

British Council School
El Colegio Británico

Política de Quejas

Adoptada: julio 2023

Revisión: julio 2025

Introducción

El British Council School es un colegio privado mixto. Aunque confiamos en que nuestros padres, tutores y alumnos están satisfechos con la oferta académica y los servicios que proporcionamos en el Colegio, somos conscientes de que puede haber ocasiones en las que se planteen quejas.

1. Declaración

Nuestra Política de Quejas tiene como objetivo fomentar la resolución informal de las quejas planteadas por los padres y tutores siempre que sea posible, y por medios formales cuando proceda.

2. Principios

1. La política aplica a las quejas planteadas por los padres y tutores de nuestros alumnos.
2. Nuestra Política de Quejas está accesible al público y publicada en la página web del Colegio.
3. Nuestra política de Quejas es fácil de entender y de utilizar.
4. Las quejas serán reconocidas verbalmente o por escrito, y contestadas dentro de los plazos de acción establecidos.
5. El Colegio investigará las quejas en detalle y con la mayor brevedad posible.
6. Estamos a favor de una resolución de quejas informal siempre que sea posible. Es de interés común que las quejas se resuelvan a la satisfacción de todas las partes involucradas en la fase más temprana posible. En cada fase del procedimiento, el personal designado considerará la queja y cómo abordarla para así ofrecer:
 - Una explicación
 - Una disculpa
 - La tranquilidad de que se han tomado medidas necesarias para evitar que se repitan aquellos hechos que llevaron a la queja
 - La tranquilidad que el Colegio llevará a cabo una revisión de sus políticas y procedimientos a la luz de la queja

-
7. En el caso de que hayan tenido lugar intentos previos de resolución informal y el demandante continúa insatisfecho con el resultado, o cuando el demandante plantea una queja formal por escrito desde el principio, se seguirán los procedimientos formales (ver 2ª fase).
 8. Remisión a la Comunidad de Madrid: las normativas en nuestro Código de Conducta se guían por la "materia relativa a la convivencia de sus centros docentes de la Comunidad de Madrid".
 9. Nuestra Política de Quejas proporciona información al equipo directivo y a la Junta del Colegio para garantizar la mejora de nuestra oferta académica y nuestros servicios.
 10. Quejas tardías: El Colegio se reserva el derecho de negarse a investigar quejas bajo esta política que se presenten más de seis meses después del incidente o evento, o una serie del mismo.
 11. Quejas vejatorias o repetidas: El Colegio se reserva el derecho de clasificar una queja como vejatoria y/o repetida y de negarse a investigarla en virtud del procedimiento en esta política cuando:
 - Una queja ha sido previamente consultada y considerada bajo todas las fases
 - Un demandante plantea quejas persistentes irrazonables
 - Un demandante plantea quejas sobre asuntos que no afectan a su hijo
 - Quejas anónimas: El Colegio no investigará quejas anónimas en virtud del procedimiento en esta política. Las quejas anónimas serán redirigidas a la Directora del Colegio, que decidirá qué medidas tomar, si procede.

3. Procedimiento

3.1. 1ª FASE - QUEJAS INFORMALES

1. Las quejas informales se deben plantear en persona, mediante una reunión o por correo electrónico. Los padres deben seguir las líneas de comunicación establecidas en función de la naturaleza de la queja y la sección en la que está registrado el alumno.
 - a) Infantil: Profesor del alumno → Puesto de responsabilidad / Teaching and Learning Leader → SLT → Jefe de Sección
 - b) Primaria: Profesor o Tutor → Teaching and Learning Leader o Year Leader → SLT → Deputy Head → Jefe de Sección
 - c) Secundaria: Profesor o Tutor → Teaching and Learning Leader o Year Leader → SLT → Deputy Head → Jefe de Sección
2. El empleado que recibe la queja debe confirmar el recibo de la misma dentro de 5 días hábiles en período lectivo, y tan pronto como sea posible en días no lectivos, y tratar de resolver el problema lo antes posible.

