



# POLÍTICA DE RECLAMACIONES

SE TRATA DE UNA POLÍTICA PARA TODO EL CENTRO, INCLUYENDO LA ETAPA DE EDUCACIÓN INFANTIL

La política de la escuela puede consultarse en el sitio web de la escuela u obtenerse previa solicitud.

**Fecha de revisión: enero de 2024**

**Fecha de la próxima revisión: enero de 2026**

Instituto Español Vicente Cañada Blanch  
317 Portobello Road  
Londres W10 5SZ  
Teléfono: 020 8969 2664  
[canada.blanch.uk@educacion.gob.es](mailto:canada.blanch.uk@educacion.gob.es)  
<http://vicentecanadablanch.educación.es/>

El Instituto Español Vicente Cañada Blanch (en adelante, el Colegio) dependiente del Ministerio de Educación español (en adelante, el MEFPD) se compromete a trabajar en todo momento en colaboración con los padres y tutores. No obstante, las actuaciones de quienes trabajan en el Colegio estarán y deberán estar abiertas a comentarios, preguntas y, en ocasiones, críticas, siempre que las quejas se aborden en un tono y espíritu constructivos.

En este esfuerzo de colaboración, la Escuela se toma en serio las preocupaciones y quejas y las trata con prontitud y rigor. Si se pone en conocimiento de nuestra escuela cualquier preocupación o queja, lo consideramos una oportunidad para informar, revisar y mejorar los procedimientos escolares cuando proceda.

Se espera que todas las interacciones se caractericen por unos niveles adecuados de cortesía, y actuaremos de acuerdo con los siete principios de la vida pública ("Principios de Nolan"). La Escuela espera que las personas presenten sus quejas de forma educada y cortés. No se tolerará ningún comportamiento agresivo, violento, abusivo o antisocial hacia ningún miembro del personal. Es importante controlar las emociones al dirigirse al personal de la escuela, ya que la confrontación airada no favorece la comunicación entre los miembros de la comunidad escolar y puede ser contraproducente. Por lo tanto, se recomienda presentar las quejas de la forma más educada posible.

## **QUEJAS**

El lenguaje utilizado para presentar un problema puede ser poco claro. Una preocupación es una expresión de inquietud, duda, creencia u observación sobre un asunto considerado importante para el que se buscan garantías. En cambio, una queja es una expresión de insatisfacción por las medidas adoptadas o la falta de medidas.

El Departamento de Educación (DfE) considera que las preocupaciones y las quejas son lo mismo a efectos de este procedimiento. Por consiguiente, ambos deben abordarse mediante este procedimiento.

La escuela tramitará las quejas de acuerdo con este procedimiento, dando prioridad a la investigación exhaustiva de los hechos y respondiendo al denunciante dentro de los plazos publicados.

A lo largo de esta política, el término "quejas" se utilizará para referirse a todos los asuntos pertinentes, sobre los que deben tenerse en cuenta una serie de aspectos:

- Se tratarán de acuerdo con la legislación pertinente, las obligaciones legales y la política de protección de datos de la escuela.
- Las quejas examinadas en virtud de esta política serán revisadas por los Gobernadores.
- Las anónimas no suelen investigarse. Sin embargo, el Director o el Consejo de Administración determinarán si la denuncia justifica una investigación.
- Se examinarán de forma objetiva e imparcial.

- Se revisarán y resolverán a su debido tiempo.
- Para las fases 2 y 3 del procedimiento se espera un formulario de reclamación.
- Sólo se investigarán dentro del plazo especificado en el calendario de reclamaciones y, si se presentan fuera del plazo establecido, se considerarán recibidas el primer día lectivo después del periodo vacacional.
- En la carta de conclusiones se indicará si se han estimado total o parcialmente, o si no se han estimado, tras lo cual se ofrecerá una o varias de las siguientes opciones:
  - una explicación;
  - una admisión de que la situación podría haberse gestionado de forma diferente o mejor;
  - una garantía de que intentaremos que el hecho denunciado no se repita;
  - una explicación de las medidas que se han tomado o se tomarán para garantizar que el asunto no vuelva a repetirse y una indicación de los plazos en los que se introducirán los cambios;
  - el compromiso de revisar las políticas pertinentes de la academia a la luz de la denuncia;
  - una disculpa.
- No se investigarán las quejas que se consideren poco razonables, persistentes o vejatorias.

