



EMBAJADA
DE ESPAÑA
EN REINO UNIDO

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

INSTITUTO ESPAÑOL
VICENTE CAÑADA BLANCH

Cañada Blanch Spanish School

Founded 1972



Política de reclamaciones y quejas

Revisada: Noviembre 2020

Revisar para: Noviembre 2021

Instituto Español Vicente Cañada Blanch
317 Portobello Road
London W10 5SZ
Tel: 020 8969 2664
canada.blanch.uk@educacion.gob.es
<http://vicentecanadablanch.educalab.es/>

El Instituto Español Vicente Cañada Blanch considera que la actuación de las personas que trabajan en el centro estará y debe estar abierta a comentarios, preguntas y, en ocasiones, a críticas. El Instituto Español Vicente Cañada Blanch aborda las quejas con seriedad y se esfuerza por atenderlas de forma rápida y exhaustiva.

1. ¿Quién puede presentar una queja?

Este procedimiento de denuncia no se limita a los padres/madres o cuidadores del alumnado inscrito en el centro. Cualquier persona, incluyendo el público, puede presentar una queja al Instituto Español Vicente Cañada Blanch sobre cuestiones relativas a las instalaciones o los servicios que proporcionamos.

A menos que las quejas sean tratadas bajo procedimientos estatutarios separados (ver punto 5 para excepciones), usaremos este procedimiento de quejas y reclamaciones.

Las quejas se tratarán de acuerdo con la legislación pertinente, las obligaciones legales y siguiendo la Política de Protección de Datos del centro.

2. La diferencia entre una preocupación y una queja

Una preocupación puede definirse como "una expresión de inquietud o duda sobre una cuestión considerada importante para la que se busca tranquilidad"

Una queja puede definirse como "una expresión de insatisfacción por las medidas adoptadas o la falta de medidas".

PROCEDIMIENTO INFORMAL. A todos/as nos interesa que las preocupaciones y las quejas se resuelvan lo antes posible. Muchas cuestiones pueden resolverse de manera informal, sin necesidad de utilizar los procedimientos formales de denuncia. Nuestro centro se toma en serio las preocupaciones y hará todo lo posible para resolver el asunto lo más rápido posible. Las preocupaciones deben plantearse al professor/a de la clase o al miembro del personal involucrado. Si el asunto sigue sin resolverse, el siguiente paso es presentar una queja o reclamación formal.

Si tiene dificultad para abordar una preocupación con un miembro del personal en particular, respetaremos su punto de vista. En estos casos, el equipo de gestión del centro le remitirá a otro miembro del personal o a la dirección. Del mismo modo, si el miembro del personal directamente involucrado se siente incapaz de tratar la cuestión, el equipo de gestión escolar le remitirá a otro miembro del personal. El miembro del personal puede ser una persona más veterana en el centro, pero no tiene por qué serlo, puesto que la capacidad de abordar la preocupación de manera objetiva e imparcial es más importante.

PROCEDIMIENTO FORMAL. Entendemos que hay ocasiones en las que las personas quieren plantear sus preocupaciones formalmente. En este caso, el Instituto Español Vicente Cañada Blanch intentará resolver el asunto internamente, a través de los diferentes estadios señalados dentro de este procedimiento de quejas.

3. Cómo presentar una queja

Una preocupación o queja formal debe hacerse en persona y por escrito en la oficina del centro utilizando el formulario de queja incluido al final de este documento.

Las quejas que involucren o sean sobre el director/a deben hacerse usando el procedimiento descrito en la Fase 2.

El Instituto Español Vicente Cañada Blanch espera que cualquier persona que presente una queja lo haga de forma educada y cortés y no toleraremos comportamientos agresivos, violentos, abusivos o antisociales hacia ningún miembro de nuestro personal. Por ello, les rogamos que acudan a la escuela sin violencia ni agresividad. Ante una confrontación de enojo normalmente obtendrá una respuesta defensiva en lugar de una útil. El personal de la secretaría del centro también puede negarse a hablar con usted mientras está irritado/enfadado, por lo que no habrá logrado nada.

