



**MAGNO**  
International  
School, Alicante  
an Orbital Education School

## PROCEDIMIENTOS PARA INQUIETUDES Y QUEJAS DE PADRES Y TUTORES

<b>Aprobado por:</b>	Rosa María Tortosa	<b>Fecha:</b> Octubre 2024
----------------------	--------------------	----------------------------

<b>Fecha de última revisión:</b>	Octubre 2024
--------------------------------------	--------------

<b>Próxima fecha de revisión:</b>	Octubre 2025
---------------------------------------	--------------

## Contenido

<u>1.Introducción. Directrices y principios generales</u> .....	2
<u>2.Resoluciones informales</u> .....	2
<u>2.1 Resolución formal</u> .....	3
<u>2.2 Resolución final</u> .....	3
<u>3.Panel de audiencia</u> .....	4
<u>4.Registro de quejas</u> .....	4
<u>4.1 Confidencialidad</u> .....	5
<u>5.Revisión</u> .....	5
<u>5.1 Quejas vejatorias</u> .....	5
<u>A. Quejas persistentes/repetitivas</u> .....	5
<u>B. Quejas excesivamente persistentes o vejatorias</u> .....	6
<u>5.3 ¿Quién es un reclamante vejatorio?</u> .....	6
<u>5.4 ¿Quién determina cuándo un reclamante es vejatorio?</u> .....	6
<u>5.5 ¿Cuáles son las consecuencias de ser clasificado como un reclamante vejatorio?</u> .....	6

# 1. Introducción. Directrices y principios generales

El Colegio MAGNO International se enorgullece de la calidad de la enseñanza y pastoral care proporcionado a sus estudiantes. Sin embargo, si los padres tienen alguna preocupación o queja, pueden esperar que sea tratada por el colegio de acuerdo con este procedimiento.

Cualquier asunto sobre el que un padre de un alumno esté descontento y busque acción por parte del colegio es una queja. Los padres pueden estar seguros de que todas las inquietudes y quejas serán tratadas de manera seria y confidencial. Los reclamantes no sufrirán consecuencias por presentar una queja.

## 2. Resoluciones informales

Se espera que la mayoría de las quejas e inquietudes se resuelvan rápida e informalmente mediante el diálogo con el personal del colegio; las preocupaciones más difíciles o complejas pueden requerir más de una conversación.

Si los padres tienen una queja, normalmente deben contactar al Tutor de su hijo. En la mayoría de los casos (excepto durante los períodos de vacaciones escolares), el Tutor se reunirá/hablará con los padres implicados, generalmente dentro de los dos días posteriores a la presentación de la queja, para discutir el asunto. En muchos casos, la cuestión se resolverá de inmediato de esta manera, para la satisfacción de los padres. Si el Tutor no puede resolver el asunto por sí solo, puede ser necesario que consulte a su Jefe de Estudios e implique a éste en el asunto.

Si el asunto no se resuelve en un periodo 10 días, o en el caso de que el Tutor y los padres no lleguen a una resolución satisfactoria, se aconsejará a los padres que continúen con su queja de acuerdo con la Fase 2 de este Procedimiento.

### 2.1 Resolución formal

Si la queja no puede resolverse de manera informal, entonces los padres deben poner su queja por escrito al Jefe de Infantil/Primaria/Secundaria. La queja será reconocida normalmente dentro de los dos días hábiles siguientes a su presentación. El Jefe de Infantil/Primaria/Secundaria llevará a cabo una investigación y responderá al reclamante generalmente dentro de los 14 días posteriores a la confirmación de presentación.

El Jefe de Infantil/Primaria/Secundaria puede solicitar reunirse con el reclamante para obtener más información relevante. Se recogerán declaraciones de testigos cuando sea necesario. Una vez que se hayan establecido todos los hechos relevantes, puede convocar una reunión con el reclamante para dar una respuesta verbal, o producir una respuesta por escrito, según lo considere apropiado.

El Jefe de Infantil/Primaria/Secundaria mantendrá un registro escrito de todas las reuniones y entrevistas relacionadas con la queja, y consultará con el Director las futuras acciones a tomar. Si la queja no se resuelve, se dará al reclamante la opción de pasar a la Fase 2B.

