

Política de Quejas

Titular de la póliza: The British School of Almería

Ámbito de actuación: Procedimientos generales

Revisado: junio de 2025

Próxima revisión: junio de 2026

JUSTIFICACIÓN Y ORIENTACIÓN

En **THE BRITISH SCHOOL OF ALMERÍA** nuestro objetivo es proporcionar a todo nuestro alumnado una amplia variedad de oportunidades que les permitan alcanzar su máximo potencial y experimentar un aprendizaje "increíble" en todas las áreas temáticas y en todas las áreas del colegio. Queremos que todos los aspectos de su experiencia de aprendizaje sean seguros y agradables, mientras continuamos promoviendo los valores del colegio y brindando una excelente educación para todos.

Reconocemos plenamente el importante papel que desempeñan todos los miembros de nuestra comunidad escolar: alumnado, personal y familias para ayudar al colegio a avanzar y mejorar continuamente todos los aspectos de nuestro colegio y el aprendizaje de todos nuestros alumnos. Valoramos sus opiniones y nos comprometemos a analizar los comentarios, ideas y sugerencias que recibimos y a utilizar esta información para construir y mejorar el éxito actual del colegio.

También entendemos que, en ocasiones, puede haber algunos aspectos del aprendizaje y de la vida escolar cotidiana que pueden no coincidir con las expectativas de nuestras familias o de otros miembros de nuestra comunidad escolar. Con esto en mente, es esencial que exista un procedimiento claro para tratar cualquier problema y queja a medida que surja. Este procedimiento se ha detallado a continuación

En **BRITISH SCHOOL OF ALMERÍA** haremos todo lo posible para dar una respuesta rápida e integral a todas las cuestiones y quejas.

OBJETIVOS

- Implementar un procedimiento claro para tratar de manera rápida y efectiva cualquier problema y queja que recibamos.
- Garantizar que todos los problemas sean tratados por el personal/departamento adecuado.
- Facilitar la comunicación de opiniones e ideas entre la comunidad escolar
- Abordar y tratar los problemas y preocupaciones pendientes con el fin de mejorar la experiencia general de aprendizaje en nuestro colegio para todos los miembros de nuestra comunidad escolar.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

ETAPA 1 - Queja informal

El primer punto de contacto para todas las familias debe ser el profesor de **la clase del alumno/a** (EYFS y Primaria) o el **tutor de etapa** (Secundaria). El tutor / maestro de la clase trabajará con sus familias para resolver cualquier problema o inquietud que surja. El profesor de la clase/tutor consultará con otros miembros del personal para proporcionar una respuesta o solución satisfactoria.

Puede haber ocasiones en las que el profesor/tutor no pueda resolver un problema por sí solo. En tales casos, consultarán al Coordinador del departamento correspondiente o al Coordinador de Etapa.

Todas las quejas de la Etapa 1 dirigidas directamente al Coordinador Académico / Coordinador de Etapa / Departamento normalmente se pasarán al profesor de la clase / tutor para su atención inmediata, a menos que se requiera la atención de un profesor especialista o Coordinador de Departamento/Etapa.

Los maestros y tutores de la clase deben asegurarse de que se mantenga un registro de las quejas de las familias para futuras referencias, anotando la fecha y una breve descripción de la inquietud planteada. Nuestro objetivo es responder a todas las reclamaciones recibidas en un plazo máximo de 2 días laborables. Si el problema no se puede resolver en esta etapa, debe abordarse en la etapa 2.

Se ha incluido una lista completa de contactos al final de esta política.

ETAPA 2 - Queja departamental

En el caso de que no hayamos podido proporcionar una respuesta satisfactoria a un problema en la primera etapa, la queja se redirigirá al **Coordinador de Etapa , Coordinador Académico o Coordinador de Departamento correspondiente.**

Para su comodidad, hemos incluido los datos de contacto de estos miembros del personal a continuación:



Política de quejas de BSA

Departamento y función	Nombre	Correo electrónico de contacto:
EYFS/KS1		
Coordinadora EYFS/KS1	Amanda Molyneux	a.molyneux@britishschoolalmeria.com
PRIMARIA		
Coordinadora de Primaria	Ángela Hawtone	a.hawtone@britishschoolalmeria.com
Coordinadora de KS2	Hazel Darrer	h.darrer@britishschoolalmeria.com
SECUNDARIA		
Coordinadora de Secundaria	Su Boyd	s.boyd@britishschoolalmeria.com
Coordinadora de KS3	María Clemente	m.clement@britishschoolalmeria.com
Coordinadora de KS4 y KS5	Elena Maccioni	e.maccioni@britishschoolalmeria.com
Coordinadora de Excelencia Académica	Cristina Montoya	c.montoya@britishschoolalmeria.com
Coordinador de Inglés	Bethan Jones	b.jones@britishschoolalmeria.com
Coordinadora de Matemáticas	Gabriella Vacca	g.vacca@britishschoolalmeria.com
Coordinadora de Ciencias	Elena Maccioni	e.maccioni@britishschoolalmeria.com



Política de quejas de BSA

El coordinador/a correspondiente se pondrá en contacto con las familias y otros miembros del

personal para resolver el problema planteado. En algunos casos, se organizará una conversación telefónica, una reunión online o una reunión presencial con las familias para discutir el asunto con más profundidad.