4. Plazos

Debe presentar la denuncia dentro del mes siguiente al incidente o, cuando se hayan producido una serie de incidentes asociados, dentro del mes siguiente al último de estos incidentes. Consideraremos las quejas hechas fuera de este plazo si se dan circunstancias excepcionales.

5. Alcance de este procedimiento de quejas/reclamaciones

Este procedimiento abarca todas las quejas y reclamaciones sobre cualquier prestación de instalaciones o servicios comunitarios por parte del Instituto Español Vicente Cañada Blanch, salvo las quejas que se tramitan con arreglo a otros procedimientos reglamentarios, incluidos los que se enumeran a continuación.

Excepciones	Con quién contactar
Admisiones	Las quejas sobre el procedimiento de admisión serán tratadas de acuerdo con las instrucciones de admisión del centro por la Oficina de Educación de la Embajada Española.
Asuntos que probablemente requieran una investigación de protección de la infancia	Las quejas sobre asuntos de protección de la infancia se tramitan con arreglo a nuestra política de protección y salvaguardia de la infancia y de conformidad con la orientación estatutaria pertinente.
Exclusión de los niños de la escuela	Las quejas sobre exclusiones serán tratadas bajo los procedimientos del Ministerio de Educación de España.
Denuncia de irregularidades	Tenemos un procedimiento interno de denuncia de irregularidades para todos nuestros empleados, incluyendo el personal temporal y los contratados.
Conducta del personal	Las quejas sobre el personal se tratarán según los procedimientos del Ministerio de Educación español. Los denunciantes no serán informados de ninguna medida disciplinaria tomada contra un miembro del personal como resultado de una denuncia. Sin embargo, el denunciante será notificado de que el asunto está siendo tratado.
Quejas sobre los servicios prestados por otros proveedores que pueden utilizar los locales o instalaciones del centro	Los proveedores deben tener su propio procedimiento de quejas y reclamaciones para tratar las quejas sobre el servicio. Por favor, póngase en contacto con ellos directamente.
Plan de Estudios nacional (National Curriculum)	El centro está exento de enseñar el Currículo Nacional DfE, puesto que el currículo que se enseña es el Currículo Nacional Español. Para cualquier queja relacionada con el currículo escolar, por favor contacte con el Ministerio de Educación español a través de la Oficina de Educación de la Embajada Española (ver dirección al final de este documento).

6. Resolución de quejas/reclamaciones formales

FASE 1

Las quejas formales deben hacerse en persona y por escrito en la secretaría del centro utilizando el formulario de quejas incluido al final de este procedimiento. Deben ser dirigidas al director/a (a menos que se trate del propio director/a). La secretaría del centro registrará la fecha de recepción de la queja.

El director/a tratará de aclarar la naturaleza de la queja, preguntará qué es lo que queda sin resolver y qué resultado desea el reclamante. El director puede considerar si una reunión cara a cara es la forma más apropiada de hacerlo. El director puede delegar la investigación a otro miembro del equipo directivo del centro, pero no la decisión a tomar.

Durante la investigación, el director/a (o investigador/a) hará lo siguiente:

- si es necesario, entrevistará a las personas involucradas en el asunto y/o a las que se han quejado, permitiéndoles ser acompañados si lo desean
- mantendrá un registro escrito de cualquier reunión/entrevista en relación con su investigación.

Al final de la investigación, el director dará una respuesta formal por escrito en un plazo de 15 días escolares a partir de la fecha de recepción de la queja.

Si el director no puede cumplir con este plazo, proporcionará al denunciante una actualización y una fecha de respuesta revisada.

La respuesta detallará las medidas tomadas para investigar la queja y proporcionará una explicación completa de la decisión tomada y las razones de la misma. En su caso, incluirá detalles de las medidas que el Instituto Español Vicente Cañada Blanch tomará para resolver la denuncia.

