ALMUÑÉCAR INTERNATIONAL SCHOOL

Política - Quejas v8

Reseña de Fiona Jacobs, agosto de 2026

La próxima revisión está prevista para agosto de 2027.
Se destacan los cambios con respecto a la versión anterior.en rosa

Fundamentación

- Reconocemos la importancia de establecer y mantener buenas relaciones con padres, profesores, personal, tutores y la comunidad en general. Somos conscientes de que pueden surgir inquietudes o quejas, y el siguiente procedimiento describe los pasos a seguir para resolverlas lo antes posible. Los órganos de gobierno están obligados, según el artículo 29 de la Ley de Educación de 2002, a contar con un procedimiento para la gestión de quejas. Se espera que todas las quejas se remitan al centro escolar en primera instancia. En los casos en que no haya sido posible resolver una queja mediante este procedimiento, NABSS (Asociación Nacional de Colegios Británicos en España) o ACADE pueden asesorar a padres/tutores y al centro escolar para ayudar a resolver las dificultades. Sin embargo, no pueden intervenir directamente y siempre recomendarán seguir los pasos que se detallan a continuación.
- Si algún miembro del personal tiene una queja, deberá seguir el siguiente procedimiento, comenzando con la solicitud de una reunión con el director/a. Será necesaria la presencia de otro miembro del personal (normalmente del equipo directivo o del sindicato).
- Las quejas de grupos de padres/madres vinculadas al profesorado, al equipo directivo o al estilo de gestión no se tramitarán de forma colectiva. Se debe mantener la confidencialidad de cada queja individual.

Este documento no se aplica a las quejas sobre:

- Admisión de alumnos
- Exclusiones de alumnos
- Evaluaciones reglamentarias de necesidades educativas especiales y planes de educación, salud y atención.
- Recursos relacionados con decisiones de evaluación interna para cualificaciones externas
- Asuntos disciplinarios relacionados con los miembros del personal.
- Asuntos que probablemente requieran una investigación de protección infantil.
- Contenido del plan de estudios nacional
- Quejas sobre los servicios prestados por otros proveedores que puedan utilizar las instalaciones escolares.
- Propuestas de reorganización escolary decisiones
- Quejas sobre el culto colectivo

LUCTOR ET EMERGO
ALMUÑECAR INTERNATIONAL SCHOOL

LUCTOR ET EMERGO
ALMUÑECAR
INTERNATIONAL SCHOOL

Paso 1: Informal

- Pide cita para hablar de cualquier duda o inquietud con el profesor de tu hijo o con el coordinador de tu etapa educativa. Esta suele ser la mejor y más rápida manera de resolver los problemas.
- Se hará todo lo posible por ofrecer una cita de inmediato, o tan pronto como sea razonablemente posible.
- El objetivo de la reunión debe ser determinar la naturaleza del problema y buscar una solución realista al mismo.
- El profesor de la clase o el jefe de ciclo formativo elaborará un breve acta por escrito de las preocupaciones planteadas y de las medidas acordadas.

Paso 2: Informal

- Si no está satisfecho con el resultado de las conversaciones con el profesor de la clase, por favor, pida cita para reunirse con el director o con algún miembro del equipo directivo.
- El objetivo de la reunión debe ser determinar la naturaleza del problema actual, lo que se ha comentado hasta el momento con el profesor de la clase y las medidas que se deriven de la reunión inicial.
- A todos les conviene, especialmente al niño o a los niños, que las preocupaciones se resuelvan de forma rápida y eficaz. Sin embargo, es posible que el director o algún miembro del equipo directivo necesite revisar lo sucedido desde la reunión inicial antes de poder sugerir una solución. En ese caso, se deberá acordar cómo y en qué plazo se pondrán en contacto con usted para informarle sobre el resultado de sus averiguaciones y las medidas que han tomado o que se proponen tomar.
- El director o un miembro del equipo directivo dejará constancia escrita breve de la preocupación tratada y de los acuerdos alcanzados, y enviará una carta a los padres resumiendo lo anterior.
- Se espera que la mayoría de los problemas se hayan resuelto en esta etapa a través del proceso informal.

LUCE FORTE EMERGO
ALMUÑECAR
INTERNATIONAL SCHOOL

Paso 3: Formal – carta de queja al director/a

- Si considera que el problema que ha planteado no se ha resuelto mediante el procedimiento informal y desea darle seguimiento, puede presentarlo a través del procedimiento formal. Para ello, deberá redactar una carta formal de queja dirigida al director/a utilizando el formulario de queja que figura en el Anexo 1 de esta política. Si la queja se presenta por un medio distinto al formulario de queja, el centro no la reconocerá como una queja formal y no estará obligado a aplicar esta política en relación con dicha queja.
- En su formulario de quejas, debe exponer claramente la inquietud que ya se ha tratado y explicar por qué considera que el problema no se ha resuelto. También es útil que indique qué solución busca.
- Iniciar el procedimiento formal de quejas es un paso importante. En aras de la relación futura entre la familia y la escuela, todos los implicados deberán centrarse en encontrar una solución al problema y negociar un acuerdo sobre la mejor manera de lograrlo.

