

# COGNITA

## Procedimiento de Quejas

### Septiembre 2020

### ESPAÑA

# TEMS

### 1 Introducción

- 1.1 Ponemos sumo cuidado en la calidad de la enseñanza y apoyo emocional que prestamos a nuestros alumnos. Sin embargo, si los padres desean presentar una queja, podrán hacerlo mediante el siguiente procedimiento.
- 1.2 Esta política aplica a todos los alumnos, incluso los de Infantil.

### 2 Día laborable

2.1 A los efectos del presente procedimiento, «día laborable» se refiere a los días laborables dentro del periodo escolar. En el caso de que surja una queja durante las vacaciones escolares, siempre y cuando sea posible, los tiempos se mantendrán igual que durante el trimestre. No obstante, el Director del colegio tendrá que valorar el tiempo exacto para obtener la información necesaria y, si existe la necesidad de exceder este periodo de tiempo, informará a los padres por escrito.

### 3 Procedimiento

#### 3.1 Fase 1: Resolución informal

- 3.1.1 Se espera poder resolver la mayoría de las quejas rápidamente y de manera informal.
- 3.1.2 Normalmente, si los padres tienen alguna queja, deberán ponerse en contacto en primer lugar con el tutor de su hijo. En muchos casos, los padres quedan satisfechos con la resolución del asunto en este nivel.
- 3.1.3 Si el profesor no puede resolver el asunto por sí solo, puede necesitar consultar a un miembro del equipo directivo del colegio.
- 3.1.4 Normalmente, cualquier queja presentada directamente al director se remitirá al correspondiente miembro del personal, a menos que el director considere más apropiado tratar el asunto personalmente. Aún en este caso, se intentará resolver el asunto de manera informal. Sin embargo, la implicación del director en esta fase solo se producirá en circunstancias especiales.
- 3.1.5 Las quejas de la Fase 1 deberían contestarse dentro de los siete días laborables siguientes a su recepción. En los casos en que existan razones que impidan que esto sea así, el miembro del personal que esté tratando la queja lo notificará a los padres y les dará un plazo de tiempo oportuno.
- 3.1.6 Se mantendrá un registro escrito de todas las quejas, que incluirá la fecha en la que se reciba la queja, las medidas adoptadas y el resultado.
- 3.1.7 Si el asunto no se resuelve de manera informal después de que el profesor haga todo lo que esté en su mano, los padres podrán seguir adelante con la queja conforme a la Fase 2 del presente procedimiento.

### 3.2 Fase 2: Resolución Formal

3.2.1 Si no se ha podido resolver la queja de manera informal, los padres deberán presentar la queja por escrito ante el director. Tras examinar la queja, el director decidirá la manera oportuna de proceder y la persona que estará al frente de la investigación.

3.2.2 El director responderá a los padres dentro de los siguientes cinco días laborables indicando cómo se propone proceder el colegio.

3.2.3 Puede que sea necesario que el director o la persona responsable lleven a cabo más investigaciones. Si este es el caso, se elaborarán las actas de todas las reuniones y entrevistas que se lleven a cabo en relación con la queja.

3.2.4 Una vez que el director se ha cerciorado de que, en la medida de lo posible, han quedado establecidos todos los hechos relevantes, durante el curso de la investigación, se tomará una decisión en relación con la queja dentro de los 10 días laborables siguientes a su recepción. Los padres serán informados por escrito de la decisión y de las razones que la sustenten.

3.2.5 En los casos en que no sea posible dar una respuesta completa dentro de 10 días laborables, el director lo notificará a los padres y les proporcionará un plazo de tiempo oportuno.

3.2.6 Confiamos en que en esta fase se alcanzará una solución y en que los padres tendrán la absoluta tranquilidad de que cualquier otro problema que pudieran tener se analizará de manera completa y objetiva. Si, en circunstancias extremas, los padres no quedan satisfechos con el proceso, pueden pasar a la Fase 3 de este procedimiento.

3.2.7 Nota: En caso de que los padres deseen presentar una queja ante el director, deberán ponerse en contacto en primer lugar con la oficina regional de Cognita por teléfono o por escrito. La correspondencia por escrito debe dirigirse a [spain@cognita.com](mailto:spain@cognita.com). Esto dará lugar a que se contacte con el coordinador de quejas de la oficina regional de Cognita para aclarar y discutir el asunto. Si se trata de una queja contra el director, el Director de Educación nombrará una persona encargada de la investigación. Normalmente, estas quejas se tratarán dentro de los 15 días laborables siguientes a su recepción.

