



POLÍTICA DE RECLAMACIONES

Esta es una política vigente en toda el Instituto que se aplica desde las etapas más tempranas (desde primero de infantil hasta segundo de bachillerato)

Esta normativa se encuentra disponible en la web del centro, también se puede solicitar físicamente en el instituto

Fecha de revisión: diciembre de 2021

Nueva fecha de revisión: Diciembre de 2023

Instituto Español Vicente Cañada Blanch
317 Portobello Road
Londres W10 5SZ
Tel.: 020 8969 2664
canada.blanch.uk@educacion.gob.es
<http://vicentecanadablanch.educalab.es/>

El Instituto Español Vicente Cañada Blanch busca siempre trabajar en colaboración con las familias y tutores legales. Asimismo, en el centro se acepta que las personas que trabajan en él pueden recibir comentarios, preguntas y críticas.

El Instituto Español Vicente Cañada Blanch tiene en cuenta las preocupaciones y las quejas, y se esfuerza por atenderlas con rapidez y rigor.

Cuando las preocupaciones y quejas se ponen en conocimiento del Instituto se ven como una oportunidad para informar, revisar y ayudar a mejorar sus procedimientos.

El centro espera que las quejas se planteen de forma educada y correcta. No se tolerará un comportamiento agresivo e inapropiado hacia ningún miembro del personal. Una confrontación inadecuada obtendrá una respuesta defensiva. El personal administrativo podría no atender a quienes no se dirijan a él debidamente.

LA DIFERENCIA ENTRE UNA PREOCUPACIÓN Y UNA QUEJA

Una preocupación puede definirse como "*una expresión de inquietud o duda sobre una cuestión considerada importante para la que se buscan garantías*".

Una queja puede definirse como "*una expresión de insatisfacción sobre las acciones realizadas o la falta de acción*".

El *Department for Education* señala que, con respecto a este procedimiento, no hay diferencia entre una preocupación y una queja, y ambas deben ser tratada de acuerdo con este procedimiento.

Cualquier asunto sobre el que un padre esté descontento y busque una acción por parte del Instituto se considera una queja y se gestionará de acuerdo con este procedimiento. Se dará prioridad a la investigación de los asuntos de forma exhaustiva y se responderá en línea con los plazos publicados.

ÁMBITO DE APLICACIÓN DE ESTE PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

Esta política establece los procedimientos que nuestra escuela seguirá siempre que se reciba una queja para la que no existan procedimientos legales alternativos.

Esta política no se aplica a las reclamaciones para las que existe un procedimiento legal independiente, incluidas las que se enumeran a continuación:

Excepciones	A quién dirigirse
Admisiones	Las reclamaciones sobre el procedimiento de admisión se tramitarán según las Instrucciones de Admisión Escolar de la Consejería de Educación de la Embajada de España.
Asuntos que pueden requerir una investigación de protección de la infancia	Las quejas sobre asuntos de protección a la infancia se gestionan en el marco de nuestra política de protección y salvaguardia de la infancia y de acuerdo con las orientaciones legales pertinentes.
No admisión de los niños en el Instituto	Las reclamaciones sobre no admisiones se tramitarán según los procedimientos del Ministerio de Educación español (Instrucciones del 24 de mayo de 2005).
Denuncia de irregularidades	Se dispone de un procedimiento interno de denuncia de irregularidades para todos los empleados, incluido el personal temporal y los contratistas.
Conducta del personal	Las quejas sobre el personal se tratarán según los procedimientos del Ministerio de Educación y Formación Profesional español. Los denunciados no serán informados de ninguna medida disciplinaria adoptada contra un miembro del personal a raíz de una denuncia. Sin embargo, se notificará al denunciante que se está tratando el asunto.
Reclamaciones sobre los servicios prestados por terceros que puedan utilizar los locales o instalaciones del Instituto	Los suministradores deben tener su propio procedimiento de reclamación para tratar las quejas sobre el servicio. Póngase en contacto con ellos directamente.
Contenido del currículo nacional	El colegio está exento de impartir el Currículo Nacional del Department for Education, el currículo que se imparte es el Currículo del Ministerio de Educación y formación profesional español. Para cualquier reclamación relacionada con el currículo escolar, por favor, póngase en contacto con el Ministerio de Educación y formación profesional español a través de la Consejería de Educación de la Embajada de España (véase la dirección al final de esta política).

Las reclamaciones se tratarán de acuerdo con la legislación pertinente, cumpliendo la política de protección de datos del Instituto.

