Política de Quejas y Reclamaciones 2026

Política modelo de grupo · Procedimiento para plantear y resolver preocupaciones y reclamaciones de las familias

Aprobado por:	Dirección Colegio Internacional Alminar	**Última revisión:**	Octubre de 2026
Fecha:	Septiembre de 2026	**Próxima revisión:**	Octubre de 2027 o antes si cambia la normativa
ID del documento:	GO 007	**Versión:**	1.3 — Adaptación Andalucía
Ámbito de aplicación:	Colegio Internacional Alminar (Andalucía)	**Idioma:**	Español (castellano)
Comunidad autónoma:	SELECCIONAR COMUNIDAD AUTÓNOMA: Andalucía (Sevilla)		

1. Finalidad

- Establecer un procedimiento justo, imparcial, ágil y transparente para plantear y resolver preocupaciones y reclamaciones.
- Favorecer la resolución temprana, fomentando el diálogo informal antes de la escalada.
- Garantizar la coherencia y la equidad procedimental en el tratamiento de las cuestiones planteadas.
- Proteger a todas las partes, tanto a quien reclama como a la persona objeto de la reclamación, mediante procedimientos estructurados e imparciales.
- Acreditar la rendición de cuentas y el buen gobierno ante los órganos de gobierno, la titularidad y la Inspección Educativa.

2. Ámbito de aplicación

Esta política se aplica a las preocupaciones y reclamaciones planteadas por las familias del alumnado matriculado. Abarca las cuestiones relativas a:

- La calidad de la educación y el desarrollo del currículo.
- Los estándares de enseñanza, aprendizaje y evaluación.
- El bienestar, la acción tutorial y la atención del alumnado.
- La gestión de la convivencia y la aplicación de las políticas del centro.
- La comunicación con las familias y con la comunidad educativa.
- El funcionamiento y la gestión del centro, incluidos los servicios administrativos y la oferta complementaria y extraescolar.

La política se aplica a todas las etapas educativas del centro y a todas las actividades desarrolladas bajo su responsabilidad, dentro y fuera de sus instalaciones.

> Cuestiones excluidas o sujetas a procedimientos específicos. Las reclamaciones sobre calificaciones, evaluación, promoción o titulación se tramitarán conforme al procedimiento y a los plazos específicos vigentes para la etapa educativa correspondiente; este procedimiento interno no los sustituye ni amplía. Las situaciones de posible violencia, acoso, maltrato o riesgo para menores se activarán inmediatamente conforme a la normativa y al protocolo de protección aplicable. Las alegaciones contra personal, las reclamaciones laborales y las comunicaciones amparadas por la Ley 2/2023 se tramitarán por sus canales específicos. Las controversias relativas a servicios contratados podrán, además, plantearse mediante la hoja oficial de quejas y reclamaciones de consumo.

3. Legislación y marco de referencia

- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPIVI).
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), en la redacción dada por la Ley Orgánica 3/2020 (LOMLOE).
- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor.
- Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación (LODE).
- Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).
- Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación (LODE), artículos 4 y 6, sobre derechos de las familias y del alumnado.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en lo relativo a la tramitación de reclamaciones ante la administración educativa.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en lo relativo a los servicios prestados a las familias en centros privados.
- Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.
- Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía. Decreto 82/2022, de 17 de mayo, sobre hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, en su redacción vigente, incluida la modificación aprobada por Orden de 24 de abril de 2026. Se aplicarán asimismo las normas específicas de evaluación, promoción y titulación correspondientes a cada etapa educativa y curso, así como la normativa sectorial que resulte aplicable al tipo de centro y enseñanza autorizada.

El centro mantendrá las hojas oficiales de quejas y reclamaciones de consumo en los formatos y condiciones exigidos por la normativa andaluza vigente.

Este procedimiento interno no sustituye ni limita el derecho de las familias a acudir a la Delegación Territorial competente en materia de educación en Sevilla y al Servicio de Inspección Educativa cuando la cuestión corresponda a sus competencias; a los servicios públicos de consumo para las controversias de consumo; al Defensor del Pueblo Andaluz y, en su caso, a la Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía; ni a los órganos judiciales u otras autoridades competentes. No es obligatorio agotar las fases internas para ejercer los derechos externos que correspondan.