Las quejas de la Etapa 2 dirigidas al Director serán redirigidas al líder de la asignatura/etapa o del departamento correspondiente para su atención inmediata. Las quejas de la etapa 1 se enviarán al profesor de la clase o al tutor. Nuestro objetivo es responder a todas las reclamaciones presentadas en un plazo de 2 días laborables.

3. ETAPA 3 - Queja formal

Si no hemos podido tratar satisfactoriamente un problema de manera informal en las dos etapas anteriores, se debe enviar una queja formal a la Director por correo electrónico a:

g.greaves@britishschoolalmeria.com

La Directora se pondrá en contacto directamente con las familias y solicitará más información si es necesario. Cada problema/queja se investigará con los miembros del personal pertinentes y en la mayoría de los casos, se organizará una reunión para tratar de encontrar una solución o llegar a un acuerdo satisfactorio. La Directora se esforzará por dar una primera respuesta en un plazo de 2 días hábiles.

Para cuestiones académicas, trataremos de proporcionar una solución/respuesta satisfactoria en un plazo de cinco días hábiles. Las quejas relacionadas con exclusiones externas deben abordarse en esta etapa.

En el caso de los problemas que requieran una autorización adicional, nos comprometemos a proporcionar una respuesta completa a cualquier problema planteado tan pronto como sea posible. Si las familias no están satisfechas con la respuesta proporcionada por la dirección del colegio, deben pasar a la siguiente etapa de queja.

4. ETAPA 4 - Queja Regional

Si no se ha llegado a una conclusión satisfactoria en la Etapa 4 y si las familias desean presentar una queja a nivel regional, pueden solicitar que el Director General Regional de International Schools Partnership se comunique con ellos.

bdevicente@ispschools.com

4a. Audiencia del comité de quejas

Cuando sea necesario, el Director Regional de ISP Iberia organizará una reunión del comité de quejas. El comité estará formado por el Director Regional de ISP, la Directora del colegio y un miembro independiente del grupo ISP no conectado directamente con nuestro colegio, posiblemente un director de otro colegio del grupo.

Se invitará a los padres a asistir a la reunión en una fecha específica. El padre / tutor puede estar acompañado por otra persona, pero en este caso no se requiere representación legal.

El comité se esforzará por resolver el problema durante la reunión. En el caso de que se requiera una mayor investigación, nos esforzaremos por dar una respuesta dentro de los siguientes 10 días hábiles. Todas las decisiones tomadas después de una reunión del comité se enviarán a los padres, a la Directora del colegio y cuando sea relevante, a otros miembros del personal involucrados.

5. Quejas de los consumidores

Cualquier persona que desee presentar una reclamación oficial de consumo ante la Junta de Andalucía puede hacerlo a través de una hoja de reclamaciones de consumo. El colegio pondrá a disposición una copia de este formulario, en su forma digital, si lo solicitan. Todas las reclamaciones presentadas en este formulario recibirán una respuesta por escrito en un plazo de 10 días hábiles.

El representante del colegio (Directora) firmará para acusar recibo de este documento. La copia correspondiente se mantendrá en el registro del colegio.

6. Registro de quejas

Todas las quejas formales deben registrarse en el Registro de Quejas del colegio. El registro incluirá todos los detalles de la queja, las partes involucradas y la etapa de su resolución.

Política creada por: Gillian Greaves

Revisada por: Gillian Greaves

Fecha: julio de 2025

A revisar: julio de 2026

ADMINISTRACIÓN

Headteacher	Gillian Greaves	g.greaves@britishschoolalmeria.com
Jefe de Administration	Mario Saez Saez	m.saez@britishschoolalmeria.com
Responsable de TIC	Nicolas Escudero	n.escudero@britishschoolalmeria.com
Responsable de Admisiones	Ana Belen Naveros	a.naveros@britishschoolalmeria.com
Responsable de Recursos Humanos	Victoria Cunningham	v.cunningham@britishschoolalmeria.com
Recepcionista/Uniformes	Maria Isabel Maldonado	i.maldonado@britishschoolalmeria.com
Recepcionista	Carol Richardson	c.richardson@britishschoolalmeria.com
Psicóloga	Adoración Tarifa	a.tarifa@britishschoolalmeria.com