No se considera apropiado que la política de quejas de un centro educativo se utilice para tratar las decisiones disciplinarias que afecten a los alumnos.

¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN?

Este procedimiento está a disposición de los padres de los alumnos matriculados. El Instituto no tiene la obligación de seguir este procedimiento en relación con las quejas de los padres de antiguos alumnos, a menos que se hayan iniciado antes de que el niño deje el Instituto.

A efectos procedimentales, la persona que presenta una queja se denomina "denunciante". Asimismo, "padre" se puede referir a un padre, tutor o cuidador.

Si los padres intentan repetidamente plantear la misma queja después de que haya sido examinada en las tres etapas a las que se hace referencia posteriormente, podría considerarse como improcedente y quedar fuera del ámbito de aplicación de la política.

PLAZOS

El denunciante debe plantear su queja en el plazo de un mes a partir del incidente o, cuando se haya producido una serie de incidentes asociados, en el plazo de un mes a partir del último de ellos. Se considerarán las quejas presentadas fuera de este plazo si se dan circunstancias excepcionales que lo justifiquen.

Las quejas por escrito sobre el cumplimiento de los requisitos del EYFS se investigarán y se notificará al denunciante el resultado de la investigación en un plazo de 28 días.

En el caso de cualquier otra queja, el Instituto se esforzará por seguir los plazos publicados en cada etapa del procedimiento. Se reconoce que puede haber factores ajenos al Instituto, o la necesidad de una investigación más detallada, que impidan el cumplimiento de estos plazos. El Instituto pretende mantener a los padres informados sobre el progreso de la investigación de cualquier queja y sobre la razón de cualquier retraso.

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

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

Con carácter general las quejas se tramitarán con una investigación (Etapa 1) que continuará hasta que se encuentre una resolución. En aquellas quejas en las que el director aprecie una situación particularmente grave podrá optar por avanzar a una etapa posterior del procedimiento,

ETAPA 1 - PROCEDIMIENTO INFORMAL

Muchas cuestiones pueden resolverse de manera informal, sin necesidad de recurrir a las fases formales del procedimiento de reclamación. A todos interesa que las preocupaciones y las quejas se resuelvan lo antes posible. En casi todos los casos, las

cuestiones que preocupan se resolverán rápidamente con el tutor o el profesor de la asignatura correspondiente.

Las quejas presentadas directamente al director o al jefe de estudios se remitirán, por lo general, al profesor correspondiente, a menos que el director considere oportuno tratar el asunto personalmente.

Si el denunciante tiene dificultades para discutir un asunto con un miembro concreto del personal, el IE Vicente Cañada Blanch respetará sus opiniones. En estos casos, el equipo directivo del Instituto 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 tratarlo, el equipo directivo remitirá la queja a otro miembro del personal. Dicho miembro del personal no tiene por qué ser de mayor categoría. Se considera más importante la capacidad de considerar la queja de forma objetiva e imparcial.

El denunciante debe plantear la queja lo antes posible al miembro del personal correspondiente, ya sea en persona o por carta, teléfono o correo electrónico. El Instituto investigará y dará una respuesta normalmente en un plazo de 15 días escolares.

Si la queja no se resuelve de manera informal, se elevará a una queja formal.

ETAPA 2 - PROCEDIMIENTO FORMAL

A veces puede no ser posible resolver las preocupaciones de forma satisfactoria para los padres mediante el diálogo con un profesor. Estos pueden querer plantear sus preocupaciones formalmente.

Las quejas formales deben presentarse en persona o por escrito en la oficina del Instituto, utilizando el formulario de quejas que se incluye al final de este procedimiento. Deben dirigirse al director del Instituto (a menos que sean sobre el propio director). La oficina del Instituto registrará la fecha de recepción de la queja.

El director tratará de aclarar la naturaleza de la queja, preguntará qué queda por resolver y qué espera el denunciante. El director puede considerar si una reunión cara a cara es la forma más adecuada de hacerlo. En este caso, el director puede invitar a otros miembros del personal, según proceda, a asistir a la reunión, que puede incluir a alguien que tome notas de la discusión. El director puede delegar la investigación en otro miembro del equipo directivo del Instituto, pero no la decisión a tomar.

Durante la investigación, el director (o, en su caso, el investigador), si es necesario:

- entrevistará a los implicados en el asunto y/o a los denunciados.
- mantendrá un registro escrito de todas las reuniones/entrevistas en relación con su investigación.