4. Funciones y responsabilidades

Fase	Responsable
Fase 1 — Resolución informal	Profesorado tutor o de la materia; personal de apoyo.
Fase 1 — Escalada informal	Coordinación de etapa/ jefatura de estudios
Fase 2 — Reclamación formal	Dirección del centro.
Fase 3 — Comisión de revisión	Comisión designada por la titularidad, (Ariston) con al menos una persona independiente de la gestión del centro.

El centro designará una **persona responsable de la gestión de reclamaciones**, encargada de registrar cada reclamación, controlar los plazos e informar a la dirección. Esta persona es **Marina Rodríguez Hernández**

5. Procedimiento

5.1. Fase 1 — Resolución informal

Se espera que la mayoría de las preocupaciones y reclamaciones se resuelvan con rapidez y de forma informal, mediante conversación con el personal del centro. Las cuestiones más complejas pueden requerir más de una conversación.

Como vía ordinaria de diálogo, la familia podrá dirigirse inicialmente al tutor o al profesor de la materia correspondiente. Salvo en periodos vacacionales, el centro procurará contactar con la familia en un plazo orientativo de dos días lectivos. Este plazo es interno y no limita ni suspende los plazos legales para presentar reclamaciones, recursos o solicitudes. Si el asunto no puede resolverse desde el ámbito docente, se elevará a la coordinación de etapa o jefatura de estudios.

Si el asunto no queda resuelto **en el plazo de diez días lectivos**, o si el tutor y la familia no alcanzan una resolución satisfactoria, se indicará a la familia que eleve su preocupación a **[COORDINACIÓN DE ETAPA / JEFATURA DE ESTUDIOS]** para intentar resolverla todavía en vía informal.

La persona responsable de etapa podrá solicitar una reunión con la familia para obtener información adicional. Cuando resulte necesario, se recabarán declaraciones de testigos. Una vez establecidos los hechos relevantes, podrá convocar una reunión con la familia y dar una respuesta verbal, o emitir una respuesta escrita, según resulte más adecuado. El objetivo es alcanzar una resolución informal.

La persona responsable de etapa conservará constancia escrita de todas las reuniones y entrevistas mantenidas en relación con la reclamación y consultará a la dirección sobre las actuaciones posteriores.

5.2. Fase 2 — Reclamación formal

Cuando la familia no quede satisfecha con la respuesta informal, podrá elevar la reclamación a la Dirección del Colegio Internacional Alminar por escrito, indicando los hechos, las gestiones realizadas y la solución solicitada. Podrá presentarla por los canales oficiales de comunicación del centro. La familia también podrá solicitar directamente la hoja oficial de quejas y reclamaciones de consumo, sin necesidad de agotar esta fase.

El centro procurará acusar recibo de la reclamación interna en el plazo de un día lectivo y, cuando proceda, concertará una reunión con la Dirección. Se trata de un compromiso interno de gestión, no de un plazo legal administrativo.

La reunión se celebrará tan pronto como resulte posible y conveniente para ambas partes, con el fin de alcanzar una solución. Toda la documentación escrita deberá remitirse a la dirección con al menos veinticuatro horas de antelación a la reunión.

Tras la reunión, la Dirección procurará comunicar por escrito una respuesta motivada en un plazo orientativo de cinco días lectivos, indicando, cuando proceda, las vías de revisión interna y externas disponibles. Si la cuestión requiere comprobaciones adicionales, se informará a la familia de ello y del plazo estimado de respuesta. Estos plazos internos no sustituyen los plazos legales específicos.

Cuando la reclamación se refiera directamente a la Dirección del centro, la familia podrá dirigirla por escrito a la titularidad de Ariston Education, a través del canal institucional que el centro facilite para este fin. Antes de publicar la política, deberá incorporarse el nombre y la dirección de contacto vigentes de la persona o unidad designada por la titularidad.

