on the part of the educational institution;
 - 4. A guarantee that the event occurred will not be repeated;
 - 5. An explanation of the measures that have been taken to ensure that does not happen again, or
 - 6. The commitment to review school policies in light of the complaint.
- xi. The Westhill Institute Board of Directors, may:
- a) Dismiss the grievance in its entirety or in part;
 - b) Uphold the complaint in whole or in part;
 - c) Decide on the appropriate action to be taken to resolve the complaint;
 - d) Recommend changes to school systems or procedures to ensure that problems of the same nature do not recur.



GUIA INTEGRAL PARA PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

OBJETIVO GENERAL

La presente guía integral para procedimiento de quejas en Westhill Institute, tiene como objetivo normar y puntualizar las acciones que los padres de familia deben seguir al momento en que se haga necesaria la implementación de una queja por cualquier motivo, así como las acciones preventivas y correctivas que la institución educativa, habrá de implementar, a efecto de que, en el momento en que se presente una queja, ésta pueda ser atendida desde su inicio, hasta su total conclusión.

DISPOSICIONES GENERALES

i. La presente guía integral para procedimiento de quejas en Westhill Institute, regula la forma en que los padres de familia, al momento en que lo consideren necesario, puedan interponer una queja de índole formal, o externar alguna preocupación relacionada con el desarrollo o desempeño académico de sus hijos ante las autoridades de Westhill Institute, quienes, en el ámbito de sus respectivas competencias administrativas y/o académicas, velarán en todo momento por garantizar el derecho de audiencia de los padres de familia.

ii. Las disposiciones contenidas en la presente guía integral para procedimiento de quejas en Westhill Institute, son de observancia general en toda la comunidad estudiantil pertenecientes al Westhill Institute.

Se entiende por **Comunidad educativa**: la conformada por las y los estudiantes, así como por el personal docente, directivos escolares, personal administrativo del Westhill Institute, padres y madres de familia y, en su caso, tutores.

iii. Las autoridades administrativas y/o académicas de Westhill Institute, al momento en que sean sabedores formalmente por los padres de familia interesados, sobre alguna queja o preocupación relacionada con el desarrollo o desempeño académico de sus

hijos, en la medida de su competencia, tratarán de resolverle en ese mismo acto, dejando constancia escrito de ello.

iv. Debe considerarse en todo momento que para efecto de poder atender y solucionar la queja o preocupación planteada, desde un inicio los propios recurrentes podrán indicar al coordinador de quejas, las acciones que podrían ayudar a resolver en definitiva el problema o conflicto presentado.

v. Un procedimiento efectivo identificará áreas de acuerdo entre las partes. También es de igual importancia aclarar cualquier malentendido que pudiera haber ocurrido, ya que puede crear un ambiente positivo para discutir las cuestiones pendientes.

vi. El Procedimiento de Quejas en Westhill Institute, deberá seguir las siguientes etapas:

- **Etapas 1** (informal): denuncia escuchada por el Director
- **Etapas 2** (formal): denuncia escuchada por el Director General de la escuela (investigación)
- **Etapas 3** (formal): denuncia escuchada por los representantes de la Consejo Administrativo (investigación 2)

vii. Cuando pesar de haber sido seguido todas las etapas de los procedimientos de queja y, el interesado queda insatisfecho con la respuesta y/o atención que se le diera a la queja o preocupación planteada, podrá comunicarlo a las Autoridades de Westhill Institute, argumentando los hechos que considere y en los que funde y motive su descontento con el procedimiento de queja atendido.

viii. Si el interesado intenta someter al conocimiento y/o atención de las autoridades de Westhill Institute, una queja o preocupación previamente hecha del conocimiento, y sobre la cual ya se haya realizado un procedimiento para la atención del mismo, el presidente del Board, informará por escrito al solicitante, que la solicitud ha sido agotada previamente, y por consiguiente el asunto se ha calificado como atendido y por consiguiente cerrado.