Una vez concluida la investigación, el director dará una respuesta formal por escrito, normalmente en un plazo de 15 días lectivos a partir de la fecha de recepción de la queja.

Si el director no puede cumplir este plazo, proporcionará al denunciante una actualización y un plazo estimado de resolución del asunto.

La respuesta detallará todas las medidas tomadas para investigar la queja y proporcionará una explicación completa de la decisión tomada y la(s) razón(es) de la misma. En su caso, incluirá detalles de las acciones que el IE Vicente Cañada Blanch tomará para resolver la queja.

En caso de que un denunciante no esté satisfecho con el resultado de una queja en la etapa 2, puede solicitar que el Instituto pase a la etapa 3 de este procedimiento. El personal de la oficina del Instituto asesorará al denunciante sobre cómo elevar su queja si sigue sin estar satisfecho con el resultado de la etapa 2.

Las quejas que implican o se refieren al director del Instituto deben hacerse siguiendo el procedimiento descrito en la etapa 3.

ETAPA 3 - RECLAMACIÓN ANTE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN DE LA EMBAJADA ESPAÑOLA EN EL REINO UNIDO

Si el denunciante no está satisfecho con el resultado de la segunda etapa y desea continuar con el asunto, puede elevar la reclamación a la tercera etapa.

En este caso, deberá enviarse una declaración escrita a la Consejería de Educación de la Embajada de España en el Reino Unido, en un plazo de 15 días lectivos a partir de la recepción de la respuesta de la etapa 2. Las solicitudes que se envíen fuera de este plazo sólo se tendrán en cuenta si concurren circunstancias excepcionales.

- Consejería de Educación de la Embajada de España en el Reino Unido

Página web: <https://www.educacionyfp.gob.es/reinounido>

Correo electrónico: consejeria.uk@educacion.gob.es

Número de teléfono: +44 (0)20 7727 2462

20 Peel Street
Londres W8 7PD

La Consejería de Educación de la Embajada de España en el Reino Unido registrará la fecha de recepción de la queja y acusará recibo por escrito (por carta o por correo electrónico) tanto al centro educativo como al denunciante en un plazo de 10 días lectivos.

La Consejería de Educación de la Embajada de España en el Reino Unido no revisará ninguna queja nueva en esta etapa ni incluirá nuevas pruebas no relacionadas con la queja inicial. Las nuevas quejas deben ser tratadas a partir de la etapa 2 del procedimiento.

La Consejería de Educación de la Embajada de España en el Reino Unido estudiará la queja y todas las pruebas presentadas por el denunciante. También pedirá al centro educativo que informe de la naturaleza de la queja y de las razones por las que el denunciante no está satisfecho con el resultado de la segunda etapa.

A continuación, el asunto se remitirá al Comité competente para su consideración. Dicho comité estará compuesto por un mínimo de tres miembros, entre ellos uno independiente que no esté implicado en la gestión o el funcionamiento del Instituto. Ninguno de los miembros podrá haber estado previamente involucrado en los asuntos detallados en la queja.

Tras examinar debidamente todos los hechos que se consideren pertinentes, el comité tomará una decisión y podrá formular conclusiones y recomendaciones, que procurará completar, normalmente, en un plazo de 21 días laborables. Como resultado:

- Se estimará total o parcialmente la reclamación, o bien
- se desestimará la demanda en su totalidad o en parte.

Si la denuncia es estimada total o parcialmente, la resolución

- establecerá las medidas adecuadas para resolver la reclamación
- en su caso, recomendará cambios en los sistemas o procedimientos del Instituto para evitar problemas similares en el futuro.

Las conclusiones y recomendaciones del comité se comunicarán por escrito al denunciante y, en su caso, a la persona denunciada, y se pondrán a disposición del equipo directivo en el centro.

ETAPA 4 - RECLAMACIÓN ANTE EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL ESPAÑOL

Si el denunciante considera que su queja no se ha tramitado de acuerdo con el procedimiento de reclamación publicado o que alguien ha actuado de forma ilegal o no razonable en el ejercicio de sus competencias conforme a la legislación educativa, puede dirigirse al Ministerio de Educación y Formación Profesional español una vez que se haya completado la tercera etapa.

Normalmente, el Ministerio de Educación y Formación Profesional español no volverá a investigar el fondo de las reclamaciones ni anulará las decisiones tomadas por el instituto español Vicente Cañada Blanch o la Consejería de Educación de la Embajada de España. Se estudiará si el centro ha cumplido con la legislación educativa y con las políticas legales relacionadas con la queja.