5.3. Fase 3 — Comisión de revisión

Si la familia no queda satisfecha con la resolución de la dirección, podrá solicitar la revisión del asunto por una comisión designada por la titularidad, integrada por **al menos tres personas** que no hayan intervenido directamente en los hechos objeto de la reclamación. **Al menos una de ellas será independiente de la gestión y el funcionamiento del centro** y no habrá tenido intervención previa en la reclamación.

El punto de contacto será la persona o unidad designada por la titularidad de Ariston Education, cuyos datos vigentes deberán incorporarse antes de publicar esta política. Se procurará acusar recibo en cinco días hábiles.

La reunión de la comisión se convocará tan pronto como resulte posible y, normalmente, dentro de los **veintiocho días** siguientes a la recepción de la reclamación.

Las familias podrán asistir a la comisión acompañadas si así lo desean, por un familiar, un docente o una persona de su confianza. La asistencia letrada no resultará normalmente procedente en esta fase. Los datos de la persona acompañante deberán facilitarse con al menos tres días de antelación a la sesión.

Siempre que sea posible, la comisión resolverá la reclamación sin necesidad de investigación adicional. Cuando sea necesaria, la comisión decidirá cómo llevarla a cabo.

Tras valorar todos los hechos que considere relevantes, la comisión adoptará una decisión y podrá formular recomendaciones, en el plazo de diez días hábiles desde la sesión.

La comisión comunicará por escrito a la familia y, cuando proceda, a la persona objeto de la reclamación, su decisión, los motivos de la misma y, en su caso, las recomendaciones formuladas. Una copia de estas conclusiones se conservará en el registro oficial de reclamaciones del centro y estará a disposición de la dirección regional y del órgano de gobierno del grupo.

La decisión de la comisión agota el procedimiento interno del centro. **Ello no impide que la familia ejerza los derechos que le correspondan conforme a la legislación española o ante cualquier autoridad externa competente**, en los términos del apartado 3 y del Anexo A.

5.4. Resumen de plazos

Fase	Acción	Plazo
Fase 1	Contacto inicial del profesorado con la familia	Normalmente 2 días lectivos
Fase 1	Resolución informal o escalada a responsable de etapa	10 días lectivos
Fase 2	Acuse de recibo de la reclamación formal	1 día lectivo (orientativo)
Fase 2	Envío previo de documentación a la dirección	24 horas antes de la reunión

Fase	Acción	Plazo
Fase 2	Resolución escrita de la dirección	5 días lectivos tras la reunión (orientativo)
Fase 3	Acuse de recibo por el responsable regional	5 días hábiles (orientativo)
Fase 3	Celebración de la sesión de la comisión	Normalmente 28 días
Fase 3	Decisión escrita de la comisión	10 días hábiles tras la sesión

6. Registro de reclamaciones

Se conservará constancia escrita, en el registro oficial de reclamaciones del centro, de todas las reclamaciones presentadas por escrito en la fase formal del procedimiento. Se dejará constancia de si la reclamación se resolvió en la fase formal o si pasó a la comisión de revisión, así como de cualquier medida adoptada por el centro como consecuencia de la reclamación, con independencia de que se estimara o no.

El centro llevará asimismo un registro de las reclamaciones informales, con el fin de poder detectar patrones recurrentes que aconsejen una actuación sistémica.

Los registros se conservarán conforme al calendario de conservación documental del centro y a la normativa de protección de datos, y durante un mínimo de **tres años** desde su resolución, salvo que sea exigible un plazo superior. El tratamiento de los datos personales se realizará sobre la base del cumplimiento de una obligación legal y del interés legítimo del centro, informando a las personas afectadas conforme a los artículos 13 y 14 del RGPD.

7. Confidencialidad

La correspondencia, las declaraciones y los registros relativos a reclamaciones individuales se tratarán de forma confidencial, salvo cuando la divulgación sea exigida o permitida por la ley, o cuando un organismo de inspección o acreditación requiera legítimamente su acceso.

Se espera de todas las partes que respeten el carácter confidencial del procedimiento.

