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: Septiembre de 2026

Fecha de la próxima revisión: Septiembre de 2027

El Consejero de Educación
Instituto Español Vicente Cañada Blanch

317 Portobello Road
Londres W10 5SZ
Teléfono: 020 8969 2664
canada.blanch.uk@educacion.gob.es
http://vicentecanadablanch.educación.es/

Fernando Bartolomé Usieto

La directora
Justina Castillo García

El Instituto Español Vicente Cañada Blanch (en adelante, el IEVCB o “el centro”) dependiente del Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes (en adelante, el MEFPD) se compromete a trabajar en todo momento en colaboración con las familias y personas tutoras. No obstante, las actuaciones de quienes trabajan en el centro 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, el IEVCB se toma en serio las preocupaciones y quejas y las trata con prontitud y rigor. Si se pone en conocimiento del centro de cualquier preocupación o queja, lo consideramos una oportunidad para informar, revisar y mejorar los procedimientos escolares cuando proceda.

Se requiere que todas las interacciones se caractericen por unos niveles adecuados de cortesía y se actuará siempre de acuerdo con los siete principios de la vida pública ("Principios de Nolan"). El IEVCB 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, ya que la confrontación airada no favorece la comunicación entre los miembros de la comunidad escolar y puede ser contraproducente. Por tanto, se recomienda presentar las quejas de la forma más educada posible.

1. DEFINICIÓN DE RECLAMACIONES

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.

El IEVCB 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, los términos "queja", “reclamación” y “denuncia” se utilizarán de forma indistinta para referirse a todos los asuntos pertinentes.

2. DEFINICIÓN DE DENUNCIANTE

De acuerdo con las expectativas políticas, se denominará "denunciante" a la persona que presente una reclamación, denuncia o queja. Asimismo, el término "progenitor" engloba a las familias o personas tutoras legales.

Este procedimiento está a disposición de las familias del alumnado matriculado durante el año en que se presenta la queja. El IEVCB no está obligado a seguir este procedimiento en relación con las quejas de las familias o tutores legales de antiguos alumnos, a menos que la queja se haya presentado antes de que el alumno o alumna a la que hace referencia abandonara la escuela.

3. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES

En relación con las quejas presentadas 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 del centro.
- Las quejas examinadas en virtud de esta política serán revisadas por los Gobernadores.
- Las anónimas no suelen investigarse. Sin embargo, la dirección o la Oficina de Educación de la Embajada de España, en adelante la SEEO) determinarán si la denuncia justifica una investigación.
- Se examinarán de forma objetiva e imparcial.
- Se revisarán y resolverán a su debido tiempo.
- Si un denunciante desea retirar su queja, debe confirmar su retirada enviando un correo electrónico a la Secretaria del IEVCB.
- Si un denunciante inicia acciones legales contra la el IEVCB en relación con su denuncia, se considerará la posibilidad de suspender el Procedimiento de Reclamaciones hasta que hayan concluido dichos procedimientos legales.
- Para las fases 2 y 3 del procedimiento se requerirá cumplimentar 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 del centro a la luz de la denuncia;
    - una disculpa.
- No se investigarán las quejas que se consideren poco razonables, persistentes o vejatorias.

- Esta política establece los procedimientos que nuestro centro 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 de alumnado	Las Instrucciones de Admisión Escolar emitidas por la Oficina de Educación de la Embajada de España en Londres (en adelante, SEEO).
Exclusión del alumnado 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 denunciantes 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 del centro describe el procedimiento que debe seguirse en diversos casos relacionados con la disciplina del alumnado en el recinto escolar.

4. 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. Sólo se admitirán quejas presentadas fuera de este plazo si concurren circunstancias excepcionales, a valorar por la SEEO.

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

Para cualquier otra queja relativa a un niño en el EYFS y para las quejas relativas a los alumnos de Year 1 y mayores, el IEVCB se esforzará por seguir los plazos, según lo publicado en cada etapa del procedimiento. Se reconoce que puede haber factores fuera del control del centro y la SEEO, o la necesidad de una investigación más detallada, que impidan el cumplimiento de estos plazos. En este caso, el procedimiento se podrá alargar todo el tiempo que se considere necesario. El IEVCB procurará mantener informadas a las familias 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 queja recibida durante las vacaciones escolares se considerará recibida, a efectos de plazos, el primer día laborable siguiente a las vacaciones.

5. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

Todas las quejas comenzarán con una investigación en la fase 1 y avanzarán por el procedimiento hasta que se encuentre una solución, a menos que la dirección 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. En la mayoría de los casos, las preocupaciones, por pequeñas sean, se resolverán rápidamente con el tutor o docente de la asignatura.

Las quejas presentadas directamente a cualquier miembro del Equipo Directivo a se remitirán normalmente al docente correspondiente, a menos que la dirección 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 Equipo Directivo remitirá la queja a otro miembro del personal o a la dirección. Del mismo modo, si el miembro del personal directamente implicado se siente incapaz de tratar una preocupación, el Equipo Directivo 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, 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

Las quejas formales deben presentarse por escrito, en persona o por correo electrónico a canada.blanch.uk@educacion.gob.es, utilizando el formulario de quejas

adjunto al final de esta política, y se dirigirán a la dirección del IEVCB. No obstante, si la queja se refiere a la persona que ostenta la dirección del centro, 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 queja, la dirección 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, la dirección estudiará la posibilidad de organizar una reunión cara a cara con el denunciante y los docentes o personal que se considere necesario. La dirección puede delegar el proceso de investigación en otro miembro del Equipo Directivo, pero la decisión final sigue correspondiendo a la primera.