En este caso, no habrá ninguna obligación por parte de la escuela para responder satisfactoriamente a la petición problemática planteada. Al contrario a lo anterior, si el interesado plantea una queja separada totalmente nueva, debe ser atendida y respondida, de conformidad con el presente procedimiento de quejas.

ix. Al inicio de la etapa de queja, los padres de familia interesados, deberán dirigirse al coordinador de quejas, a través del formato que se establece para tal caso, quien tendrá que seguir el siguiente procedimiento:

- a) Tratar de establecer los hechos desde que dio origen a la queja o preocupación, allegándose de los elementos que considere o que le sean proporcionados por los padres de familia, a fin de determinar lo que ha sucedido, lo que sucede y quien o quienes estén relacionados con la indagatoria;
- b) Posteriormente, deberá aclarar la naturaleza de la queja o preocupación de que se trate, debiendo enfocar y puntualizar en aquellas circunstancias de tiempo, modo y lugar que al momento, sigan sin resolverse;
- c) En caso de que se requiera, deberá ponerse en contacto por las vías con que la institución educativa disponga, a efecto de aclarar o puntualizar la información que se considere necesaria, respecto de los hechos que originaron la queja o preocupación;
- d) Podrá entrevistarse con cualquier persona miembro de la comunidad educativa que pudiese estar relacionada con los hechos que se investiguen, quienes podrán asistir acompañados por alguna persona de su confianza, si así lo desean;
- e) De la o las entrevistas que puedan requerirse, se deberá levantar constancia por escrito y, deberán firmarla aquellas personas que en ella intervengan.

x. Concluida en su totalidad la etapa inicial de la queja y/o preocupación descrita en la disposición anterior, el coordinador de quejas, resolverá la queja o preocupación de que se trate, de acuerdo a lo siguiente:

- a) Puede ser que la queja y/o preocupación planteada, sea válida parcial o totalmente, derivado de lo anterior, se pueden ofrecer al interesado, alguna de las siguientes acciones:
 - 1. Una disculpa;
 - 2. Una explicación;
 - 3. Una aceptación institucional de que la situación planteada podría haber sido manejada de manera diferente o mejor de como se manejó, la cual no implica bajo ningún motivo, una aceptación de negligencia por parte de la institución educativa;
 - 4. Una garantía de que el evento ocurrido no se repetirá;

5. Una explicación de las medidas que se han adoptado para garantizar que no vuelva a suceder, o
6. El compromiso de revisar las políticas de la escuela a la luz de la queja.

xi. El Consejo Administrativo de Westhill Institute, puede:

- a) Desestimar la demanda en su totalidad o en parte;
- b) Mantener la denuncia en su totalidad o en parte;
- c) Decidir sobre las acciones apropiadas que deben adoptarse para resolver la queja;
- d) Recomendar cambios en los sistemas o procedimientos de la escuela para asegurar que los problemas de la misma naturaleza no se repitan.



GRIEVANCE FORM

Please complete and return to _____ (grievance co-ordinator) who will acknowledge receipt and explain what action will be taken.

Your name: _____ Student's name (if relevant): _____

Your relationship to the pupil (if relevant): _____

Address: _____ ZIP: _____

Daytime telephone number: _____ Evening telephone number: _____

Please give details of your complaint.

What action, if any, have you already taken to try and resolve your complaint? (Who did you speak to and what was the response)

What actions do you feel might resolve the problem at this stage?

Are you attaching any paperwork? If so, please give details.

Signature: _____ Date: _____

OFFICIAL USE

Complaint sent by: _____ Complaint referred to: _____ Date: _____



FORMULARIO DE QUEJA

Por favor complete y devuelva a _____ (Coordinador de quejas) quien dará acuse de recibo y explicará qué medidas se tomarán.

Su nombre: _____ Nombre del alumno (si procede): _____

Su relación con el alumno (si procede): _____

Dirección: _____ CP: _____

Teléfono dónde contactarlo durante el día: _____

Teléfono dónde contactarlo durante la tarde: _____

Por favor, dar detalles de su queja

¿Qué medidas, si las hay, ha tomado ya para tratar de resolver su queja? (¿A quién se dirigió y cuál fue la respuesta?)

¿Qué acciones se siente usted que podrían resolver el problema?

¿Está adjuntando cualquier documento? Si es así, indique los detalles.

Firma: _____ Fecha: _____

OFICIAL USO

Enviada por: _____ Recibida por: _____ Fecha: _____