

Procedimiento de Quejas en materia de Protección de Datos

Data Protection Complaint Procedure

ESPAÑA
Junio de 2026

Inscrita en Inglaterra y Gales - Cognita Schools Limited, n.º 02313425
Domicilio social: Seebeck House, One Seebeck Place, Knowlhill, Milton Keynes, Buckinghamshire, MK5 8FR

COGNITA

THRIVE IN A RAPIDLY EVOLVING WORLD

1. Objeto y ámbito de aplicación

1.1 El presente procedimiento establece la forma en que Cognita y sus centros educativos gestionan las reclamaciones relacionadas con el tratamiento de datos personales, garantizando el cumplimiento de:

- el RGPD;
- las Normas de Colegios Independientes pertinentes que entrarán en vigor en junio 2026.

Este procedimiento **funciona de forma independiente del procedimiento general de reclamaciones**.

1.2 Este procedimiento se aplica a las reclamaciones de cualquier persona, incluyendo, entre otros:

- Familias
- Alumnado
- Empleados/as
- Candidatos a puestos de trabajo
- Usuarios del sitio web u otros terceros

Ya sea en su calidad actual o anterior.

1.3 Abarca las reclamaciones relacionadas con los datos personales, concretamente:

- Uso o divulgación
- Exactitud
- Conservación o supresión
- Solicitudes de acceso de los interesados («DSAR») y otros derechos sobre los datos
- Presuntas infracciones de la normativa de protección de datos del RGPD

1.4 Este proceso está diseñado para ser accesible y fácil de usar.

2. Relación con el procedimiento general de quejas

2.1 Las reclamaciones en materia de protección de datos no deben tramitarse con arreglo al procedimiento general de quejas.

2.2 Cuando una reclamación incluya tanto cuestiones generales como de protección de datos:

- Los asuntos se dividirán y se tramitarán por separado
- Los aspectos relacionados con la protección de datos se remitirán a la Oficina de Protección de Datos («DPO»)

2.3 DPO es responsable de:

- Gestionar e investigar las reclamaciones
- Garantizar el cumplimiento de los plazos legales
- Cumplir con las obligaciones legales
- Elevar el asunto a instancias superiores cuando sea necesario

2.4 Los colegios deben:

- Elevar sin demora cualquier reclamación sobre protección de datos a DPO
- Cooperar plenamente con las investigaciones

3. Cómo presentar una reclamación

3.1 Se aceptarán reclamaciones a través de cualquier medio razonable (verbalmente, por correo electrónico o por escrito) y podrán presentarse:

- Por correo electrónico: DPO@cognita.com
- A través de la recepción o la administración del colegio (que deberá remitirlas inmediatamente a DPO@cognita.com)

3.2 No es necesario que las reclamaciones sigan un formato concreto ni utilicen terminología jurídica. No obstante, para facilitar la tramitación eficaz de la reclamación, debe incluir (siempre que sea posible):

- Nombre y datos de contacto
- Descripción del problema
- Fechas relevantes
- Cualquier documentación justificativa

4. Tramitación inicial y acuse de recibo

4.1 Todas las reclamaciones deben registrarse en el momento de su recepción por parte de DPO.

4.2 El reclamante recibirá un acuse de recibo **en un plazo de cinco (5) días hábiles** a partir de la recepción de la reclamación por parte de DPO (y, a más tardar, en un plazo de 30 días, tal y como exige la ley).

4.3 El acuse de recibo:

- Confirmará la recepción
- Describirá los siguientes pasos
- Proporcionará plazos orientativos

5. Investigación

5.1 El DPO y el equipo jurídico:

1. Evaluará la naturaleza de la reclamación;
2. Recopilará la información pertinente (incluida la procedente del centro o departamento correspondiente);
3. Identificará cualquier cuestión jurídica o normativa; y
4. Determinará si:
 - Se ha producido una infracción
 - Se requieren medidas correctivas, que pueden incluir, cuando proceda: la rectificación, restricción o supresión de datos personales; mejoras en los sistemas, procesos o políticas; formación del personal o medidas disciplinarias; el suministro de información o disculpas al reclamante; y cualquier otra medida necesaria para mitigar el riesgo, garantizar el cumplimiento y evitar que se repita.

5.2 Cuando proceda, la investigación podrá incluir:

- La revisión de sistemas y registros;
- Entrevistar al personal; y/o
- Evaluar el cumplimiento de las políticas.

6. Plazos

6.1 Se responderá a las reclamaciones **sin demoras indebidas**.

6.2 Cuando estén relacionadas con los derechos de los interesados (por ejemplo, solicitudes de acceso a los datos), se aplicarán los plazos legales establecidos en el RGPD (normalmente **un mes natural**).

6.3 Se mantendrá informados a los reclamantes sobre el progreso del proceso cuando sea pertinente.

6.4 Si se requiere más tiempo:

- Se informará al reclamante
- Se explicarán los motivos del retraso

7. Resultado y respuesta

7.1 La respuesta final:

- Abordará cada cuestión planteada
- Explicará claramente las conclusiones
- Expondrá las medidas adoptadas, incluyendo:
 - La rectificación o supresión de datos
 - Cambios en los procedimientos
 - Formación del personal o medidas disciplinarias (si procede)

8. Derechos de recurso

8.1 Si el reclamante no queda satisfecho, se le informará de su derecho a:

- Recurrir internamente (si procede), y/o
- Presentar una reclamación ante la AEPD

9. Conservación de registros

9.1 Cognita:

- Mantendrá un registro de todas las reclamaciones, investigaciones y resultados
- Conservará los registros de acuerdo con la política de conservación
- Garantizará la auditabilidad a efectos normativos

10. Relación con los procedimientos de violación de datos

10.1 Si una reclamación identifica una posible violación de datos personales:

- Se evaluará según el proceso de notificación de violaciones de datos de Cognita
- Se notificará a la AEPD cuando sea legalmente obligatorio

11. Publicación

11.1 Este procedimiento se publicará en los sitios web de los colegios y se hará referencia a él en los avisos de privacidad.

Control de versiones:

Responsabilidad y consulta	
Responsable del documento	Jefe del Departamento Jurídico
Autor/revisor del documento	Oficina Jurídica y de Protección de Datos
Consulta y asesoramiento especializado	
Solicitud y publicación de documentos	
Inglaterra	No
España	Sí
Italia	No
Grecia	No
Suiza	No
Austria	No
EE. UU.	No
Control de versiones	
Fecha de revisión actual	Junio de 2026
Próxima fecha de revisión	Junio de 2027
Documentación relacionada	
Documentación relacionada	Aviso de privacidad