



COGNITA

Procedimiento de Quejas

Septiembre 2022

ESPAÑA

1 Introducción

- 1.1 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.
- 1.2 Esta política aplica a todos los alumnos, incluyendo los de Infantil.

2 Día laborable

2.1 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 las vacaciones escolares, siempre y cuando sea posible, los tiempos se mantendrán igual que durante el trimestre. No obstante, el Director del colegio 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.

3 Procedimiento

3.1 Fase 1: Resolución informal

- 3.1.1 Se espera poder resolver la mayoría de las quejas rápidamente y de manera informal.
- 3.1.2 Normalmente, si los padres tienen alguna preocupación, deberán ponerse en contacto en primer lugar con el tutor de su hijo. En muchos casos, los padres quedan satisfechos con la resolución del asunto en este nivel.
- 3.1.3 Si el profesor no puede resolver el asunto por sí solo, puede necesitar consultar a un miembro del equipo directivo del colegio.
- 3.1.4 Normalmente, cualquier queja presentada directamente al director se remitirá al correspondiente miembro del personal, a menos que el director considere más apropiado tratar el asunto personalmente. Aún en este caso, se intentará resolver el asunto de manera informal. Sin embargo, la implicación del director en esta fase solo se producirá en circunstancias especiales.

Nota: Si un padre quiere presentar una queja sobre el Director del colegio, en primer lugar, deben ponerse en contacto con la Oficina Central de Cognita mediante el [online complaint form](#) (versión en inglés) [Formulario de Quejas](#) (versión en español). A continuación, la Coordinadora de Quejas se pondrá en contacto con la persona que presenta la queja para comentar el asunto. Cualquier queja presentada sobre el Director del colegio se derivará al Chair of Governors/Director Adjunto de Educación o Directora de Educación Europa. El objetivo será resolver el asunto de manera informal.

- 3.1.5 Las quejas de la Fase 1 deberían contestarse dentro de los siete días laborables siguientes a su recepción. En los casos en que existan razones que impidan que esto sea así, el miembro del personal que esté tratando la queja lo notificará a los padres y les dará un plazo de tiempo oportuno.
- 3.1.6 Se mantendrá un registro escrito de todas las quejas, que incluirá la fecha en la que se reciba la queja, las medidas adoptadas y el resultado.

3.1.7 Si el asunto no se resuelve de manera informal después de que el profesor haga todo lo que esté en su mano, 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 la queja de manera informal, los padres deberán presentar la queja por escrito ante el director. Tras examinar la queja, el director decidirá la manera oportuna de proceder y la persona que estará al frente de la investigación.

3.2.2 El director responderá a los padres dentro de los siguientes cinco días laborables indicando cómo se propone proceder el colegio.

3.2.3 Puede que sea necesario que el director o la persona responsable lleven a cabo más investigaciones. Si este es el caso, se elaborarán las actas de todas las reuniones y entrevistas que se lleven a cabo en relación con la queja.

3.2.4 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 10 días laborables siguientes a su recepción. Los padres serán informados por escrito de la decisión y de las razones que la sustenten.

3.2.5 En los casos en que no sea posible dar una respuesta completa dentro de 10 días laborables, el director lo notificará a los padres y les proporcionará un plazo de tiempo oportuno.

3.2.6 Confiamos en que en esta fase se alcanzará una solución y en que los padres tendrán la absoluta tranquilidad de que cualquier otro problema que pudieran tener se analizará de manera completa y objetiva. Si, en circunstancias extremas, los padres no quedan satisfechos con el proceso, pueden pasar a la Fase 3 de este procedimiento.

Nota: Si no ha sido posible resolver una queja sobre el director del colegio de manera informal, deberán contactar con la oficina central de Cognita a través del formulario de quejas online. El enlace a los formularios está al final de este documento. Esto dará lugar a contacto con el Coordinador de Quejas para aclarar y discutir el asunto. Si se trata de una queja contra el director del colegio, el Director Adjunto de Educación o Directora de Educación Europa nombrará una persona encargada de la investigación. Normalmente, estas quejas se tratarán dentro de los 15 días laborables siguientes a su recepción.

