

## Procedimiento de Quejas

ESPAÑA

### **1 Introducción**

- 1.1 A los efectos del presente procedimiento, la definición del término “padre, madre o progenitor” se refiere a:  
Una persona que tiene responsabilidad parental, es decir la responsabilidad legal de un menor y que tiene derecho a recibir información sobre el menor.
- 1.2 Ponemos sumo cuidado en la calidad de la enseñanza y apoyo emocional que prestamos a nuestros/as alumnos/as. Sin embargo, si un padre o una madre desea presentar una queja, podrá hacerlo mediante el siguiente procedimiento.
- 1.3 Esta política aplica a todos los/las alumnos/as, incluyendo de la etapa de Infantil, sin embargo, no se puede presentar una queja relacionada con un/a alumno/a que no esté matriculado/a en el centro.
- 1.4 Este procedimiento consiste en dos secciones:
  - Sección A: Quejas Generales
  - Sección B: Quejas sobre el Director del colegio o la gestión del colegio.
- 1.5 A los efectos del presente procedimiento, “día laborable” se refiere a los días laborables durante los trimestres publicados en el calendario escolar del centro. En el caso de que surja una queja durante el periodo de las vacaciones escolares, siempre y cuando sea posible, los tiempos se mantendrán igual que durante el trimestre. No obstante, el personal del colegio a cargo de investigar la queja 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.

### **2 Sección A: Quejas Generales. Esta sección es administrada y gestionada por el propio colegio**

- 2.0 Se espera poder resolver la mayoría de las quejas rápidamente y de manera informal.

#### **2.1 Fase 1: Resolución informal**

- 2.1.1 Normalmente, si los padres y las madres tienen alguna preocupación, deberán ponerse en contacto en primer lugar con el/la tutor/a de su hijo/a. El/la tutor/a del menor será la persona responsable de determinar la acción necesaria para tratar de resolver la queja de los padres. El/la tutor/a intentará resolver la queja mediante una conversación en primer lugar. Esta fase se conoce como Fase 1 del procedimiento de quejas. En la mayoría de los casos, las familias quedan satisfechas con la resolución del asunto en este nivel.
- 2.1.2 Si el profesorado no puede resolver el asunto por sí solo, puede necesitar consultar a un miembro del equipo directivo del colegio. La Dirección del colegio será responsable de determinar las acciones necesarias para llegar a la resolución de la queja. Estas acciones podrán incluir:
  - La organización de una reunión entre la familia y el personal relevante en respuesta a la queja; o
  - La escalada del asunto a la Fase 2.

## **Complaint Procedure (Spain)**

---

- 2.1.3 Normalmente, cualquier queja presentada directamente a la Dirección del colegio se remitirá al miembro del personal correspondiente, a menos que el/la Directora/a considere más apropiado tratar el asunto personalmente. Aún en este caso, se intentará resolver el asunto de manera informal. La implicación del/de la Directora/a en esta fase solo se producirá en circunstancias especiales.
- 2.1.4 Las quejas de la Fase 1 deberían contestarse dentro de los 7 (siete) días laborables siguientes a su recepción. En los casos en que existan razones que impidan que se cumpla este plazo, el miembro del personal que esté tratando la queja lo notificará a la familia y le informará de un plazo de tiempo oportuno.
- 2.1.5 Se mantendrá un registro escrito de todas las quejas (se estimen fundadas o no), que incluirá la fecha en la que se reciba la queja, las medidas adoptadas y el resultado.
- 2.1.6 Si el asunto no se resuelve en la Fase 1 después de que el colegio haga todo lo que esté en su mano, las familias podrán seguir adelante con la queja conforme a la Fase 2 del presente procedimiento. Deben informar a la Dirección del colegio de su deseo de hacer esto, por escrito y en un plazo de 5 días laborables tras la decisión de la Fase 1.