Durante la investigación, la persona que ocupa la dirección 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, la dirección 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 por la naturaleza de la queja o por causas fuera del control del centro, el proceso de tramitación de la queja impidiera 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 el centro para resolver la queja.

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

FASE 3 - PROCEDIMIENTO SEEO

Para presentar una queja según el procedimiento de fase 3, el denunciante debe enviar una solicitud formal por correo electrónico a consejeria.uk@educacion.gob.es en un plazo de 15 días lectivos a partir de la recepción de la respuesta del procedimiento de la fase 2. La solicitud formal debe incluir adjunta tanto la reclamación del denunciante, como la respuesta recibida a la queja durante la fase 2. Tenga en cuenta que las solicitudes recibidas después de este plazo sólo se tendrán en cuenta en circunstancias excepcionales, a valorar por la SEEO. Deberá enviarse también una copia de esta comunicación al IEVCB.

La SEEO registrará la fecha de recepción de la queja y enviará un acuse de recibo tanto al denunciante como al IEVCB en un plazo de 10 días lectivos. Sólo se tendrán en cuenta las reclamaciones que hayan pasado por las fases 1 y 2. Tampoco se tendrá en cuenta documentación de ningún tipo que no guarde relación con la denuncia original.

La SEEO analizará la queja y todas las pruebas presentadas por el denunciante, y también pedirá al IEVCB que informe de la naturaleza de la queja y de las investigaciones o acciones realizadas para averiguar los motivos por los que el denunciante no está satisfecho con el resultado de la fase 2. La SEEO podrá desestimar la queja de nivel 3 si considera que no concurren las circunstancias descritas que permitan presentar una queja de este tipo.

Si la SEEO lo considera necesario, podrá constituirse un panel de audiencia. La SEEO podrá también resolver la queja sin constituir panel, si la naturaleza de la misma así lo aconseja. En caso de constitución de panel, ningún miembro del panel podrá haber estado previamente implicado en los asuntos detallados en la queja. En todos los casos el panel de audiencia se llevará a cabo siempre siguiendo el procedimiento indicado por el SEEO, que se hará llegar al denunciante con la suficiente antelación. La no aceptación de las normas de asistencia al panel podrá suponer la anulación de su constitución.

Tras considerar todos los hechos relevantes, la SEEO 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 a partir de la fecha de recepción de la queja, plazo que podrá alargarse todo el tiempo que la SEEO determine en caso de que concurran factores fuera de la SEEO o del IEVC o sea necesaria una investigación más detallada o que incluya a otros organismos. Como resultado, podrá:

- 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, recomendará propuestas de cambios en los procedimientos del IEVCB para evitar que surjan problemas similares en el futuro.

Las conclusiones y recomendaciones alcanzadas 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 la dirección del IEVCB.

Sin perjuicio del idioma utilizado en las comunicaciones y durante la fase de investigación, las conclusiones dictadas por la SEEO serán siempre en lengua española, de conformidad con el artículo 15 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas pudiendo incluir, si así se considera necesario, la correspondiente traducción al inglés.

6. QUEJAS RECURRENTES

Si un denunciante intenta iniciar un nuevo proceso de queja después de que se haya completado el procedimiento adecuado descrito en esta política, la administración del IEVCB 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 dirección del centro, sobre la base de que se han tomado todas las medidas

razonables para atender las necesidades del denunciante, y se ha dado una declaración clara de la posición del centro y sus opciones (en su caso).

Dado que esta política tiene por objeto garantizar una tramitación eficaz de las reclamaciones, el IEVCB no responderá a reclamaciones duplicadas o que ya hayan sido resueltas en la fase 1, fase 2 o fase 3 del procedimiento. Tampoco se atenderán quejas o denuncias cuando concurra alguna de estas circunstancias:

- El denunciante se pone en contacto repetidamente con el IEVCB, reiterando cada vez la mismos denuncia o queja.
- Parece que el denunciante pretende causar trastornos o molestias.
- Las cartas, correos electrónicos o llamadas telefónicas del denunciante suelen ser abusivas o agresivas.
- El denunciante hace comentarios personales insultantes o amenaza al personal del centro.

7. REGISTRO DE RECLAMACIONES

El IEVCB 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 el centro en respuesta a la denuncia, independientemente de que se haya estimado o no.Todas las partes implicadas en una queja, incluidos el denunciante, el IEVCB, los testigos, la SEOO y el panel de audiencia (si lo hubiera), deben mantener la confidencialidad sobre todos los asuntos y la documentación relacionados con las denuncias.

Se asegura a todas las familias que toda la correspondencia, declaraciones o registros relacionados con las quejas se mantendrán confidenciales, excepto en los casos en que un organismo superior o 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 Independent School Inspectorate (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.

El número de reclamaciones recibidas durante el curso 2025-2026 fue de:

- 16 de nivel 2
- 2 de nivel 3.

FORMULARIO DE RECLAMACIÓN

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 el centro:**
Dirección: **Código postal:** **Número de teléfono:** **Dirección de correo electrónico del denunciante:**
Explique detalladamente su queja y si ha hablado con alguien del IEVCB 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: