



Procedimiento de quejas e inquietudes de los padres

Nuestro compromiso

Xàbia Aguiles Rugby se basa en los valores fundamentales de trabajo en equipo, respeto, diversión, disciplina y deportividad. La seguridad, el bienestar y una experiencia positiva de su hijo son nuestras principales prioridades. Nos comprometemos a fomentar un entorno abierto y transparente donde cualquier inquietud pueda plantearse y gestionarse de forma justa, respetuosa y confidencial.

Xàbia Rugby , empleamos una metodología participativa , inclusiva y de total transparencia , favoreciendo el diálogo, así como políticas de privacidad , sostenibilidad y bienestar .

Este documento describe los pasos formales a seguir si tiene alguna inquietud sobre cualquier miembro del personal, entrenador o voluntario asociado con nuestro club.

1. Principios rectores

- **Nos tomamos las preocupaciones en serio:** Todas las quejas e inquietudes serán registradas, reconocidas e investigadas adecuadamente.
- **La confidencialidad es clave:** Su inquietud será manejada con discreción. La información solo se compartirá con la información solo se compartirá con quienes participan en la investigación y la resolución.
- **Justicia:** Seguiremos un proceso justo e imparcial para todas las partes involucradas.
- **Seguridad ante todo:** Si alguna preocupación involucra la seguridad o el bienestar inmediato de un niño, se informará inmediatamente al Oficial de Protección del Club

2. Cuando tienes una inquietud

Para garantizar que su inquietud sea atendida por la persona correcta, siga estas instrucciones:

A. Para cualquier inquietud de protección o bienestar:

Esto incluye (pero no se limita a) preocupaciones sobre:



- Comportamiento o lenguaje inapropiado de un miembro del personal hacia un niño.
- Cualquier forma de acoso, hostigamiento o discriminación.
- Daño físico o emocional.
- Cualquier situación en la que sienta que la seguridad o el bienestar de un niño está en riesgo.

Acción: Usted debe **contactar inmediatamente** con el **Oficial de Protección del Club (CSO)**.

B. Para todas las demás cuestiones generales u operativas:

Esto incluye (pero no se limita a) preocupaciones sobre:

- El estilo de comunicación o la conducta general de un miembro del personal.
- Cuestiones relacionadas con los métodos de coaching.
- Políticas o procedimientos del club.
- Organización del equipo o equidad.

Acción: Por favor póngase en contacto con el **con el Secretario del Club o cualquier miembro de la directiva del club** para registrar formalmente su preocupación.

3. El procedimiento formal

1. Paso 1: Establecer contacto formal

Envíe un correo electrónico al contacto correspondiente (Responsable de Protección del Club o Secretario del Club). Esto crea un registro escrito formal, esencial para nuestro proceso.

2. Paso 2: Proporcionar información clave

Para ayudarnos a investigar, incluya tantos detalles como sea posible en su correo electrónico:

- Su nombre y el nombre/grupo de edad de su hijo.
- La fecha, hora y lugar del(los) incidente(s).
- El nombre(s) de la(s) persona(s) involucrada(s).
- Los nombres de cualquier testigo.
- Una descripción clara y objetiva de lo que sucedió o de lo que le preocupa.



3. Paso 3: Reconocimiento

El club (a través del CSO o el Secretario) acusará recibo formalmente de su queja, generalmente dentro de las 48 horas, y confirmará que está siendo revisada.

4. Paso 4: Investigación

El asunto se remitirá al Comité del Club o a un subcomité designado para una investigación justa e imparcial. Esto podría implicar hablar con el miembro del personal involucrado, los testigos y otras partes interesadas.

5. Paso 5: Resolución y seguimiento

Una vez finalizada la investigación, el club decidirá las medidas pertinentes. Se le informará por escrito del resultado de la investigación y de las medidas adoptadas (respetando la confidencialidad de todas las partes).

4. Importante: Por favor haga y por favor no haga

Para garantizar una resolución justa y efectiva para todos, pedimos a todos los padres que se adhieran a lo siguiente:

Por favor HAGA:

- **Utilice este procedimiento formal.** Es la forma oficial de investigar una queja.
- Informe sus inquietudes lo antes posible.
- Proporcionar detalles escritos y fácticos.

Por favor NO:

- **Publicar quejas, reclamos o comentarios negativos en cualquier plataforma de redes sociales.**(p. ej., Facebook, WhatsApp, Instagram). Esto constituye una infracción del código de conducta del club y puede perjudicar injustamente una investigación.
- **Confrontar a un entrenador, voluntario u otro padre** Durante o después de un entrenamiento o partido. Las discusiones fuera de la cancha no son productivas y dan mal ejemplo a nuestros jugadores.
- **Participar en una discusión pública sobre el tema con otros padres.** chismes. Esto puede agravar la situación y socavar un proceso justo.

5. Contactos clave del club



- **Presidente :**
 - **Nombre:** Ruben Martinez
 - **Correo electrónico:** ruigmavzla@gmail.com
 - **Teléfono:** 635688301

- **Vice-Presidente:**
 - **Nombre:** Carlos Fernandez
 - **Correo electrónico:** kakolantero@gmail.com
 - **Teléfono:** 678628977

- **Secretario del Club:**
 - **Nombre:** Daniel Wolff
 - **Correo electrónico:** xabiarugby@gmail.com
 - **Teléfono:** 633343503
 -

- **Oficial de protección del club:**
 - **Nombre:** Daniel Wolff]
 - **Correo electrónico:** xabiarugby@gmail.com
 - **Teléfono:** 633343503