### **2.2 Fase 2: Resolución Formal**

- 2.2.1 Si no se ha podido resolver la queja en la Fase 1, las familias deberán presentar la queja por escrito ante la Dirección del colegio. Tras examinar la queja, el/la Directora/a decidirá la manera oportuna de proceder y nombrará la persona que liderará la investigación.
- 2.2.2 El/la Directora/a responderá a la familia dentro de los siguientes 7 (siete) días laborables indicando cómo el colegio propone proceder.
- 2.2.3 Puede que sea necesario que la Dirección o la persona responsable lleven a cabo investigaciones adicionales. Si este es el caso, se mantendrán las actas de todas las reuniones y entrevistas que se lleven a cabo en relación con la queja.
- 2.2.4 Una vez que la Dirección 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 15 (quince) días laborables siguientes a su recepción. La familia, además del Equipo de Gestión de Quejas, será informada por escrito de la decisión y de las razones que la sustenten.
- 2.2.5 En los casos en que no sea posible dar una respuesta completa dentro de 15 (quince) días laborables, el/la Directora/a notificará a la familia y le proporcionará un plazo de tiempo oportuno.
- 2.2.6 Confiamos en que en esta fase se alcanzará una solución y en que la familia se sentirá satisfecha de que todas sus preocupaciones se han considerado de forma justa y por completo. Si, en circunstancias excepcionales, la familia no queda satisfecha con el proceso, puede pasar a la Fase 3 de este procedimiento. Esto implica derivar el asunto a una Comisión de Quejas.

### **2.3 Fase 3: Reunión de la Comisión**

## Complaint Procedure (Spain)

---

- 2.3.1 La familia deberá solicitar la remisión a una Comisión de Quejas, enviando la solicitud por correo electrónico a [spaincomplaints@cognita.com](mailto:spaincomplaints@cognita.com) en los 5 (cinco) días laborables desde la recepción de la decisión de la Fase 2.
- 2.3.2 Cognita acusará recibo de la queja de Fase 3 y planificará una reunión lo antes posible y normalmente dentro de los 20 (veinte) días laborables siguientes a la recepción de la petición de escalada de la queja a la Fase 3.
- 2.3.3 La Comisión de Quejas será nombrada por el Managing Director Continental Europe y/o General Manager Spain & Italy 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/la alumno/a ni con la familia afectada y no habrán estado directamente implicados en los asuntos detallados en la queja.
- 2.3.4 Si el Presidente de la Comisión de Quejas lo considera necesario, puede solicitar que se le proporcionen más detalles sobre la queja además de cualquier documento o registro pertinente a la queja, antes de la reunión con la comisión.
- 2.3.5 Los miembros de la familia pueden estar acompañados por una persona adicional durante la reunión, que puede ser una persona de su familia, una amistad o un/a profesor/a. No se permite representación legal. Tampoco se permite la grabación de estas reuniones.
- 2.3.6 Si es posible, la Comisión de Quejas resolverá la queja de la familia inmediatamente sin necesidad de investigaciones adicionales.
- 2.3.7 Se dejará constancia escrita del proceso.
- 2.3.8 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 compartirán con la familia que ha presentado la queja dentro de los 10 (diez) días laborables siguientes a la reunión. La Comisión informará por escrito a la familia de su decisión respecto a la queja y los motivos que la sustentan.
- 2.3.9 Las conclusiones y recomendaciones de la Comisión se enviarán por escrito al miembro de la familia que haya presentado la queja, a la Dirección 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.
- 2.3.10 Una vez que la decisión se haya comunicado por escrito, se agota el procedimiento de queja.
- 2.3.11 La decisión de la Comisión de Quejas es irrevocable.

### **3 Sección B: Quejas sobre la Dirección o la gestión del colegio. Esta sección es administrada y gestionada por el Equipo de Gestión de Quejas de Cognita.**

- 3.0 Se espera poder resolver la mayoría de las quejas rápidamente y de manera informal.