### 3.3 Fase 3: Reunión con la comisión

3.3.1 En caso de que los padres no estén satisfechos con la respuesta o con el proceso llevado a cabo en la Fase 2, el asunto se remitirá a una Comisión de Quejas.

3.3.2 Los padres deberán solicitar la remisión a una Comisión de Quejas cumplimentando el formulario que aparece al final de este documento.

3.3.3 El formulario de queja se deberá entregar por correo electrónico u ordinario dirigido a la oficina regional de Cognita dentro de los cinco días laborables siguientes a la recepción de la decisión alcanzada en la fase 2.

3.3.4 Cognita acusará recibo de la queja de Fase 3 y planificará una reunión lo antes posible, normalmente dentro de los 20 días laborables siguientes a la recepción de la queja de Fase 3.

3.3.5 La Comisión de Quejas será nombrada por el Director de Educación y al menos uno de los tres miembros será independiente de la gestión y administración del colegio. Los miembros de la Comisión de Quejas no tendrán relación con el alumno ni con la familia afectada y no habrán estado directamente implicados en los asuntos detallados en la queja.

## Complaint Procedure (Spain)

---

3.3.6 Si el Presidente de la Comisión de Quejas lo considera necesario, puede solicitar que se proporcionen más detalles sobre la queja o apelación y cualquier documento o registro oportuno antes de la reunión con la comisión.

3.3.7 Los padres pueden estar acompañados por una persona adicional durante la reunión, que puede ser un pariente, un profesor o un amigo; sin embargo, no se permite representación legal. Tampoco se permite la grabación de estas reuniones.

3.3.8 Si es posible, la Comisión de Quejas resolverá la queja de los padres inmediatamente sin necesidad de investigaciones adicionales.

3.3.9 Se dejará constancia escrita del proceso.

3.3.10 Tras el debido examen de todos los hechos que se estimen oportunos, la Comisión de Quejas tomará una decisión y realizará unas recomendaciones, las cuales se deberán llevar a cabo dentro de los 10 días laborables siguientes a la reunión.

3.3.11 La Comisión de Quejas escribirá a los padres informándoles de su decisión y de las razones que la sustenten.

3.3.12 Las conclusiones y recomendaciones se enviarán por escrito a los padres que hayan presentado la queja, al director y, si se considera oportuno, a la persona contra la que se haya presentado la queja. Se mantendrá en el colegio una copia de las conclusiones y recomendaciones de manera confidencial y se pondrá a disposición, previa petición, de los inspectores y del propietario para su inspección.

3.3.13 Con esto se agota el procedimiento de queja después de que la decisión se haya comunicado por escrito. La decisión de la Comisión de Quejas es irrevocable.

## 4 Infantil

4.1 Esta política cumple lo requisitos de la *Statutory Framework for the Early Years Foundation Stage*.

## 5 Quejas infundadas

5.1 Puede haber ocasiones excepcionales en las que, a pesar de que se hayan seguido todas las fases del procedimiento, los padres que han presentado la queja no queden satisfechos. Si estos intentan volver a presentar la misma queja, Cognita se reserva el derecho de informarles por escrito de que el procedimiento ha sido agotado y el asunto está ya cerrado. En el caso de que se intente plantear un nuevo asunto de queja por cualquier otra razón diferente a la queja original que llegó hasta la Fase 3, se tratará como una nueva queja informal.

## 6 Registro de las quejas

6.1 Todas las quejas que hayan alcanzado las Fases 2 o 3 se registran debidamente en el archivo de quejas del colegio junto con el resultado de cada una de las quejas y las correspondientes medidas adoptadas. La fase en la que finaliza la queja también se registra.

### 7 Confidencialidad

7.1 Los padres pueden tener la seguridad de que todos los problemas y quejas se tratarán con seriedad y confidencialidad. La correspondencia, las declaraciones y la documentación se mantendrán de forma confidencial. Las excepciones a la confidencialidad son los órganos de inspección. El colegio podrá a disposición de los órganos de inspección, previa petición, la documentación de cualquier queja realizada durante un periodo de tiempo determinado y las medidas adoptadas como resultado.

### 8 Publicación

8.1 El presente procedimiento está publicado en la página web del colegio.

### 9 Disposiciones relativas a las quejas tratadas utilizando el presente procedimiento

9.1 Este procedimiento no será pertinente en los casos en los que se apliquen otras disposiciones legales u organizativas relativas, por ejemplo, a protección de la infancia, a incidentes raciales o a disposiciones educativas especiales. Si el problema está relacionado con asuntos sobre la protección de la infancia, se deberá seguir la política de salvaguarda del colegio.