## ALCANCE

Esta política establece los procedimientos que nuestra escuela seguirá siempre que reciba una queja para la que no existan procedimientos legales alternativos. No se aplica a las quejas para las que existe un procedimiento legal independiente, incluidas las excepciones que se enumeran a continuación:

Tipo de reclamación	Procedimiento
Admisiones	Las Instrucciones de Admisión Escolar emitidas por la Oficina de Educación de la Embajada de España en Londres (en adelante, SEEO).
Exclusión de los niños de la escuela	Los procedimientos del MEFPD (Instrucciones del 24 de mayo de 2005).
Denuncia de irregularidades	Procedimiento interno de denuncia de irregularidades para todos los empleados, incluido el personal temporal y los contratistas.
Conducta del personal	Los procedimientos del MEFPD, según los cuales los denunciados no serán informados de ninguna medida disciplinaria adoptada contra un miembro del personal a raíz de una denuncia, pero se les notificará que se está tratando el asunto.

Servicios ofrecidos por otros proveedores que puedan utilizar los locales o instalaciones escolares	Procedimiento de reclamación del proveedor externo. Póngase en contacto directamente con ellos.
Plan de estudios	La escuela está exenta de impartir el Currículo Nacional del DfE y está autorizada a impartir el Currículo Nacional Español según la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo emitida por el MEFPD. Cualquier queja sobre este currículo debe dirigirse a la SEEO en nombre del MEFPD.
Disciplinario	El Reglamento Interno de la Escuela describe el procedimiento que debe seguirse en diversos casos relacionados con la disciplina de los alumnos en el recinto escolar.

## RECLAMANTE

De acuerdo con las expectativas políticas, se denominará "denunciante" a la persona que presente una queja. Asimismo, el término "progenitor" engloba a los padres o tutores legales.

Este procedimiento está a disposición de los padres de alumnos matriculados durante el año en que se presenta la queja. La escuela no está obligada a seguir este procedimiento en relación con las quejas de los padres de antiguos alumnos, a menos que la queja se haya presentado antes de que el niño abandonara la escuela.

Si un denunciante desea retirar su queja, debe confirmar su retirada enviando un correo electrónico a la Oficina de la Escuela.

Si un denunciante inicia acciones legales contra la Escuela en relación con su denuncia, se considerará la posibilidad de suspender el Procedimiento de Denuncias hasta que hayan concluido los procedimientos legales.

## ESCALAS DE TIEMPO

El denunciante debe presentar la queja en el plazo de un mes a partir del incidente o, cuando se hayan producido una serie de incidentes asociados, en el plazo de un mes a partir del último de estos incidentes. Tendremos en cuenta las quejas presentadas fuera de este plazo si concurren circunstancias excepcionales.

Se investigarán las quejas por escrito relativas al cumplimiento de los requisitos del EYFS y se notificará al demandante el resultado en un plazo de 28 días.

Para cualquier otra queja relativa a un niño en el EYFS y para las quejas relativas a los alumnos de Year 1 y mayores, la Escuela se esforzará por seguir los plazos, según lo publicado en cada etapa del procedimiento. Se reconoce que puede haber factores fuera del control de la escuela, o la necesidad de una investigación más

detallada, que impidan el cumplimiento de estos plazos. La Escuela se propone mantener informados a los padres sobre el progreso de la investigación de cualquier queja y el motivo de cualquier retraso.

Salvo en el caso particular de los requisitos del EYFS, como se ha indicado anteriormente, los plazos se refieren a días laborables durante el periodo lectivo. Una reclamación recibida durante las vacaciones escolares se considerará recibida, a efectos de plazos, el primer día laborable siguiente a las vacaciones.

## **PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN**

Todas las queja comenzarán con una investigación en la fase 1 y avanzarán por el procedimiento hasta que se encuentre una solución, a menos que el Director considere que una queja es especialmente grave y decida pasarla a una fase posterior.

### **FASE 1 - PROCEDIMIENTO INFORMAL**

Muchas cuestiones pueden resolverse de manera informal sin recurrir a las fases formales del procedimiento de quejas. A todos nos interesa que las quejas se resuelvan lo antes posible. En la mayoría de los casos, las preocupaciones, por pequeñas que sean, se resolverán rápidamente con el tutor o el profesor de la asignatura del niño.

Las quejas presentadas directamente a cualquier miembro del Equipo Directivo Superior (SLT) se remitirán normalmente al profesor correspondiente, a menos que el Director considere oportuno tratar el asunto personalmente.

