

ALTURA: MARCO DE RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIONES EN MATERIA DE SALVAGUARDA Y RECLAMACIONES

1. Propósito

Este marco establece cómo Altura distribuye la responsabilidad y las obligaciones legales en relación con la protección infantil y la gestión de reclamaciones. Garantiza que todas las partes implicadas en los servicios de tutoría de Altura comprendan sus funciones, vías de comunicación y responsabilidades en caso de que surja una preocupación o acusación.

2. Alcance

Este marco se aplica a:

- *Todo el personal, tutores y colaboradores de Altura*
- *Todos los alumnos (menores de 18 años y adultos)*
- *Todos los colegios, instituciones o particulares que contraten los servicios de Altura*
- *Todas las clases impartidas a través de la plataforma o bajo el nombre de Altura*

Este marco cubre todo tipo de reclamaciones, incluyendo pero no limitándose a:

- *Quejas sobre el servicio o el rendimiento*
- *Preocupaciones sobre la conducta profesional*
- *Cuestiones de protección y bienestar*

3. Principios de Responsabilidad

Altura tiene la responsabilidad principal de la protección, la gestión de reclamaciones y la calidad del servicio.

Los tutores son responsables de mantener los estándares profesionales y cumplir con las políticas de Altura.

Los colegios asociados y los clientes adultos comparten la responsabilidad de la comunicación y la cooperación, pero no tienen responsabilidad legal por las acciones de los tutores.

Todas las preocupaciones relacionadas con la protección o la conducta deben notificarse de inmediato al Responsable de Protección (DSL) de Altura.

ALTURA: MARCO DE RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIONES EN MATERIA DE SALVAGUARDA Y RECLAMACIONES

Los procedimientos de Altura cumplen con la legislación británica de protección infantil y las buenas prácticas, respetando al mismo tiempo los requisitos locales de las instituciones colaboradoras (por ejemplo, en España).

4. Roles and Responsibilities

Parte	Responsabilidades Claves	Contexto de Responsabilidad
Altura	<ul style="list-style-type: none">- Reclutamiento seguro (verificaciones DBS, referencias, formación en protección).- Mantenimiento de los procedimientos de protección y reclamaciones.- Investigación y respuesta ante preocupaciones o incidentes.- Comunicación con agencias externas si es necesario.- Conservación de registros precisos y actualizados.	Responsabilidad organizacional principal en materia de cumplimiento de la protección, verificación de profesores y gestión del servicio.
Profesor/a	<ul style="list-style-type: none">- Cumplir todas las políticas de protección y conducta profesional de Altura.- Informar de inmediato al DSL cualquier preocupación relacionada con la protección.- Mantener límites profesionales y una práctica en línea segura.- Impartir clases de acuerdo con los estándares de Altura.	Responsabilidad individual por conducta indebida o incumplimiento de políticas.
Colegio Colaborador	<ul style="list-style-type: none">- Colaborar con Altura en los procedimientos de protección y reclamaciones.- Compartir cualquier preocupación o revelación realizada por los alumnos.- Mantener la supervisión local en materia de protección.	Deber compartido de comunicación , pero sin responsabilidad legal directa respecto a los profesores de Altura.
Alumno Adulto / Padre o Madre	<ul style="list-style-type: none">- Proporcionar información precisa y mantener una comunicación profesional.- Informar rápidamente a Altura de cualquier preocupación.	Sin responsabilidad legal , pero se espera una cooperación plena con los procedimientos.

ALTURA: MARCO DE RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIONES EN MATERIA DE SALVAGUARDA Y RECLAMACIONES

5. Resumen de responsabilidad

Altura es el proveedor del servicio y, por tanto, asume la responsabilidad legal y reputacional principal en todos los asuntos de protección y reclamaciones relacionados con sus tutores y servicios.

Los tutores son responsables de su propia conducta y pueden enfrentarse a medidas disciplinarias o legales si incumplen los estándares profesionales.

Los colegios y clientes son socios, no empleadores de los tutores, por lo que no son legalmente responsables de las acciones de estos, aunque se espera que colaboren en las investigaciones cuando sea necesario.