## 2.2 Resolución final

Si la queja no puede resolverse en la etapa formal por el Jefe de Infantil/Primaria/Secundaria, entonces ésta deberá ser remitida al Director, por escrito, tanto del reclamante como del Jefe de Infantil/Primaria/Secundaria. El asistente del Director contactará con el reclamante dentro de las 24 horas posteriores a la recepción de la notificación, para organizar una reunión con el Director.

La reunión se celebrará lo antes posible y a conveniencia tanto del reclamante como del Director, con el fin de intentar establecer una solución. Todos los informes escritos deberán ser enviados al Director al menos 24 horas antes de la reunión. Nota: Hasta que esto se complete, la reunión no podrá tener lugar.

Después de la reunión, y dentro de las 48 horas, el Director proporcionará su resolución final por escrito sobre el asunto.

Si el reclamante sigue insatisfecho con la decisión final, puede optar por pasar a la Fase 3.

## 3. Panel de audiencia

Si los padres no están satisfechos con la respuesta a la queja tras las dos fases anteriores, deben escribir a:

Director Regional de Colegios (RHoS) de Orbital Education: [karl@orbital.education](mailto:karl@orbital.education)

El RHoS acusará recibo de la queja normalmente dentro de los cinco días hábiles.

Un panel compuesto por al menos tres personas que no estén directamente implicadas en los asuntos detallados en la queja será convocado para escuchar la queja. Uno de los miembros del panel será independiente de la gestión diaria y el funcionamiento del colegio.

El RHoS organizará una reunión con el Panel tan pronto como sea posible, normalmente dentro de los 28 días siguientes a la recepción de la queja.

Los padres pueden asistir a esta reunión con su hijo y otra persona si así lo desean. Esta persona puede ser un familiar, profesor o amigo. La representación legal no suele ser apropiada. Los detalles de esta persona deben ser proporcionados al RHoS al menos tres días antes de la audiencia.

Si es posible, el Panel resolverá la queja de los padres de inmediato, sin necesidad de una investigación adicional. Si se requiere una investigación, el Panel decidirá cómo llevarla a cabo. Tras la debida consideración de todos los hechos relevantes, el Panel tomará una decisión y podrá hacer recomendaciones, que completará dentro de los 10 días hábiles posteriores a la Audiencia. El Panel informará por escrito a los padres, y cuando sea relevante, a la persona implicada, sobre su decisión, los motivos y, cuando sea relevante, cualquier recomendación. Una copia de estos hallazgos y recomendaciones se mantendrá en la Carpeta Oficial de Quejas en la Oficina del Director y estará disponible para su inspección por el RHoS o el CEO de Orbital Education.

La decisión del Panel será definitiva, sin derecho a apelación o audiencia adicional dentro del procedimiento del colegio.

Si los padres no están satisfechos con el resultado de la Fase 3, pueden contactar con la autoridad educativa local.

## 4. Registro de quejas

Se llevará un registro escrito en la Carpeta Oficial de Quejas en la Oficina del Director de todas las quejas formuladas por escrito bajo la parte formal de este procedimiento. También se mantendrá un registro de si la queja se ha resuelto en la etapa formal o ha pasado a un panel de audiencia, y de cualquier acción tomada por el colegio a raíz de la queja, independientemente de si se sostiene o no. El colegio también llevará un registro de las quejas informales para monitorizar patrones de preocupación. Las quejas se mantendrán un mínimo de tres años o el tiempo que se considere necesario.

### 4.1 Confidencialidad

La correspondencia, declaraciones y registros relacionados con quejas individuales se mantendrán confidenciales, salvo cuando un organismo que realiza una acreditación o inspección solicite acceso a ellos bajo el Artículo 162A de la Ley de Educación de 2002; o cuando prevalezca cualquier otra obligación legal.

Si la queja es directamente sobre el Director, en lugar de políticas o procedimientos del colegio, se informará al RHoS y al CEO de Orbital Education, y se pedirá a los padres que envíen su queja por escrito a ellos (dirección de correo electrónico – ver arriba)

Se requiere que los padres mantengan el mismo nivel de confidencialidad en torno a la queja y su resultado.

## 5. Revisión

Esta política será revisada anualmente por el Director Regional de Colegios en nombre del Consejo Escolar.

### 5.1 Quejas vejatorias

#### A. Quejas persistentes/repetitivas

Cuando un reclamante intenta reabrir el mismo asunto con el colegio después de que el procedimiento de quejas se haya agotado completamente y/o el colegio haya hecho todo lo que razonablemente puede en respuesta a la queja, el Director Regional o el Director Principal informará al reclamante que el asunto está cerrado. (En caso de que el reclamante desee escalar el problema a la fase final, más allá del colegio, se activará la siguiente fase del procedimiento de quejas).