El director considerará la queja y, al hacerlo, hará lo siguiente:

- Revise el formulario de quejas;
- Determinar qué ha ocurrido hasta ahora y quiénes han estado involucrados;
- Aclarar la naturaleza de la queja y qué aspectos quedan sin resolver;
- Reunirse con usted o ponerse en contacto con usted si necesitan más información;
- Aclare qué cree que solucionaría el problema si esto no se ha especificado en su formulario de queja.
- Entrevistar a las personas implicadas en el asunto y/o a las personas denunciadas, permitiéndoles estar acompañadas si así lo desean;
- Realice cualquier entrevista con una mente abierta;
- Tome nota de todas las entrevistas para que queden registradas.

- El director/la directora concertará una reunión con usted para aclarar la naturaleza de la queja y, posteriormente, llevará a cabo las investigaciones pertinentes. A continuación, se le enviará una respuesta detallada por escrito.dentro de los 20 días escolaresEn caso de que esto resulte poco realista, se le informará por escrito y se le proporcionará una estimación del tiempo que llevará ofrecer una respuesta detallada.

ALMUÑECAR INTERNATIONAL SCHOOL

Preocupaciones o quejas específicas sobre el director/a.

- Si no está conforme con la decisión del director/a respecto a su queja, esto no constituye una queja contra el director/a. Si considera que la queja no se ha resuelto, debe pasar al paso 4 del procedimiento.
- Si tiene alguna inquietud o queja específica sobre el director/a y que no se haya resuelto en la etapa informal, deberá escribir una carta formal de queja al presidente/a del consejo escolar. El colegio le facilitará el nombre del presidente/a del consejo escolar y deberá escribirle a la dirección del colegio, indicando en el sobre «urgente, privado y confidencial». El presidente/a del consejo escolar confirmará la recepción de su carta.dentro de 10 días escolares.

Paso 4: Formal – carta de queja dirigida al Presidente del Consejo de Administración.

- Si no está satisfecho con la respuesta del director, puede escribir al presidente del consejo escolar. El colegio le facilitará el nombre del presidente del consejo escolar y deberá escribirle a la dirección del colegio, indicando en el sobre «urgente, privado y confidencial». En su carta deberá exponer la naturaleza de su queja, las medidas que ha tomado hasta la fecha y la solución que solicita.
- El/la Presidente/a acusará recibo de su carta en un plazo de 10 días lectivos y, en la mayoría de los casos, intentará resolver el asunto mediante una conversación con usted y el/la Director/a. Normalmente, esto se resolverá en un plazo de 15 días lectivos, pero se le mantendrá informado/a si se requiere más tiempo. La decisión del/de la Presidente/a del Consejo Escolar es inapelable.
- La función de los gobernadores es garantizar que tanto el denunciante como el personal escolar sientan que sus preocupaciones están siendo escuchadas con sensibilidad en un foro abierto y sin prejuicios.Es importante que el denunciante comprenda que las facultades de los consejeros escolares son limitadas y que, en algunos casos, la denuncia solo se revisará, no se reconsiderará. Muchas de las acciones o decisiones tomadas por un director se encuentran dentro de sus competencias y condiciones laborales. En estos casos, los consejeros escolares no tienen la facultad de revocar la decisión ni de ordenar al director que la modifique, ni el presidente de los consejeros tiene la facultad de volver a examinar la denuncia.