La persona objeto de una reclamación será informada de su contenido y tendrá derecho a ser oída antes de la adopción de cualquier decisión que le afecte, salvo que ello pueda comprometer la protección de un menor, en cuyo caso se aplicará con carácter preferente la Política de Protección de Menores y Salvaguarda.

El tratamiento de datos personales se limitará a los datos adecuados, pertinentes y necesarios y se apoyará en la base jurídica que corresponda conforme al RGPD y la LOPDGDD. No se solicitará consentimiento explícito de forma automática cuando exista otra base jurídica válida; si se tratan categorías especiales de datos, deberá identificarse además una excepción aplicable del artículo 9 del RGPD. Se informará a las personas afectadas y se limitará el acceso a quienes necesiten conocer la información.

8. Reclamaciones reiteradas y conductas no razonables

8.1. Reclamaciones reiteradas o repetitivas

Cuando una persona pretenda reabrir una cuestión que ya ha sido plenamente examinada en todas las fases del procedimiento, y el centro haya adoptado todas las medidas razonables para atenderla, la dirección o el responsable regional comunicarán por escrito que el asunto queda cerrado.

Si la persona continúa dirigiéndose al centro por la misma cuestión, el centro no estará obligado a mantener nueva correspondencia cuando:

- La reclamación haya sido investigada de forma completa y conforme a este procedimiento.
- Se haya facilitado una respuesta escrita clara y motivada.
- No se aporte información o prueba nueva y relevante.

En tales casos, el centro informará por escrito de que el asunto queda cerrado y de que no se responderá a nueva correspondencia sobre la misma cuestión. El centro seguirá examinando, no obstante, cualquier reclamación nueva o cualquier prueba nueva relativa a un asunto ya examinado.

8.2. Gestión de conductas no razonables

El centro se compromete a tramitar todas las reclamaciones de forma justa, transparente y sin prejuicios. No obstante, en determinadas ocasiones la conducta de quien reclama puede dificultar la investigación o la resolución eficaz del asunto.

Podrá considerarse no razonable la conducta que:

- Resulte abusiva, ofensiva, amenazante o intimidatoria hacia el personal.
- Suponga una frecuencia o un volumen de contacto excesivos.
- Sea reiteradamente repetitiva sin aportar información nueva.
- Imponga exigencias desproporcionadas sobre el tiempo o los recursos del centro.

Cuando se identifique una conducta de este tipo, el centro podrá adoptar **medidas proporcionadas y razonables** para gestionar la comunicación, tales como:

- Exigir que el contacto se realice a través de una única persona designada.
- Limitar la frecuencia o el medio de comunicación.
- No responder a correspondencia repetida que no plantee cuestiones nuevas.

Toda decisión de este tipo:

- Será adoptada por la dirección del centro o por un representante de la titularidad.
- Será razonable y proporcionada a las circunstancias.
- Se comunicará con claridad por escrito, incluyendo su motivación y su duración.
- Será revisable periódicamente y recurrible ante la titularidad.

> Las medidas de limitación de la comunicación **no podrán en ningún caso**: impedir el acceso de la familia a la información académica de su hijo o hija; suspender la prestación del servicio educativo; afectar a los derechos del alumnado; ni impedir la presentación de reclamaciones ante la administración educativa o ante cualquier otra autoridad competente. Su adopción deberá ser proporcionada, motivada y limitada en el tiempo, con revisión al menos semestral.

8.3. Reclamaciones manifiestamente infundadas o abusivas

Una reclamación podrá considerarse manifiestamente infundada o abusiva cuando se sustancie de manera no razonable, por ejemplo cuando:

- Se mantenga tras haberse agotado todas las fases del procedimiento, sin aportar prueba nueva.
- Sea repetitiva o duplique reclamaciones anteriores.
- Solicite remedios manifiestamente irrazonables o ajenos a la competencia del centro.
- Se sustancie de forma abusiva, acosadora o con intención de causar perturbación.