3.3 Fase 3: Reunión con la comisión

3.3.1 En caso de que los padres no estén satisfechos con la respuesta o con el proceso llevado a cabo en la Fase 2, el asunto se remitirá a una Comisión de Quejas.

Los padres deberán solicitar la remisión a una Comisión de Quejas, enviando la solicitud por correo electrónico a complaints@cognita.com en los 5 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, normalmente dentro de los 20 días laborables siguientes a la recepción de la queja de Fase 3.

Complaint Procedure (Spain)

3.3.3 La Comisión de Quejas será nombrada por el Director Adjunto de Educación o la Directora de Educación Europa 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.

3.3.4 Si el Presidente de la Comisión de Quejas lo considera necesario, puede solicitar que se proporcionen más detalles sobre la queja o apelación y cualquier documento o registro oportuno 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; sin embargo, no se permite representación legal. Tampoco 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 deberán llevar a cabo dentro de los 10 días laborables siguientes a la reunión.

3.3.9 La Comisión de Quejas escribirá a los padres informándoles de su decisión y de las razones que la sustenten.

3.3.10 Las conclusiones y recomendaciones 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.

3.3.11 Con esto se agota el procedimiento de queja después de que la decisión se haya comunicado por escrito. 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 en relación a un alumno que ha causado baja en el colegio, al menos que el asunto fuera planteado cuando el alumno seguía matriculado.

5.2 Si los padres quieren presentar una queja relacionada con un alumno que ha causado baja en el colegio, en primer lugar, deben contactar con la Oficina Central de Cognita a través del formulario online. Se pondrá en contacto con ellos el Coordinador de Quejas para comentar el asunto. Si el alumno relacionado con la queja no está matriculado en el colegio, la queja no puede progresar a la fase formal, pero se anotarán y se discutirán los temas planteados.

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 estos 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 un nuevo asunto de queja por cualquier otra razón diferente a la queja original que llegó hasta la Fase 3, se tratará como una nueva queja informal.

7 Registro de las quejas

7.1 Todas las quejas que hayan alcanzado las Fases 2 o 3 se registran debidamente en el archivo 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

7.1 Los padres pueden tener la seguridad de que todos los problemas 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 podrá 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

8.1 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 salvaguarda 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.

Complaint Procedure (Spain)

10.5 No se puede interponer una queja en relación con un alumno que haya sido baja en el colegio, al menos que se haya interpuesto en primer lugar cuando el alumno aún estaba matriculado. El alumno se da de baja del registro del colegio en su último día en el colegio.

10.6 En el caso de que la queja solo esté relacionada con temas financieros como escolaridad pendiente, 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.

10.7 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 quejas.

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 no recibió ninguna queja.

Enlace al Formulario de Quejas:

[ONLINE COMPLAINTS FORM](#) (versión en inglés)

[FORMULARIO DE QUEJAS](#) (Versión en español)

Imágenes del formulario aparecen abajo

Cognita Schools: Complaints Form

The survey will take approximately 5 minutes to complete.

* Required

Basic Details

1. Which Cognita School is this complaint about? *

2. Full Name *

3. Pupil's Full Name *

4. Relationship to the pupil *

5. Email address *

6. Mobile number *

7. Alternative contact number

Next

Cognita Schools: Complaints Form

* Required

Complaint Details

8. What is your complaint about? Please select all that apply *

Health and Safety

SEN/D

Curriculum

School meals

Staff

School uniform

Behaviour

Communication

Other

9. Please provide a brief description of your complaint *

Complaint Procedure (Spain)

Propiedad y Consulta	
Promotor del Documento	Director of Education
Autor del Documento	Simon Camby
Asesoramiento	Jane Cooper - Chief Inspector, SIS
Consulta 2017	Heads at: Breaside Prep, Salcombe Prep, Meoncross, Polam and Southbank Hampstead. Assistant Directors of Education: Robin Davies and Danuta Tomasz.

Audiencia	
Audiencia	Padres de alumnos de los colegios Cognita Empleados de los colegios Cognita

Control versión	
Ciclo de revisión	Anual
Fecha implementación	Septiembre 2022
Fecha revisión	Septiembre 2023

Documentación relacionada	
Documentación relacionada	Independent School Standards