ALMUNECAR INTERNATIONAL SCHOOL

Paso 5: Apelaciones

- Si desea presentar una apelación tras el resultado de una queja formal en la etapa, esta será llevada ante el*panel de apelaciones.*Debe escribir al secretario del órgano rector para ejercer este derecho dentro*7 días escolares*del resultado en la Etapa 4. Si no se recibe ninguna solicitud de audiencia del panel de apelaciones dentro de*7 días escolares,*Se considerará que la decisión ha sido aceptada y la reclamación se dará por concluida (a menos que existan circunstancias excepcionales que justifiquen la demora).
- Si se solicita un comité de apelaciones, el secretario de la junta directiva acusará recibo de su apelación y realizará los arreglos necesarios y, por lo general, convocará al comité de apelaciones dentro de*10 días escolares*a partir del envío del acuse de recibo. Si no es posible encontrar una fecha mutuamente conveniente dentro de ese plazo, la escuela tomará medidas razonables para acordar una fecha y hora mutuamente convenientes para todas las partes. Si, a pesar de los mejores esfuerzos, no es posible encontrar una fecha y hora mutuamente convenientes para una audiencia dentro de un plazo razonable, el secretario de la junta directiva puede determinar que la audiencia se lleve a cabo debido a las presentaciones escritas de usted y la escuela. El secretario se asegurará de que todas las partes de la apelación tengan acceso a la misma documentación y establecerá un cronograma para apoyar la recopilación y distribución de documentos. Cualquier documentación de respaldo relevante para la queja debe ser presentada al panel de apelaciones por ambas partes al menos 3 días antes de la audiencia del panel de apelaciones. El panel de apelaciones no está obligado a escuchar el testimonio oral de los testigos, pero puede hacerlo y/o puede tomar en cuenta las declaraciones escritas. El panel de apelaciones normalmente no aceptará grabaciones de conversaciones que se hayan obtenido de forma encubierta y sin el consentimiento informado de todas las partes que se están grabando.
- Tiene derecho a estar acompañado en la audiencia del panel de apelaciones y debe notificar al secretario con anticipación si va a asistir acompañado.

El panel de apelaciones

- El panel de apelaciones estará compuesto por entre dos y tres miembros.*[miembros del órgano rector O personas, entre las que se incluirá al menos una persona independiente de la gestión y el funcionamiento del colegio].*

- Ninguna persona puede formar parte del panel de apelaciones si ha tenido algún conocimiento o participación previa en el caso que se está tratando en ese momento. El presidente del panel será nominado de entre los miembros del panel. Todos los miembros del panel estarán familiarizados con la queja y tendrán acceso a ella.política de nts.
- El comité de apelaciones no revisará ninguna queja nueva en esta etapa ni considerará pruebas ajenas a la queja inicial. Las quejas nuevas deben tramitarse desde la Etapa 1 del procedimiento.
- El comité considerará la manera de lograr que el denunciante se sienta lo más cómodo posible al presentarse ante el comité.

Procedimiento de apelación

- El Comité de Apelaciones determinará el procedimiento a seguir para garantizar que sea el más adecuado para abordar los problemas derivados de la queja. El procedimiento para una apelación suele ser el siguiente:
    - El cquejarseEl director y la directora entrarán juntos a la audiencia.
    - El presidente presentará a los miembros del panel y explicará el proceso.
    - El denunciante explicará su queja.
    - El director y el comité interrogarán al denunciante.
    - El director explicará las medidas adoptadas por la escuela.
    - El denunciante y el comité interrogarán al director.
    - El denunciante resumirá su queja.
    - El director resumirá las medidas adoptadas por la escuela.
    - El presidente explicará que ambas partes recibirán información del panel en un plazo de 2 días hábiles.
    - Ambas partes se retirarán juntas mientras el panel decide.
    - La secretaria se quedará*para ayudar al panel en su toma de decisiones.*
- El secretario de los gobernadores se asegurará*Se solicita que se tomen notas suficientes para registrar con precisión los puntos considerados y las decisiones tomadas o acciones acordadas. Por lo general, no se permitirán grabaciones electrónicas de la audiencia y, en cualquier caso, requerirían el consentimiento de todos los presentes.*
- El presidente del comité/secretario del consejo escolar notificará por escrito al denunciante la decisión del comité en un plazo de dos días lectivos a partir de la vista de apelación. La carta expondrá la decisión del comité junto con los motivos que la justifican. Asimismo, podrá incluir recomendaciones que se presentarán al consejo escolar.

El panel de apelaciones podrá:

- desestimar total o parcialmente la demanda
- aceptar la totalidad o parte de la queja
- Decidir la medida apropiada que se debe tomar para resolver la queja.
- Evaluar todas las pruebas disponibles y recomendar cambios en los sistemas o procedimientos de la escuela como medida preventiva contra problemas similares que puedan surgir en el futuro.
- La decisión del panel es definitiva.

Política sobre quejas persistentes o vejatorias y acoso

- El director y el consejo escolar están plenamente comprometidos con la mejora de la escuela y siempre intentarán resolver cualquier inquietud lo más rápido posible. Sin embargo, a veces, quienes presentan una queja pueden tratar al personal y a otras personas de una manera inaceptable. Si bien entendemos que algunas quejas pueden estar relacionadas con incidentes graves o angustiantes, no aceptaremos amenazas,agresivoacosar oirrespetuoso comportamiento hacia cualquier miembro de la comunidad escolar.
- En casos como este, el órgano rector puede tratar la queja como una "queja vejatoria y/o persistente" o decidir que la queja constituye "acoso".
- Una queja persistente puede adoptar diversas formas, pero generalmente se produce cuando el denunciante se comporta de manera irrazonable y/o no respeta los pasos establecidos en esta Política. Dicha conducta puede caracterizarse por:
    - Acciones que son obsesivas, persistentes, acosadoras, prolíficas y repetitivas;
    - Correspondencia prolífica o contacto excesivo por correo electrónico o teléfono en relación con una inquietud o queja;
    - Insistencia en dar seguimiento a quejas infundadas y/o resultados poco realistas o irrazonables;
    - La insistencia en tramitar las quejas de manera irrazonable;
    - Insistir en dar seguimiento repetidamente a una queja cuando el resultado no es satisfactorio para el denunciante.

- Una queja infundada puede adoptar diversas formas, pero suele producirse cuando no existe una base sustancial para la queja o cuando la queja es trivial, injustificada o se realiza de forma inapropiada; por ejemplo, cuando

una queja menor se comunica al centro escolar como una queja formal sin haber seguido previamente el procedimiento para quejas informales establecido en esta Política.

- A los efectos de esta política, el acoso es la búsqueda irrazonable de cualquiera de las acciones anteriores o acciones similares de tal manera que:
    - Parecen haber sido el objetivo durante un período de tiempo significativo de uno o más miembros del personal.
    - Causar angustia continua a miembros individuales del personal
    - Tener un efecto adverso significativo en la totalidad o en partes de la comunidad escolar.
    - Se llevan a cabo de una manera que puede ser percibida como intimidante y opresiva por quien la recibe. Esto podría incluir situaciones en las que las exigencias y críticas persistentes, si bien no son particularmente difíciles o graves consideradas de forma aislada, tienen un efecto acumulativo con el tiempo que socava la confianza, el bienestar y la salud.

<u>Medidas que debe adoptar el centro educativo en casos de quejas persistentes o vejatorias o de acoso.</u>

- En primera instancia, la escuela informará al denunciante.escritoque su comportamiento se considera irrazonable/inaceptable y, si dicho comportamiento no se modifica a satisfacción razonable del Colegio, el Colegio podrá tomar cualquiera de las siguientes medidas (o todas ellas):
    - informar por escrito al denunciante que la Escuela considera que la conducta se enmarca dentro de la Política de Quejas y Acoso Persistentes o Molestas;
    - exigir que cualquier reunión futura con miembros del personal se lleve a cabo con una segunda persona presente y que se tomen notas de la reunión;
    - Informar al denunciante que, salvo en casos de emergencia, la Escuela responderá, a su discreción, únicamente a las comunicaciones escritas.
    - Prohibir a dicha persona el acceso al recinto escolar, con efecto inmediato e indefinido;
    - solicitar una orden de distanciamiento;
    - solicitar el enjuiciamiento; y
    - Llamar a la policía para que retire a la persona del recinto escolar en virtud de las facultades que le confiere la Ley de Educación de 1996.

Seguimiento y revisión de la política

- Los gobernadores supervisan el procedimiento de quejas para garantizar que todas las quejas se tramiten adecuadamente.
- El director/la directora mantiene un registro de todas las quejas recibidas por la escuela y documenta cómo se resolvieron.
- La política se revisa anualmente.
- Esta política se pone a disposición de todos los padres para que puedan estar debidamente informados sobre el proceso de reclamaciones.

Apéndice 1

FORMULARIO DE QUEJA – QUEJA FORMAL ANTE EL ÓRGANO DE GOBIERNO

Por favor, complete y devuelva este formulario al Presidente del Consejo de Administración. El Secretario del órgano de gobierno confirmará la recepción y le explicará las medidas que se tomarán.

Su nombre:	
Nombre del alumno:	
DIRECCIÓN:	
Número de teléfono durante el día:	

Proporcione una breve descripción de su queja:

LUCTOR ET EMERGO
ALMUÑECAR INTERNATIONAL SCHOOL


LUCTOR ET EMERGO
ALMUÑECAR
INTERNATIONAL SCHOOL

¿Qué medidas, si las hay, ha tomado ya para intentar resolver su queja? Es decir, ¿con quién habló y cuál fue la respuesta?

¿Qué medidas cree que podrían resolver el problema en esta etapa?

LUCTOR ET EMERGO
ALMUÑECAR
INTERNATIONAL SCHOOL

LUCTOR ET EMERGO
ALMUÑECAR
INTERNATIONAL SCHOOL