-
3. Una vez que la queja haya sido revisada, el denunciante será informado de los resultados dentro de 15 días hábiles desde el día de recepción de la reclamación (en período lectivo).
 4. Si el demandante no está satisfecho con el resultado, la queja se puede plantear como una queja formal por escrito.

3.2. 2ª FASE - QUEJAS FORMALES

Una queja formal puede ser:

- una queja informal sin resolver
 - una queja que requiere mayor investigación
 - una protesta más grave respecto a las políticas, los procedimientos, la gestión o la prestación de servicios del Colegio
1. Una queja formal se debe establecer por escrito, enviándola a la atención de un miembro del equipo de Dirección del colegio (SSLT), junto con toda la documentación pertinente y los datos de contacto del demandante.
 2. Las quejas serán reconocidas por teléfono o por escrito dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la queja durante el período lectivo, y tan pronto como sea posible durante las vacaciones. El acuse de recibo indicará los pasos a seguir.
 3. Un miembro del Equipo de Dirección (SSLT) llevará a cabo una investigación y se pondrá en contacto con el denunciante. El investigador solicitará información adicional y hablará personalmente con el denunciante y con demás personas que tengan conocimiento de las circunstancias.
 4. A continuación de una investigación adecuada, el miembro del Equipo de Dirección (SSLT) notificará al denunciante en persona o por escrito sobre la decisión tomada y los motivos que la justifican. El resultado de la queja debe ser notificado en el plazo de veinticinco días hábiles.
 5. En el caso de que el demandante no esté conforme con la decisión tomada por el Colegio, podrá pasar a la 3ª fase del procedimiento.

3.3. 3ª FASE – PANEL

1. Las quejas formales no resueltas deben ser comunicadas al Director/a del colegio, quien informará al Presidente del Board y organizará un Panel. El Panel estará constituido por un mínimo de 3 personas que no hayan estado involucradas directamente en los asuntos detallados en la queja, y al menos uno de los miembros debe ser independiente de la gestión y administración del colegio. El Panel se constituirá dentro de los 10 días hábiles escolares posteriores a la adopción de la Etapa 3.

-
2. El/la reclamante será invitado/a a asistir a una reunión para discutir la queja. Podrá asistir acompañado/a si así lo desea.
 3. Durante la reunión, se considerará toda la documentación relevante.
 4. El Panel analizará la situación y realizará sus propias conclusiones y recomendaciones.
 5. Tras la debida consideración, el Panel tomará una decisión y la comunicará por escrito al Presidente del Board y al/la reclamante dentro de los 10 días hábiles escolares posteriores a la reunión. Cualquier recomendación o conclusión relevante podrá ser comunicada al/la reclamante, cuando corresponda, a la persona objeto de la queja, y estarán disponibles para su revisión en las instalaciones del colegio por parte del Board y el Director/a del colegio.
 6. La decisión del Panel será definitiva.
 7. Si la queja involucra al Director/a del colegio, el/la reclamante deberá solicitar formalmente que la queja sea enviada directamente al Presidente del Board, quien organizará un Panel y seguirá el mismo procedimiento.
 8. Se llevará un registro escrito de todas las quejas que alcancen un estatus formal, ya sea que se resuelvan mediante un procedimiento formal o procedan a una audiencia con el Panel. Este registro incluirá las acciones tomadas por la escuela como resultado de dichas quejas (independientemente de si son admitidas o no).

4. Confidencialidad

Los padres pueden estar seguros de que todas las quejas serán tratadas de manera confidencial y solo se discutirán con el personal relevante. Se mantendrá un registro escrito de las quejas formales, así como de la correspondencia, declaraciones y otros documentos relacionados con quejas individuales, y estos serán tratados como confidenciales, salvo en los casos en que la ley española permita el acceso.

De acuerdo con los principios de protección de datos, los detalles de las quejas individuales se conservarán normalmente durante el tiempo que se considere razonablemente necesario. En todos los casos, se cumplirá con la legislación española.

Las quejas relacionadas con el desempeño del personal del Colegio o con las situaciones derivadas de aplicar el Código de Conducta del Colegio no se tratarán bajo los procedimientos mencionados anteriormente.