- **Ministerio de Educación y Formación Profesional de España**
 - Quejas y sugerencias

Página web: <http://www.educacionyfp.gob.es/servicios-al-ciudadano/catalogo/variados/quejas-sugerencias.html>

Número de teléfono: 00 34 910837937
Los Madrazo, 15
Madrid 28014 (España)

Los denunciante también pueden dirigirse a la Inspección Educativa.

ISI - Inspección de Escuelas Independientes

Dirección: CAP House, 9-12 Long Lane, Londres EC1A 9HA
Correo electrónico: info@isi.net
Teléfono: 0207 600 0100

QUEJAS PERSISTENTES

Cuando un denunciante intente reabrir el asunto con el Instituto después de que se haya agotado el procedimiento de quejas y el Instituto haya hecho todo lo razonablemente posible en respuesta a la queja, el personal de administración del Instituto informará al denunciante de que el asunto está cerrado.

Si el denunciante vuelve a ponerse en contacto con el Instituto por el mismo asunto, el Instituto puede optar por no responder.

El Instituto no responderá si (enumeración ad exemplum):

- el Instituto ha tomado todas las medidas razonables para atender las necesidades del denunciante;
- el denunciante ha recibido una declaración clara de la posición del Instituto y sus alternativas (si las hay);
- el denunciante se pone en contacto con el Instituto en repetidas ocasiones, pero planteando sustancialmente los mismos puntos.

Lo más probable es que el Instituto decida no responder si:

- tiene motivos para creer que la persona se pone en contacto con el Instituto con la intención de causar trastornos o molestias;

- las cartas/correos electrónicos/llamadas telefónicas del individuo son a menudo o siempre abusivas o agresivas;
- el individuo hace comentarios personales insultantes sobre el personal del Instituto o lo amenaza.

REGISTRO DE QUEJAS Y CONFIDENCIALIDAD

El Instituto mantiene un registro en su libro de reclamaciones formales de todas las reclamaciones que llegan a la etapa 2 o avanzan a la etapa 3, incluyendo el resultado de cada reclamación y la etapa en la que se concluyó. El registro también recoge cualquier medida adoptada por el Instituto como resultado de la queja, independientemente de que se haya aceptado o no. Todas las partes implicadas en una denuncia, incluidos el denunciante, el Instituto, los testigos y los encargados de la investigación, deben tratar todos los asuntos y la documentación relacionados con las preocupaciones y las denuncias de forma confidencial. Los padres pueden estar seguros de que la correspondencia, las declaraciones y los registros relacionados con las quejas serán confidenciales, excepto cuando el Secretario de Estado o un organismo que realice una inspección en virtud del artículo 109 de la Ley de 2008 solicite el acceso a los mismos, o cuando prevalezca cualquier otra obligación legal. Un registro de todas las quejas se pondrá a disposición de la Ofsted y/o de la ISI cuando lo soliciten.

Antes de septiembre de 2020, se conservaba un registro de quejas durante tres años. Las orientaciones actualizadas del Department for Education aconsejan ahora que las quejas que no tengan implicaciones de protección se conserven durante un mínimo de 7 años. En caso de que la reclamación tenga un aspecto de protección, la conservación se determinará en función de los requisitos de protección vigentes en ese momento. Para más información, consulte la Política de Conservación de Registros e Información.

FORMULARIO DE DENUNCIA

Por favor, rellénelo y devuélvalo a la oficina del Instituto, que acusará recibo y explicará las medidas que se tomarán.

Su nombre:
Nombre del alumno (si procede):



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EDUCACIÓN
Y FORMACIÓN PROFESIONAL



ACCIÓN
EDUCATIVA
EXTERIOR

Su relación con el alumno (si procede):

Su relación con el Instituto:

Dirección:

Código postal:

Número de teléfono:

Dirección de correo electrónico:

Por favor, indique los detalles de su queja, incluyendo si ha hablado con alguien del Instituto sobre ello

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



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EDUCACIÓN
Y FORMACIÓN PROFESIONAL



ACCIÓN
EDUCATIVA
EXTERIOR

¿Adjunta algún documento? En caso afirmativo, indique los detalles.

Firma:

Fecha:

NO ESCRIBA AQUÍ. Sólo para uso oficial

Fecha de acuse de recibo:

Queja referida a:

Fecha de remisión: