

El British Council no investiga "específicamente" las quejas individuales, pero pedirá a las inspecciones escolares que las tengan en cuenta la próxima vez que inspeccionen el colegio. Los colegios británicos en España deben contar con un procedimiento para gestionar las quejas y ese procedimiento debe estar disponible públicamente y ser accesible para los padres. Solicite al colegio una copia del procedimiento de queja. Este procedimiento debe ofrecerle la oportunidad de hacer lo siguiente:

1. Resolver el problema de manera informal (por ejemplo, hablándolo con un profesor o miembro del personal)
2. Si no está satisfecho, poder presentar una queja, por escrito formalmente al Director o Jefe de Estudios
3. Si aún está insatisfecho, organizar una reunión con un mediador (u otras vías que faciliten a un panel que actuará como tercera parte para tomar una decisión sobre la desavenencia entre las partes).
4. Que lo anterior quede registrado incluyendo las acciones del colegio (incluso si la decisión de la escuela es no tomar acción)

El British Council (education@britishcouncil.es) **SOLO** aceptará quejas relacionadas con la calidad educativa o cumplimiento de los estándares educativos británicos y solo cuando se haya agotado el protocolo de quejas del colegio (le pediremos nos envíe la última respuesta recibida del colegio). Los casos de acoso y/o protección deben dirigirse al coordinador de protección y bienestar designado en su colegio y a los servicios de inspección educativa de las autoridades regionales, ya que el British Council no tiene jurisdicción ni autoridad para intervenir en tales casos. El British Council sólo aceptará quejas sobre colegios presentadas por un miembro del personal o por un padre o madre de un alumno del centro en cuestión. Trataremos de dar respuesta a la reclamación en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su recepción.

Nombre del centro * _____ **Director *** _____

Dirección Completa * _____

Describa brevemente la razón de su queja *

Fecha del panel de mediación: (Por favor adjunte las notas de la decisión del panel de mediación junto con este formulario)

Si considera que no se le ha permitido completar el protocolo de quejas, explique por qué*:

Explique su primera queja al centro *

Indíquenos por qué cree que el colegio no atendió diligentemente su queja: *

Max 6000 caracteres

DATOS DEL DENUNCIANTE:

Nombre y apellidos*: _____ Padre/madre de*: _____
(indique relación con el centro si no es padre/madre de un alumno)*

Dirección completa*: _____

Teléfono: _____ E-mail: _____ (le contestaremos con mayor rapidez por e-mail)

Marque esta casilla si NO desea que compartamos sus datos para investigar y decidir sobre su queja.

Tenga en cuenta que será difícil poder investigar su queja si no nos permite compartir sus datos. También debe saber que, dependiendo de las circunstancias, podríamos vernos obligados a compartir sus datos con otras instituciones bien por responsabilidad (ejemplo, casos de protección al menor) o requerimiento judicial (casos de litigio entre las partes)

En cumplimiento con la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que sus datos personales serán incluidos en ficheros responsabilidad de la Delegación en España de la Fundación British Council, con sede en Paseo General Martínez Campos, 31 – 8010 Madrid, con la finalidad exclusiva de gestionar su queja, en el marco del protocolo de actuación establecido por el British Council en España. Usted nos autoriza a ceder dicha información al comité de seguimiento, integrado por cuerpos de inspección de los colegios británicos en España, con la finalidad de investigar la reclamación presentada. Puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiéndose a data.protection@britishcouncil.es, indicando el nombre del colegio sobre el cual remitió su reclamación.