Si un denunciante tiene dificultades para tratar un asunto con un miembro concreto del personal, se respetarán sus opiniones. En estos casos, el SLT remitirá la queja a otro miembro del personal o al Director. Del mismo modo, si el miembro del personal directamente implicado se siente incapaz de tratar una preocupación, el SLT remitirá la queja a otro miembro del personal que pueda ser de mayor rango y que siempre consideraría la queja de forma objetiva e imparcial.

El denunciante debe informar rápidamente del asunto al miembro del personal apropiado, ya sea en persona, por carta, teléfono o por escrito. La escuela investigará y responderá en un plazo de 15 días lectivos.

Si el denunciante considera que no se ha llegado a una resolución satisfactoria, puede pasar a la Fase 2 del procedimiento.

### **FASE 2 - PROCEDIMIENTO FORMAL**

A veces, los padres no se contentan con una conversación informal con un miembro del personal y deciden elevar su queja a un nivel más formal.

Las quejas formales deben presentarse por escrito, en persona o por correo electrónico a [canada.blanch.uk@educacion.gob.es](mailto:canada.blanch.uk@educacion.gob.es), utilizando el formulario de quejas adjunto al final de esta política, y se dirigirán al Director. No obstante, si la queja se

refiere al Director, deberá seguirse el procedimiento de la Fase 3. En cualquier caso, el personal de la oficina de la escuela registrará la fecha de recepción de la queja.

Para proceder a la tramitación formal de la denuncia, el Director considerará la naturaleza de la misma, investigará los hechos que la rodean y tendrá en cuenta la fase del proceso de queja y el resultado deseado por el denunciante. En caso necesario, el Director estudiará la posibilidad de organizar una reunión cara a cara con el denunciante y los profesores seleccionados. El director puede delegar el proceso de investigación en otro miembro del equipo de dirección, pero la decisión final sigue correspondiendo al director.

Durante la investigación, el Director o el investigador designado deberá, si es necesario:

- entrevistar a los implicados en el asunto y/o a los denunciados.
- levantar acta de todas las reuniones y entrevistas relacionadas con la investigación.

Una vez concluida la investigación, el Director enviará una respuesta formal por escrito a la familia en un plazo de 15 días lectivos a partir de la recepción de la queja. Si el proceso de tramitación de la queja impide cumplir el plazo, se comunicará al denunciante una actualización y una nueva fecha de respuesta.

La respuesta debe proporcionar detalles de las medidas adoptadas tras investigar la queja, incluida información sobre la decisión tomada y las razones de la misma. En caso necesario, la respuesta también debe incluir información sobre las medidas que tomará la Escuela para resolver la queja.

Si un demandante no está satisfecho con el resultado de una reclamación de la fase 2, puede solicitar que la Escuela pase a la fase 3 de este procedimiento. En este caso, el personal de la Oficina de la Escuela orientará al denunciante sobre cómo elevar su queja a la Fase 3.

Si el denunciante no está satisfecho con el resultado de la Fase 2 y desea llevar el asunto más lejos, puede elevar la queja a la Fase 3.

### **FASE 3 - PROCEDIMIENTO SEEO - AUDIENCIA DEL PANEL**

Para solicitar una revisión en la Etapa 3, el demandante debe enviar una solicitud formal por escrito por correo electrónico a [consejeria.uk@educacion.gob.es](mailto:consejeria.uk@educacion.gob.es) en un plazo de 15 días lectivos a partir de la recepción de la respuesta de la Etapa 2. La solicitud debe ir acompañada de una copia. Deberá enviarse una copia a la escuela. Tenga en cuenta que las solicitudes recibidas después de este plazo sólo se tendrán en cuenta en circunstancias excepcionales. La solicitud formal debe incluir tanto la reclamación del demandante como la respuesta de la fase 2 adjunta a la misma.

La SEEO registrará la fecha de recepción de la queja y enviará un acuse de recibo tanto al denunciante como a la escuela en un plazo de 10 días lectivos. Sólo se tendrán en cuenta las reclamaciones que hayan pasado por las fases 1 y 2. En ningún caso se aceptarán nuevas reclamaciones. En ningún caso aceptará nuevas quejas. Tampoco tendrán en cuenta pruebas que no guarden relación con la denuncia original.

La SEEO analizará la queja y todas las pruebas presentadas por el demandante, y también pedirá a la Escuela que informe de la naturaleza de la queja y de las razones por las que el demandante no está satisfecho con el resultado de la Fase 2.