Si el reclamante contacta nuevamente con el colegio sobre el mismo asunto, el colegio puede optar por no responder. La circunstancia habitual en la que no responderemos es si:

El colegio ha tomado todas las medidas razonables para atender las necesidades del reclamante, y

- Al reclamante se le ha dado una declaración clara de la posición del colegio y sus opciones (si las hay), y
- El reclamante contacta repetidamente con el colegio, pero hace esencialmente los mismos comentarios cada vez.

Sin embargo, esta lista no pretende ser exhaustiva. Es más probable que el colegio decida no responder si:

- Tenemos motivos para creer que la persona está contactando con el colegio con la intención de causar una interrupción o inconveniente, y/o
- Las cartas/correos electrónicos/llamadas telefónicas de la persona son a menudo vejatorias o agresivos, y/o
- La persona hace comentarios personales insultantes sobre el personal del colegio o amenazas hacia ellos

Un comportamiento irrazonable que sea vejatorio, ofensivo o amenazante puede constituir una queja persistentemente irrazonable. Una vez que el colegio haya decidido que es apropiado dejar de responder, se informará al reclamante por escrito, ya sea por carta o correo electrónico, por parte del Director Ejecutivo.

El colegio se asegurará, al tomar esta decisión, de que se escuchen nuevas quejas y de que actúe de manera razonable, conforme a la Política y Procedimientos de Quejas.

## **B. Quejas excesivamente persistentes o vejatorias**

Aunque el colegio se esfuerza por evaluar y tratar todas las quejas genuinas con diligencia y justamente, lamentablemente hay ocasiones en que las quejas son planteadas por individuos que no tienen mérito, son irrazonables, excesivas y, en raras circunstancias, deliberadamente calculadas para ser disruptivas para el colegio y su personal. Estas quejas pueden consumir una cantidad significativa de tiempo del personal y de los recursos del colegio, lo que es perjudicial para los demás estudiantes del colegio. Para desalentar y facilitar el manejo de tales reclamaciones, el colegio cuenta con un procedimiento para tratar a los reclamantes persistentemente excesivos o vejatorios, que se detalla a continuación.

### **5.3 ¿Quién es un reclamante vejatorio?**

Un reclamante vejatorio es un reclamante:

- a) Que ha presentado dos o más quejas, en cualquier año escolar, que no se han resuelto después de la Fase 3 del procedimiento de quejas; o
- b) Una o más de las siguientes:
  1. Difamatorio.
  2. Deliberadamente calculador para ser perjudicial para el colegio, su personal u otros estudiantes
  3. Que demuestran una ruptura completa en la confianza entre el reclamante y el colegio.
  4. Que se presenta de manera agresiva, hostigadora, intimidante, amenazante u obsceno.
  5. Que presenta sin pruebas razonables que le respalden.

6. Excesivamente frecuente sin señales de que vaya a cesar.
7. Repetitivo con respecto a una queja que ya ha sido rechazada o después de haber recibido una respuesta final del Director.
8. Que busca un remedio completamente irrazonable o más allá de la autoridad o recursos del colegio para implementar.

#### **5.4 ¿Quién determina cuándo un reclamante es vejatorio?**

El Director puede determinar que el reclamante es un reclamante vejatorio al mismo tiempo que se emite una decisión final respecto a cualquier queja en la Fase 3 del procedimiento de quejas, o El Consejo Escolar, después de que se haya alegado la Fase 3 del Procedimiento de Quejas y la queja siga sin resolverse.

#### **5.5 ¿Cuáles son las consecuencias de ser clasificado como un reclamante vejatorio?**

Aunque el colegio se esfuerza por considerar y revisar cualquier queja basándose en sus méritos individuales, si el reclamante ha sido clasificado como un reclamante vejatorio y presenta nuevas quejas, esto puede resultar en que el colegio tome cualquiera de las siguientes acciones (cada una de ellas dependiendo de los hechos específicos de cada caso):

- Tomar medidas legales por acoso contra el reclamante vejatorio (sujeto a los fundamentos legales apropiados);
- Reservarse el derecho a dejar de responder a las quejas;
- No readmitir a la familia en la comunidad escolar