9.2 Este procedimiento no se puede usar en relación con alumnos que han sido expulsados del colegio. Existe un procedimiento separado de acuerdo con el contrato parental. En el caso de una exclusión permanente o temporal, se proporcionará consejo sobre cómo actuar, incluido en la Política de Exclusión.

9.3 Nada en esta política perjudica los derechos de los padres de un alumno con necesidades especiales o una discapacidad, si creen que su hijo haya recibido un trato desfavorable.

9.4 Una queja puede ser interpuesta por cualquier padre (o persona con responsabilidad parental) de un alumno matriculado en el colegio.

9.5 No se puede interponer una queja en relación con un alumno que haya sido baja en el colegio, al menos que se haya interpuesto en primer lugar cuando el alumno aún estaba matriculado. El alumno se da de baja del registro del colegio en su último día en el colegio.

9.6 En el caso de que la queja solo esté relacionada con temas financieros como escolaridad pendiente, la cuestión de las cuotas debidas por sí sola queda fuera del alcance de este procedimiento. El director del colegio sigue siendo responsable de todas las decisiones financieras.

9.7 Las quejas de grupos de padres relacionadas con el equipo directivo o con el estilo de dirección no se atenderán de manera colectiva. Se deberá mantener la confidencialidad para cada una de las quejas.

#### Datos de contacto para órganos de inspección:

NABSS Calle de Ferraz, 85, 28008 Madrid [nabss@acade.es](mailto:nabss@acade.es) Tel. 91 550 0123

#### Registro de quejas del curso anterior:

El colegio recibió 3 quejas formales, de las cuales 0 llegaron a la fase de Panel de Quejas.

## Complaint Procedure (Spain)

### FORMULARIO DE QUEJA

Cumplimente este formulario y entréguelo al Director. Si su queja trata concretamente sobre el Director, cumplimente el formulario y diríjalo a la oficina regional de Cognita:

Cognita Regional Office PA to Managing Director, Cognita, Plaza Doctor Letamendi, 1-2, 4ª Planta, 08007 Barcelona.

<b>Datos básicos</b>	
<b>Nombre del colegio</b>	
<b>Su nombre</b>	
<b>Nombre del alumno</b>	
<b>Relación con el alumno</b>	
<b>Dirección</b>	
<b>Dirección de correo electrónico</b>	
<b>Teléfono de contacto en horario laboral</b>	
<b>Teléfono móvil</b>	

<b>¿Sobre qué trata su queja? Marque (x) las opciones que correspondan</b>			
<input type="checkbox"/>	Seguridad y Salud	<input type="checkbox"/>	Necesidades educativas especiales y discapacidades
<input type="checkbox"/>	Currículo	<input type="checkbox"/>	Comedor escolar
<input type="checkbox"/>	Expulsión	<input type="checkbox"/>	Uniforme escolar
<input type="checkbox"/>	Comportamiento	<input type="checkbox"/>	Comunicación
<input type="checkbox"/>	Personal	<input type="checkbox"/>	Otros (especificar)

<b>Describa brevemente su queja</b>	
<b>¿Cómo ha expresado su problema al colegio hasta ahora? No podemos investigar su queja si no ha aprovechado la oportunidad de solucionarla en una fase más temprana.</b>	
<b>¿Qué hizo el colegio para solucionar su queja? (Quién, qué, dónde, cómo, cuándo)</b>	
<b>Nombre de la persona que atendió su problema o queja en un principio</b>	
<b>¿Qué acciones resolverán el problema ahora?</b>	
<b>Firma</b>	
<b>Nombre</b>	
<b>Fecha</b>	

## Complaint Procedure (Spain)

---

<b>Propiedad y consulta</b>	
Promotor del documento (función)	Director de Educación
Autor del documento (nombre)	Simon Camby
Asesoramiento especializado	Jane Cooper, Inspectora jefe, Servicio de Inspección Escolar (SIS)
Consulta abril 2017	Directores de: Breaside Prep, Salcombe Prep, Meoncross, Polam y Southbank Hampstead. Subdirectores de educación: Robin Davies y Danuta Tomasz.

<b>Destinatarios</b>	
Destinatarios	Los padres de los alumnos de los colegios Cognita Personal del colegio

<b>Aplicación y publicación del documento</b>	
Inglaterra	No
Gales	No
España	Sí

<b>Control de versiones</b>	
Fecha de implementación	Septiembre 2020
Fecha de la revisión	Revisión para implementación septiembre 2021

<b>Documentación relacionada</b>	Normas de los colegios británicos en el extranjero. BSO Standards
----------------------------------	---