A continuación, el asunto se remitirá al panel de audiencia para su examen. La comisión estará compuesta por dos miembros de la SEEO y un miembro independiente de la dirección y el funcionamiento de la escuela. Todos los miembros del panel no habrán estado implicados previamente en los asuntos detallados en la queja. Los padres pueden asistir a la audiencia, acompañados de una persona si lo desean.

Tras considerar todos los hechos relevantes, el panel tomará una decisión. A continuación, dará a conocer sus conclusiones y formulará recomendaciones basadas en ellas. Este proceso concluirá en un plazo de tres semanas. Como resultado, podrán

- desestimar la queja, en cuyo caso se archivará formalmente el procedimiento de denuncia.
- estimar la queja en su totalidad o en parte, en cuyo caso decidirá sobre las medidas adecuadas para resolver el problema, y si lo considera necesario, el grupo recomendará propuestas de cambios en los procedimientos de la escuela para evitar que surjan problemas similares en el futuro.

Las conclusiones y recomendaciones del grupo se comunicarán por escrito al denunciante y, en su caso, al objeto de la denuncia. El informe también estará disponible para su inspección por el órgano de gobierno y el Director.

## **QUEJAS PERSISTENTES**

Si un denunciante intenta iniciar un nuevo proceso de denuncia después de que se haya completado el procedimiento adecuado descrito en esta política, la administración de la Escuela informará al denunciante de que el proceso no puede reabrirse. Cualquier nuevo intento de reabrir la queja se considerará vejatorio y no será respondido por la Escuela, sobre la base de que se han tomado todas las medidas razonables para atender las necesidades del demandante, y se ha dado una declaración clara de la posición de la escuela y sus opciones (en su caso).

Dado que esta política tiene por objeto garantizar una tramitación eficaz de las reclamaciones, la Escuela no responderá a reclamaciones duplicadas que ya hayan sido tratadas en la primera, segunda o tercera fase del procedimiento por los motivos que se exponen a continuación:

- El denunciante se pone en contacto repetidamente con la Escuela, pero cada vez plantea los mismos puntos.
- Parece que el denunciante pretende causar trastornos o molestias.
- Las cartas, correos electrónicos o llamadas telefónicas del individuo suelen ser abusivas o agresivas.

- El individuo hace comentarios personales insultantes o amenaza al personal de la Escuela.

## **REGISTROS DE RECLAMACIONES**

La escuela mantiene un registro de todas las quejas que llegan a la fase 2 o pasan a la fase 3 en su archivo de quejas formales. El registro incluye el resultado de cada queja y la fase en la que se concluyó.

En el registro se anotan todas las medidas adoptadas por la Escuela en respuesta a la denuncia, independientemente de que se haya estimado o no. Todas las partes implicadas en una denuncia, incluidos el denunciante, la Escuela, los testigos y el panel de audiencia, deben mantener la confidencialidad sobre todos los asuntos y la documentación relacionados con las denuncias.

Los padres pueden estar seguros de que toda la correspondencia, declaraciones o registros relacionados con las quejas se mantendrán confidenciales, excepto en los casos en que el Secretario de Estado o un organismo de inspección en virtud del artículo 109 de la Ley de 2008 solicite acceso a los mismos, o cuando prevalezca cualquier otra obligación legal. La ISI puede solicitar un registro de todas las quejas.

Si la reclamación está relacionada con la protección de datos, la conservación de los documentos estará determinada por los requisitos de protección de datos vigentes en ese momento. Para más información, consulte las directrices sobre conservación y mantenimiento de registros facilitadas por el Consejo de Escuelas Independientes.

Los registros de reclamaciones se conservarán un mínimo de 7 años.



## FORMULARIO DE DENUNCIA

Rellénelo y devuélvalo a la oficina de la escuela, que acusará recibo y le explicará las medidas que se tomarán.

**Nombre del denunciante:**

**Nombre del alumno (si procede):**

**Su relación con el alumno:**  
**Su relación con la escuela:**

**Dirección:**

**Código postal:**

**Número de teléfono:**

**Dirección de correo electrónico del demandante:**

**Explique detalladamente su queja y si ha hablado con alguien de la escuela al respecto:**

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

**¿Adjunta algún documento? En caso afirmativo, enumérelos y descríbalos.**

**Firma:**

**Fecha:**

***NO ESCRIBA AQUÍ. Sólo para uso oficial***

**Fecha del acuse de recibo:**

**Queja remitida a:**

**Fecha de remisión:**