El personal de la secretaría del centro asesorará al denunciante sobre cómo continuar con su denuncia en caso de que no esté satisfecho con el resultado de la Fase 1.

FASE 2

Si el denunciante no está satisfecho con el resultado de la Etapa 1 y desea llevar el asunto más allá, puede elevar la denuncia a la Etapa 2. Entonces se puede enviar una declaración escrita a la Oficina de Educación de la Embajada Española en el Reino Unido (ver correo electrónico y la dirección al final de esta política), dentro de los 15 días escolares siguientes a la recepción de la respuesta de la Etapa 1. Las solicitudes recibidas fuera de este plazo sólo se considerarán si se dan circunstancias excepcionales.

La Oficina de Educación de la Embajada Española en el Reino Unido registrará la fecha de recepción de la queja y acusará recibo de la misma por escrito (ya sea por carta o correo electrónico) dentro de los 15 días lectivos.

Decidirán si tratan la queja invitando a las partes a una reunión o a través de representaciones escritas, pero al tomar su decisión estarán receptivos a las necesidades del reclamante.

La Oficina de Educación de la Embajada de España en el Reino Unido no revisará ninguna nueva queja en esta etapa ni considerará la inclusión de pruebas no relacionadas con la queja inicial. Las nuevas quejas deben ser tratadas desde la etapa 1 del procedimiento.

La Oficina de Educación de la Embajada Española en el Reino Unido considerará la queja y todas las pruebas presentadas. Puede ocurrir que:

- mantengan la queja/reclamación en su totalidad o en parte
- desestimen la queja/reclamación en su totalidad o en parte.

Si la queja se sostiene en su totalidad o en parte, podrán:

- decidir sobre las medidas apropiadas para resolver la queja
- cuando sea apropiado, recomendar cambios en los sistemas o procedimientos del centro para prevenir problemas similares en el futuro.

SIGUIENTES PASOS

Si el denunciante considera que su denuncia no ha sido tramitada de acuerdo con el procedimiento de denuncias publicado o que alguien ha actuado de forma ilegal o irrazonable en el ejercicio de sus obligaciones según la legislación educativa, puede ponerse en contacto con el Ministerio de Educación y Formación Profesional de España después de haber completado la Etapa 2.

Normalmente el Ministerio de Educación y Formación Profesional no volverá a investigar el fondo de las quejas ni anulará las decisiones adoptadas por el Instituto Español Vicente Cañada Blanch o la Oficina de Educación de la Embajada de España. Considerará si el centro ha cumplido con la legislación educativa y con cualquier política estatutaria relacionada con la queja.

Direcciones:

- **Oficina de Educación de la Embajada Española en el Reino Unido** Página web: <https://www.educacionyfp.gob.es/reinounido>
Email: consejeria.uk@educacion.gob.es

Teléfono: +44 (0)20 7727 2462

20 Peel Street
London W8 7PD

- **Ministerio de Educación y Formación Profesional de España**

Página web: <http://www.educacionyfp.gob.es/servicios-al-ciudadano/catalogo/varios/quejas-sugerencias.html>

Teléfono: 00 34 910837937

Los Madrazo, 15

Madrid 28014 (España)

FORMULARIO DE QUEJA

Por favor, complete y devuelva a la secretaría del centro que acusará recibo y explicará qué medidas se tomarán.

Nombre:
Nombre del alumno/a (si es relevante):
Relación con el alumno/a (si es relevante): Relación con el centro:
Dirección: Código postal: Teléfono: Email:
Por favor, aporte detalles de su queja/reclamación, incluyendo si ha hablado con alguien del centro sobre ella.



¿Qué acciones cree que podrían resolver el problema en esta etapa?

¿Está adjuntando alguna documentación? Si es así, por favor ofrezca detalles.

Firma:

Fecha

NO ESCRIBA AQUÍ. Solo uso oficial.

Fecha de acuse de recibo:

Queja a la que se hace referencia:

Fecha de remisión: