Política de reclamaciones

Proceso de reclamación de las familias

4ª Revisión: Julio 2025

ÍNDICE

1. JUSTIFICACIÓN
2. RESOLUCIÓN INFORMAL
3. RESOLUCIÓN FORMAL
4. REVISIÓN DEL DIRECTOR
5. AUDIENCIA DEL PANEL DE REVISIÓN
6. REGISTRO DE RECLAMACIONES
7. INTERPRETACIÓN

1.- JUSTIFICACIÓN

En Internacional Aravaca queremos que todos los miembros de nuestra comunidad tengan una comprensión compartida de nuestra visión, valores, normas, políticas y procedimientos para que todos podamos trabajar en la creación de un entorno de aprendizaje positivo y ambicioso para los alumnos a nuestro cargo.

Todas los colegios debemos aspirar a trabajar en colaboración con los padres. Sin embargo, se reconoce que hay ocasiones en las que hay asuntos que no se resuelven a satisfacción de los padres y que éstos deberán presentar una queja. Si los padres o los alumnos tienen una queja, el colegio la tratará de acuerdo con la política y los procedimientos que se detallan a continuación. el colegio dará la máxima prioridad a la respuesta a las quejas y las tratará de forma exhaustiva.

2.- RESOLUCIÓN INFORMAL

Esperamos que la mayoría de las preocupaciones y quejas se resuelvan de manera rápida e informal.

Si los padres tienen una preocupación, normalmente deben ponerse en contacto con el tutor de su hijo. En muchos casos, el asunto se resolverá inmediatamente por este medio a satisfacción de los padres. Si el profesor de la clase no puede resolver el asunto por sí solo, puede ser necesario que consulte al coordinador de la etapa.

Las reclamaciones presentadas directamente al coordinador se remitirán normalmente al profesor de la clase o al director de la asignatura o etapa clave correspondiente, a menos que el director considere oportuno tratar el asunto personalmente.

El tutor de la clase dejará constancia por escrito en la plataforma, todas las preocupaciones y quejas y de la fecha en que se han recibido. Si el asunto no se resuelve inmediatamente, se acusará recibo de la queja en un plazo de 3 días y se dará una respuesta en un plazo de 5 días laborables. Si no se puede dar una respuesta en ese plazo, o en el caso de que el profesor y los padres no lleguen a una solución satisfactoria, entonces se aconsejará a los padres que procedan con su queja de acuerdo con la etapa 2 de este procedimiento: resolución formal.

3.- RESOLUCIÓN FORMAL

Si la queja no puede resolverse de manera informal, los padres deberán presentar su queja por escrito al coordinador de etapa. El coordinador decidirá, después de considerar la queja, el curso de acción apropiado a seguir.

En la mayoría de los casos, el coordinador se reunirá con los padres afectados, normalmente en los cinco días laborables siguientes a la recepción de la queja, para tratar el asunto. Si es posible, se llegará a una resolución en esta fase.

Puede ser necesario que el coordinador lleve a cabo más investigaciones, en cuyo caso se dará una respuesta definitiva en un plazo de 10 días laborables más.

El coordinador mantendrá un registro escrito de todas las reuniones y entrevistas celebradas en relación con la queja, en la plataforma.

Una vez que el coordinador esté convencido de que, en la medida de lo posible, se han establecido todos los hechos relevantes, se tomará una decisión y se informará a los padres de esta decisión por escrito. Si los padres siguen sin estar satisfechos con la decisión, deberán pasar a la fase 3 de este procedimiento: Revisión con el director

4.- REVISIÓN DEL DIRECTOR

Si los padres no están satisfechos después de la etapa 2: Resolución formal, deben ponerse en contacto con el director del colegio por escrito y exponer los motivos de su queja y el resultado de la etapa 2.

El director procederá a una revisión completa de la documentación y de la base de la reclamación. El director notificará a la familia o se reunirá con ella y le comunicará su decisión sobre la resolución de la queja. Si la familia no está satisfecha, puede pasar a la fase 4: Panel de revisión.

5.- AUDIENCIA DEL PANEL DE REVISIÓN

Si los padres pretenden acogerse a la fase 4 (tras no haber alcanzado una resolución anterior), serán remitidos al Director General Regional Adjunto de International Schools Partnership, Miguel Angel Garrán: mgarran@ispschools.com que convocará una audiencia.

A continuación, el asunto se remitirá a la Comisión de Reclamaciones para su examen. La comisión estará formada por el Director Regional Adjunto de la Asociación de Colegios Internacionales, o su representante, el Director del colegio y un miembro independiente que no esté involucrado en la gestión o el funcionamiento del colegio, que puede ser un director de otro colegio de la Asociación.

El Director Regional Adjunto, en nombre de la comisión, acusará recibo de la reclamación y programará una audiencia para que tenga lugar lo antes posible.

Si el Grupo de Expertos lo considera necesario, podrá exigir que se le faciliten más datos sobre la reclamación o cualquier otro asunto relacionado antes de la audiencia. Las copias de estos datos se entregarán a todas las partes a más tardar tres días antes de la audiencia.

Los padres pueden ir acompañados a la audiencia por otra persona. Puede ser un familiar, un profesor o un amigo. No se acepta la representación legal en estas reuniones.

En la medida de lo posible, el Grupo de Expertos resolverá la queja de los padres de forma inmediata, sin necesidad de realizar más investigaciones.

En caso de que se requiera una investigación adicional, el Panel decidirá cómo debe proceder.

Tras examinar debidamente todos los hechos que se consideren pertinentes, el Panel tomará una decisión y podrá formular recomendaciones. El Grupo de Expertos se dirigirá por escrito a los padres para informarles de su decisión y de las razones que la justifican.

Las conclusiones y recomendaciones de la comisión se enviarán por escrito a los padres, al director y, en su caso, a la persona contra la que se haya presentado la reclamación.

RESUMEN DEL PROCESO.

FASE 1	FASE 2	FASE 3	FASE 4
TUTOR-PROFESOR.	**COORDINADOR**	**DIRECTOR**	**PANEL REVISIÓN**
❏ Comunicación, verbal o escrita. ❏ Respuesta: 5 días. ❏ Registro de la queja y resolución	❏ Comunicación escrita. ❏ Reunión familias ❏ Respuesta: 10 días. ❏ Registro de la queja. ❏ Comunicación de la resolución.	❏ Comunicación escrita. ❏ Reunión familias ❏ Respuesta: 10 días. ❏ Registro de la queja. ❏ Comunicación de la resolución	❏ Comunicación escrita al Director General Regional. ❏ Reunión familias. ❏ Registro de la queja y resolución

Todas las reclamaciones, así como el resultado de cada una de ellas, se registran debidamente en la plataforma. La fase en la que se concluye la queja, ya sea en la fase preliminar o en la fase final de una audiencia de la comisión, se anota adecuadamente.

Los padres pueden estar seguros de que todas las preocupaciones y quejas serán tratadas con seriedad y confidencialidad. La correspondencia, las declaraciones y los registros se mantendrán confidenciales, excepto cuando se requiera su divulgación en el curso de la Inspección del colegio, o cuando prevalezca cualquier otra obligación legal.

7.- INTERPRETACIÓN

En esta política, el término "alto directivo" se refiere al Director del colegio, al Director y a sus adjuntos designados.

El colegio es propiedad de International Schools Partnership Services Limited,

La oficina es:

101 Wigmore Street Londres
W1U 1QU REINO UNIDO

NOTA: Las reclamaciones relativas a "Acoso escolar", tienen el procedimiento específico que el equipo de safeguarding transmitirá adecuadamente y está registrado en el plan de convivencia del colegio.