EYFS Y PRIMARIA

FS1	Jane Phillips	j.phillips@britishschoolalmeria.com
FS1	Nazaret Baeza Salas	n.baeza@britishshoolalmeria.com
FS2	Clare McKenzie	cl.mckenzie@britishschoolalmeria.com
FS2	Andrea Sánchez Maldonado	a.sanchez@britishschoolalmeria.com
ESPAÑOL (infantil)	Verónica Montoya Exposito	v.montoya@britishschoolalmeria.com
Y1	Chloe Cullen	c.cullen@britishschoolalmeria.com
Y1	Paula Sánchez Maldonado	p.sanchez@britishschoolalmeria.com
Y2	Lucy Randall	l.randall@britishschoolalmeria.com
EYFS/KS1	Amanda Molyneux	a.molyneux@britishschoolalmeria.com
Y3	Marcin Karcz	m.karcz@britishschoolalmeria.com
Y4/KS2	Hazel Darrer	h.ultimo@britishschoolalmeria.com
Y5	Grace Gerrard	g.gerrard@britishschoolalmeria.com
Y6	Francesca Chuter	f.chuter@britishschoolalmeria.com
ESPAÑOL	Amaya Martínez Guerrero	a.martinez@britishschoolalmeria.com
ESPAÑOL	Cristina Murcia	c.murcia@britishschoolalmeria.com
EAL (y secundaria)	Jane Gray	j.gray@britishschoolalmeria.com

Política de quejas de BSA

PE (y secundaria))	Lázaro Carrasco	l.carrasco@britishschoolalmeria.com
--------------------	-----------------	-------------------------------------

Coordinadora de Primaria	Angela Hawtone	a.hawtone@britishschoolalmeria.com
--------------------------	----------------	------------------------------------

SECUNDARIA Y BACHILLERATO

Coordinadora de Secundaria	Su Boyd	s.boyd@britishschoolalmeria.com
----------------------------	---------	---------------------------------

Coordinadora de KS3/ Francés	Marie Clément	m.clement@britishschoolalmeria.com
---------------------------------	---------------	------------------------------------

Excelencia Académica/ Business Studies	Cristina Montoya	c.montoya@britishschoolalmeria.com
---	------------------	------------------------------------

Coordinadora de KS4 y KS5 y Ciencias	Elena Maccioni	e.maccioni@britishschoolalmeria.com
---	----------------	-------------------------------------

Oficial de Exámenes/ Alemán	Brigitte Vennekamp	b.vennekamp@britishschoolalmeria.com
--------------------------------	--------------------	--------------------------------------

Secretaria Técnica/ Lengua y Literatura	Isabel Benito	i.benito@britishschoolalmeria.com
--	---------------	-----------------------------------

Política de quejas de BSA

Responsable de Instalaciones / Coordinadora de Seguridad y Salud	Maria del Mar Terriza Garcia	m.terriza@britishschoolalmeria.com
Coordinadora de Inglés	Bethan Jones	b.jones@britishschoolalmeria.com
Inglés/Medios de Comunicación/Educación Física GCSE	Shaun Park	s.park@britishschoolalmeria.com
Inglés (EAL)	Justin Mutter	j.mutter@britishschoolalmeria.com
Coordinadora de Matemáticas	Gabriella Vacca	g.vacca@britishschoolalmeria.com
Matemáticas/Física	Edivaldo da Costa	e.dacosta@britishschoolalmeria.com
TIC/Matemáticas	Diane Di Marzo	d.dimarzo@britishschoolalmeria.com
Arte	Virginia Ruiz	v.ruiz@britishschoolalmeria.com
Ciencias	Gemma Mugford	g.mugford@britishschoolalmeria.com
Ciencias	Emma Wisbey	e.wisbey@britishschoolalmeria.com
Música (y primaria)	Francisco Martínez	f.martinez@britishschoolalmeria.com
Geografía	Ceri Chuter	c.chuter@britishschoolalmeria.com
Historia	Matthew Smith	m.smith@britishschoolalmeria.com
Ciencias Sociales/PCE	Juan Francisco Giménez	j.gimenez@britishschoolalmeria.com

Política de quejas de BSA

PCE	Ana Belén López Fías	a.lopezfrias@britishschoolalmeria.com
-----	----------------------	---------------------------------------

Future Pathways/PCE	Elena Morales	e.morales@britishschoolalmeria.com
---------------------	---------------	------------------------------------

SEND/Matemáticas	Delia Caneppele	d.caneppele@britishschoolalmeria.com
------------------	-----------------	--------------------------------------