6. Procedimiento de Notificación y Escalado

Si surge una preocupación o queja relacionada con la salvaguardia:

Notificación Inmediata

El tutor o la persona que reciba la preocupación debe comunicarla al DSL de Altura mediante el formulario seguro de notificación o por correo electrónico

Revisión Inicial

El DSL evalúa la información en un plazo de 24 horas, determina los siguientes pasos y registra la incidencia.

Investigación y Respuesta

Altura dirige cualquier investigación interna, coordinándose con el colegio o cliente cuando corresponda. En los casos de protección, Altura sigue las directrices legales y puede remitir el caso a las autoridades británicas o locales de protección infantil.

Resultado y Registro

Los resultados se registran y las partes implicadas son informadas. Los registros se almacenan de forma segura conforme a la política de protección de datos de Altura.

ALTURA: MARCO DE RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIONES EN MATERIA DE SALVAGUARDA Y RECLAMACIONES

Escalado Externo

Cuando se alcanza el umbral de derivación, Altura informa a las agencias externas pertinentes (por ejemplo, LADO del Reino Unido, policía o servicios de protección infantil). En el caso de reclamaciones de servicio, la escalada puede dirigirse al Director de Servicios, Reclamaciones y Protección de Altura.

7. Revisión

Este marco será revisado anualmente por el Director de Servicios, Reclamaciones y Protección de Altura, o antes si se produce algún cambio significativo en la legislación, las operaciones o tras la revisión de un incidente.

8. Contacto

Responsable de Protección y Directora de Servicios, Reclamaciones y Protección: Linda Sanders -
Linda.sanders@alturaenglish.com

Diagrama de Flujo de Notificación de Protección y Reclamaciones

1. Surge una Preocupación o Reclamación

(Por parte de un alumno, padre o madre, colegio, profesor/a o alumno adulto)

2. Notificación Inmediata

Si está relacionada con la protección

- Comunicarlo inmediatamente a Linda Sanders (DSL / Directora de Servicios, Reclamaciones y Protección) mediante el formulario seguro o por correo electrónico.

Si se trata de una cuestión de servicio o conducta

- Enviar la reclamación mediante el Procedimiento de Reclamaciones de Altura.

3. Registro y Acuse de Recibo

El DSL acusa recibo en un plazo máximo de 24 horas.

ALTURA: MARCO DE RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIONES EN MATERIA DE SALVAGUARDA Y RECLAMACIONES

La preocupación o reclamación se registra en el sistema seguro de Altura.

4. Evaluación

El DSL determina si se trata de una preocupación de protección, si cumple los criterios para remisión externa, o si es una reclamación de servicio o conducta.

5. Acción Interna

Tipo de Incidencia	Responsable	Acciones Habituales
Protección (Safeguarding)	Linda Sanders	<ul style="list-style-type: none">- Recopilar información.- Contactar con las partes pertinentes.- Remitir el caso a las autoridades de protección infantil del Reino Unido o locales si se cumplen los criterios establecidos.
Conducta o Estándares Profesionales del Profesor/a	Linda Sanders	<ul style="list-style-type: none">- Realizar una investigación interna.- Aplicar medidas disciplinarias si procede.- Notificar el resultado al colegio o al cliente.
Reclamación de Servicio (no relacionada con la protección)	Linda Sanders	<ul style="list-style-type: none">- Revisar el problema del servicio.- Responder al reclamante.- Implementar medidas de garantía y mejora de la calidad.

6. Resultado y Comunicación

DSL comunica el resultado al denunciante y a cualquier institución asociada.

Se registran todas las remisiones o acciones externas.

7. Registro y Revisión

Los registros se almacenan de forma segura siguiendo los procedimientos de protección de datos de Altura.

ALTURA: MARCO DE RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIONES EN MATERIA DE SALVAGUARDA Y RECLAMACIONES

El caso se revisa para extraer aprendizajes.

El marco y la formación se actualizan según sea necesario.

Resumen de responsabilidades:

Etapas	Persona Responsable	Responsabilidad
Preocupación inicial planteada	Profesor/a / estudiante / padre/madre / colegio	—
Notificación	Profesor/a o persona receptora	Responsabilidad individual
Evaluación y decisión	Linda Sanders	Responsabilidad principal de Altura
Investigación	Linda Sanders	Responsabilidad organizacional de Altura
Mala conducta (si se demuestra)	Profesor/a	Responsabilidad individual
Comunicación y seguimiento	Linda Sanders	Responsabilidad principal