#### **3.1 Fase 1: Resolución informal**

## **Complaint Procedure (Spain)**

---

- 2.3.12 Si la familia desea presentar una queja sobre la Dirección del colegio, en primer lugar, deberá ponerse en contacto con la Oficina de Cognita a través de este formulario ONLINE COMPLAINTS FORM SPAIN, en inglés o en español. Esto conducirá a un contacto con el Head of School Improvement Spain y Head of Compliance Spain quien les llamará para comentar el asunto. Cualquier queja sobre la Dirección de un colegio se derivará a la Directora de Educación Europa. El objetivo será resolver la queja en la Fase 1.
- 2.3.13 El Head of School Improvement Spain y Head of Compliance Spain en colaboración con el Managing Director Continental Europe y/o General Manager Spain & Italy serán las personas responsables de determinar las acciones necesarias para llegar a la resolución de la queja. Estas acciones podrían incluir:
- La organización de una reunión entre la familia y el Chair of Governors en respuesta a la queja, o
  - La escalada del asunto a la Fase 2.
- 2.3.14 Las quejas de la Fase 1 deberían contestarse dentro de los 7 (siete) días laborables siguientes a su recepción. En los casos en que existan razones que impidan que se cumpla este plazo, el miembro del personal que esté tratando la queja así lo notificará a la familia y le informará de un plazo de tiempo oportuno.
- 2.3.15 Si el asunto no se resuelve en la Fase 1, la familia podrá seguir adelante con la queja conforme a la Fase 2 del presente procedimiento.

### **2.4 Fase 2: Resolución Formal**

## **Complaint Procedure (Spain)**

---

- 3.2.1 Si no se ha podido resolver una queja sobre la Dirección del colegio en la Fase 1, la familia deberá notificará su deseo de escalar el asunto a la Fase 2. Debe informar por email a [spaincomplaints@cognita.com](mailto:spaincomplaints@cognita.com) En este punto será informada la Directora de Educación Europa.
- 3.2.1 En el caso de una queja presentada contra la Dirección del colegio o en relación con la gestión del colegio, en la Fase 2, el Managing Director Continental Europe y/o General Manager Spain & Italy nombrará a una persona para llevar a cabo una investigación.
- 3.2.2 Normalmente las quejas en la Fase 2 sobre la Dirección del colegio o relativa a la gestión del colegio, se contestarán dentro de los 15 (quince) días laborables siguientes a la recepción de dicha queja.
- 3.2.3 Puede ser necesario llevar a cabo investigaciones adicionales. En este caso, se mantendrán registros escritos de todas las reuniones y entrevistas relativas a la queja.
- 3.2.4 Una vez que la persona a cargo de la investigación 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. Se informará por escrito a la familia de la decisión y de las razones que la sustenten dentro de los 15 (quince) días laborables siguientes a la fecha de escalada de la queja a Cognita.
- 3.2.5 En los casos en que no sea posible dar una respuesta completa dentro de 15 (quince) días laborables, la persona a cargo de la investigación lo notificará a la familia y le proporcionará un plazo de tiempo oportuno.
- 3.2.6 Confiamos en que en esta fase se alcanzará una solución y en que la familia se sentirá satisfecha de que todas sus preocupaciones se han considerado de forma justa y por completo. Si, en circunstancias extremas, la familia no queda satisfecha con el proceso, puede pasar a la Fase 3 de este procedimiento. Esto implica derivar el asunto a una Comisión de Quejas.

### **3.3 Fase 3: Reunión de la Comisión**

- 3.3.1 La familia deberá solicitar la remisión a una Comisión de Quejas, enviando la solicitud por correo electrónico a [spaincomplaints@cognita.com](mailto:spaincomplaints@cognita.com) en los 5 (cinco) días laborables desde la recepción de la decisión de la Fase 2.
- 3.3.2 Cognita acusará recibo de la queja de Fase 3 y planificará una reunión lo antes posible y normalmente dentro de los 20 (veinte) días laborables siguientes a la recepción de la petición de escalada de la queja a la Fase 3.
- 3.3.3 La Comisión de Quejas será nombrada por el General Manager Spain & Italy y/o Managing Director Continental Europe. Al menos uno de los tres miembros será independiente de la gestión y administración del colegio y de Cognita. Los miembros de la Comisión de Quejas no tendrán relación con el/la alumno/a ni con la familia afectada y no habrán estado directamente implicados en los asuntos detallados en la queja.

