

# COGNITA

## Procedimiento de Quejas

### ELIS MURCIA

### 1 Introducción

- 1.1 A los efectos del presente procedimiento, la definición del término “padre 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 alumnos. Sin embargo, si los padres desean presentar una queja, podrán hacerlo mediante el siguiente procedimiento.
- 1.3 Esta política aplica a todos los alumnos, incluyendo los de Infantil.
- 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

- 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 tienen alguna preocupación, deberán ponerse en contacto en primer lugar con el tutor de su hijo. El tutor del menor será la persona responsable de determinar la acción necesaria para tratar de resolver la queja de los padres. El tutor 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, los padres quedan satisfechos con la resolución del asunto en este nivel.
    - 2.1.2 Si el profesor no puede resolver el asunto por sí solo, puede necesitar consultar a un miembro del equipo de liderazgo del colegio. El equipo de liderazgo 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 los padres y el personal relevante en respuesta a la queja; o
      - La escalada del asunto a la Fase 2.
    - 2.1.3 Normalmente, cualquier queja presentada directamente al Director del colegio se remitirá al miembro del personal correspondiente, a menos que el Director considere más apropiado tratar el asunto personalmente. Aún en este caso, se intentará resolver el asunto de manera informal. La implicación del Director en esta fase solo se producirá en circunstancias especiales.

## **Complaint Procedure (Spain)**

---

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 los padres y les 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, los padres podrán seguir adelante con la queja conforme a la Fase 2 del presente procedimiento.

### **2.2 Fase 2: Resolución Formal**

2.2.1 Si no se ha podido resolver la queja en la Fase 1, los padres deberán presentar la queja por escrito ante el Director del colegio. Tras examinar la queja, el Director decidirá la manera oportuna de proceder y nombrará la persona que liderará la investigación.

2.2.2 El Director responderá a los padres dentro de los siguientes 7 (siete) días laborables indicando cómo el colegio propone proceder.

2.2.3 Puede que sea necesario que el Director 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 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 15 (quince) días laborables siguientes a su recepción. Los padres serán informados 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 Director notificará a los padres y les proporcionará un plazo de tiempo oportuno.

2.2.6 Confiamos en que en esta fase se alcanzará una solución y en que los padres se sentirán satisfechos de que todas sus preocupaciones se han considerado de forma justa y por completo. Si, en circunstancias excepcionales, los padres no quedan satisfechos con el proceso, pueden 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**

2.3.1 Los padres deberán solicitar la remisión a una Comisión de Quejas, enviando la solicitud por correo electrónico al Director del colegio en los 5 (cinco) días laborables desde la recepción de la decisión de la Fase 2.

2.3.2 El Director 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 Director del colegio 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)

---

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 padres pueden estar acompañados por una persona adicional durante la reunión, que puede ser un pariente, un profesor o un amigo. 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 los padres 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 los padres que han presentado la queja dentro de los 10 (diez) días laborables siguientes a la reunión. La Comisión informará por escrito a los padres 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 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.

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 el Director o la gestión del colegio

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

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

3.1.1 Si los padres desean presentar una queja sobre el Director del colegio, en primer lugar, deberán 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 Assistant Director of Education Spain y Head of Compliance Spain quien les llamará para comentar el asunto. Cualquier queja sobre un Director de un colegio se derivará a la Directora de Educación Europa. El objetivo será resolver la queja en la Fase 1.

3.1.2 El Assistant Director of Education Spain y Head of Compliance Spain en colaboración con el Director General 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 los padres y el Chair of Governors en respuesta a la queja, o
- La escalada del asunto a la Fase 2.

## **Complaint Procedure (Spain)**

---

3.1.3 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 los padres y les informará de un plazo de tiempo oportuno.

3.1.4 Si el asunto no se resuelve en la Fase 1, 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 una queja sobre el Director del colegio en la Fase 1, los padres deberán notificará su deseo de escalar el asunto a la Fase 2. Deben informar por email la Oficina Central de Cognita [spaincomplaints@cognita.com](mailto:spaincomplaints@cognita.com).

3.2.2 En el caso de una queja presentada contra el Director del colegio o en relación con la gestión del colegio, en la Fase 2, el Director General España nombrará a una persona para llevar a cabo una investigación.

3.2.3 Normalmente las quejas en la Fase 2 sobre el Director 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.

3.2.4 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.

3.2.5 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 los padres 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.

3.2.6 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 los padres y les proporcionará un plazo de tiempo oportuno.

3.2.7 Confiamos en que en esta fase se alcanzará una solución y en que los padres se sentirán satisfechos de que todas sus preocupaciones se han considerado de forma justa y por completo. Si, en circunstancias extremas, los padres no quedan satisfechos con el proceso, pueden 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 Los padres deberán 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 Assistant Director of Education Spain y Head of Compliance Spain, en colaboración con el Director General España. Al menos uno de los tres miembros será independiente de la gestión y administración del colegio y de Cognita. Los miembros

## Complaint Procedure (Spain)

---

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.

3.3.4 Si el Presidente de 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 Los padres pueden estar acompañados por una persona adicional durante la reunión, que puede ser un pariente, un profesor o un amigo. 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 los padres 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 los padres que han presentado la queja dentro de los 10 (diez) días laborables siguientes a la reunión. La Comisión informará por escrito a los padres 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 los padres que hayan presentado la queja y al Director. 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 en relación a un alumno que ha causado baja

5.1 No se puede presentar una queja formal con relación a un alumno que ha causado baja en el colegio, al menos que la queja se haya presentado antes de la fecha de la baja.

## 6 Quejas infundadas

- 6.1 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 los padres 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 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.

### 7 Registro de las quejas

7.1 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.

### 8 Confidencialidad

8.1 Los padres pueden tener la seguridad de que todas 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.

### 9 Publicación

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

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

10.1 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 de la infancia, se deberá seguir la política de protección integral del menor del colegio.

10.2 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.

10.3 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.

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

10.5 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. El Director del colegio sigue siendo responsable de todas las decisiones financieras.

10.6 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 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](mailto:nabss@acade.es) Tel. 91 550 0123

**Registro de quejas del curso anterior: El colegio recibió 1 queja formal.**  
**Enlace al Formulario de Quejas: [ONLINE COMPLAINTS FORM SPAIN](#)**

## Complaint Procedure (Spain)

---

<b>Ownership and consultation</b>	
Document sponsor	European Director of Education
Document author	Nicola Lambros
Consultation & Specialist advice	European Director of Education 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 2023
Next review date	September 2025
<b>Related documentation</b>	
Related documentation	ISI Standards