La decisión de calificar una reclamación como manifiestamente infundada o abusiva corresponderá a la dirección del centro o, cuando proceda, a la titularidad, y se documentará formalmente con expresión de sus motivos. Se comunicará por escrito a la persona interesada, que podrá formular alegaciones.

Esta calificación **no constituye una sanción** y no producirá efecto alguno sobre la relación educativa del alumnado ni sobre sus derechos.

9. Seguimiento y revisión

La dirección informará periódicamente a la titularidad sobre el número, la naturaleza y la resolución de las reclamaciones recibidas, y sobre las medidas de mejora adoptadas a partir de ellas.

Esta política se revisará con carácter anual y siempre que se produzcan cambios en la normativa autonómica aplicable.

10. Políticas y documentos relacionados

- Reglamento de Régimen Interior y normas de convivencia.
- Política de Protección de Menores y Salvaguarda.
- Política de Alegaciones contra Miembros del Personal.
- Política de Igualdad, Diversidad e Inclusión.
- Política de Protección de Datos.
- Política de Notificación de Incidentes y Accidentes.
- Sistema Interno de Información (Ley 2/2023).

Anexo B — Resumen del procedimiento para las familias

Este resumen puede publicarse de forma independiente en la página web del centro y entregarse a las familias en el momento de la matrícula.

Fase	A quién dirigirse	Qué ocurre	Plazo orientativo
1. Informal	Tutor o profesor de la materia	Conversación para resolver la cuestión de forma directa.	Contacto orientativo en 2 días lectivos; no suspende plazos legales
1. Informal (escalada)	Coordinación de etapa y/o jefatura de estudios	Reunión, recogida de información y respuesta verbal o escrita.	Plazo interno orientativo de hasta 10 días lectivos
2. Formal	Dirección del centro, por escrito	Acuse de recibo, reunión y resolución escrita motivada.	Acuse orientativo en 1 día lectivo; respuesta estimada en 5 días lectivos
3. Revisión	Titularidad de Ariston Education (contacto institucional vigente)	Comisión de al menos tres personas, una de ellas independiente.	Acuse orientativo en 5 días hábiles; sesión normalmente en 28 días
Vía externa	Inspección Educativa / Consumo / Defensor del Pueblo Andaluz, según materia	Vías externas independientes del procedimiento interno	Según la normativa aplicable

Anexo A — Marco normativo autonómico

Este anexo recoge las referencias específicas de Andalucía. La aplicación concreta de normas educativas sectoriales dependerá de la etapa, del carácter del centro y de la enseñanza autorizada; antes de aprobar o revisar la política deberá comprobarse la versión consolidada vigente.

> Las referencias de este anexo se facilitan como orientación para la adaptación local. **Antes de aprobar la política, el centro deberá verificar la vigencia y la redacción actual de cada norma**, así como incorporar los protocolos e instrucciones de la consejería competente que resulten de aplicación en el curso académico correspondiente.

A.1. Administración educativa competente y vías de reclamación

Comunidad autónoma	Órganos de referencia
Andalucía (Sevilla)	Consejería competente en materia de educación de la Junta de Andalucía; Delegación Territorial de Desarrollo Educativo y Formación Profesional en Sevilla y Servicio de Inspección Educativa. Para asuntos de consumo: órganos de consumo de la Junta de Andalucía y OMIC competente. Defensor del Pueblo Andaluz y Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía, según corresponda.

A.2. Convivencia escolar y derechos y deberes del alumnado

Comunidad autónoma	Norma de referencia
Andalucía (Sevilla)	Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía. Decreto 82/2022, de 17 de mayo, regulador de las hojas de quejas y reclamaciones de consumo en Andalucía, en su versión consolidada vigente, y Orden de 24 de abril de 2026 sobre el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones. Para evaluación, promoción y titulación, normativa específica vigente de cada etapa. Las normas de convivencia y sus protocolos se aplicarán según su ámbito subjetivo y el tipo de centro; no debe afirmarse automáticamente que las disposiciones dirigidas a centros sostenidos con fondos públicos resultan aplicables íntegramente a un centro privado no concertado.