## Complaint Procedure (Spain)

---

- 3.3.4 Si la persona quien preside la Comisión de Quejas lo considera necesario, puede solicitar que se proporcionen más detalles sobre la queja además de cualquier documento o registro pertinente a la queja, antes de la reunión con la comisión.
- 3.3.5 La familia puede estar acompañada por una persona adicional durante la reunión, que puede ser una persona de su familia, una amistad o un/a profesor/a. No se permite representación legal. No se permite la grabación de estas reuniones.
- 3.3.6 Si es posible, la Comisión de Quejas resolverá la queja de la familia inmediatamente sin necesidad de investigaciones adicionales.
- 3.3.7 Se dejará constancia escrita del proceso.
- 3.3.8 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 compartirán con la familia que ha presentado la queja dentro de los 10 (diez) días laborables siguientes a la reunión. La Comisión informará por escrito a la familia de su decisión respecto a la queja y los motivos que la sustentan.
- 3.3.9 Las conclusiones y recomendaciones se enviarán por escrito a las personas que hayan presentado la queja y al/a la Directora. 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.
- 3.3.10 Una vez que la decisión se haya comunicado por escrito, se agota el procedimiento de queja.
- 3.3.11 La decisión de la Comisión de Quejas es irrevocable.

## 4 Infantil

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

## 5 Quejas infundadas

- 3.0 Puede haber ocasiones excepcionales en las que, a pesar de que se hayan seguido todas las fases del procedimiento, la familia que ha presentado la queja no quede satisfecha. Si la familia intenta volver a presentar la misma queja, Cognita se reserva el derecho de informarle por escrito de que el procedimiento ha sido agotado y el asunto está ya cerrado. En el caso de que se intente plantear una nueva queja por cualquier otro motivo diferente a la queja original de la Fase 3, se tratará como una queja nueva de Fase 1.

## 5 Registro de las quejas

- 5.1 Todas las quejas que hayan alcanzado las Fases 2 o 3 se registran debidamente en el registro 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.

### 6 Confidencialidad

**6.1** Las familias pueden tener la seguridad de que todos las preocupaciones 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 pondrá 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.

### 7 Publicación

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

### 8 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 integral de la infancia, a incidentes raciales o a disposiciones educativas especiales. Si el problema está relacionado con asuntos sobre la protección integral de la infancia, se deberá seguir la política de protección integral del menor del colegio.

9.2 Este procedimiento no se puede usar en relación con alumnos/as que han sido expulsados/as del colegio. Existe un procedimiento separado de acorde 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 y de las madres de un/a alumno/a con necesidades especiales o una discapacidad, si creen que su hijo o hija haya recibido un trato desfavorable.

9.4 Una queja puede ser interpuesta por cualquier persona con responsabilidad parental de un/a alumno/a matriculado/a en el colegio.

9.5 En el caso de que la queja solo esté relacionada con asuntos financieros como, por ejemplo, cuotas de escolaridad pendientes, la cuestión de las cuotas debidas por sí sola queda fuera del alcance de este procedimiento. La Dirección del colegio sigue siendo responsable de todas las decisiones financieras.

9.6 Las quejas de grupos de padres y madres sobre el colegio no se atenderán de manera colectiva. Se deberá mantener la confidencialidad para cada una de las personas que presentan una queja.

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

Colegios inspeccionados por NABSS: NABSS Calle de Ferraz, 85, 28008 Madrid  
nabss@acade.es Tel. 91 550 0123

**Registro de quejas del curso anterior: El colegio recibió 2 queja formal.**  
**Enlace al Formulario de Quejas: [ONLINE COMPLAINTS FORM SPAIN](#)**

## Complaint Procedure (Spain)

<b>Ownership and consultation</b>	
Document sponsor	Director of Education Europe
Document author	Director of Education Europe
Consultation & Specialist advice	Head of Educational Compliance Spain Education Assurance Manager Independent Complaints Coordinator Head of School, Hastings School
<b>Document application and publication</b>	
England	No
Wales	No
Spain	Yes
Switzerland	No
Italy	No
<b>Version control</b>	
Current review date	September 2025
Next review date	September 2026
<b>Related documentation</b>	
Related documentation	ISI Standards