

2026/2027

Política de Reclamaciones

WHOLE SCHOOL



Responsable de la política:
Director del Colegio

1. Objetivo y ámbito de aplicación

Morna International College se compromete a resolver las inquietudes de manera justa, rápida y en el nivel adecuado más cercano al asunto, protegiendo al mismo tiempo el bienestar de los alumnos y manteniendo relaciones constructivas con los padres y tutores. Esta política establece un procedimiento claro de tres fases para las reclamaciones relativas a los servicios, decisiones, actuaciones u omisiones del colegio.

Este procedimiento se aplica principalmente a las reclamaciones presentadas por padres o tutores de alumnos actuales y, cuando proceda, por los propios alumnos. El colegio podrá aplicar los mismos principios a las reclamaciones de antiguas familias u otros usuarios de sus servicios cuando sea razonable hacerlo. No constituye un procedimiento de reclamación laboral ni disciplinario para el personal.

2. Asuntos excluidos de este procedimiento

Los siguientes asuntos se tramitan normalmente mediante el procedimiento específico correspondiente, en lugar de esta Política de Reclamaciones: reclamaciones laborales del personal, asuntos disciplinarios del personal y acoso laboral; cuestiones de protección de menores y alegaciones contra empleados o voluntarios; decisiones de admisión cuando exista un procedimiento independiente de admisión o revisión; recursos relativos a exámenes o evaluaciones sobre corrección, calificaciones, resultados u otros asuntos incluidos en los procedimientos de revisión o recurso de la entidad examinadora; solicitudes o reclamaciones relativas a derechos de protección de datos; y reclamaciones sobre servicios prestados por un proveedor externo independiente que disponga de su propio procedimiento contractual de reclamaciones.

Las reclamaciones relativas a la gestión que realiza el propio colegio de las inscripciones a exámenes, las adaptaciones para realizarlos o los procedimientos de examen podrán estudiarse conforme a esta Política de Reclamaciones cuando proceda.

Las discrepancias sobre cuotas, facturas y otros pagos contractuales deberán plantearse primero conforme a la Política Financiera del colegio o ante la Oficina de Administración Financiera. Una reclamación sobre la forma en que se haya gestionado una discrepancia relativa a las cuotas podrá estudiarse conforme a esta política, pero el procedimiento de reclamaciones no sustituye las vías contractuales, de consumo u otras vías legales que puedan estar disponibles.

Cuando un asunto pueda corresponder a varios procedimientos, el director del colegio determinará cuál será el procedimiento principal y se lo explicará a la persona que presente la reclamación. Si el director está implicado en la reclamación o existe un conflicto de intereses, lo determinará la directora ejecutiva. Si la directora ejecutiva está implicada o existe un conflicto de intereses, lo determinará la persona titular del colegio.

Los procedimientos de protección de menores siempre tendrán prioridad cuando un menor pueda estar en riesgo de sufrir daños.

3. Principios generales

Las reclamaciones deberán plantearse tan pronto como sea razonablemente posible y, normalmente, dentro de los tres meses siguientes al hecho en cuestión o al momento en que la persona que presenta la reclamación tuvo conocimiento de él. El colegio podrá estudiar un asunto anterior cuando exista una razón justificada para el retraso o cuando la gravedad de la inquietud justifique su revisión. La reclamación deberá explicar claramente el motivo, los hechos pertinentes, las medidas que ya se hayan adoptado y el resultado que se solicita.

El colegio actuará de manera proporcionada y objetiva, sin represalias. Las personas pertinentes tendrán una oportunidad justa de aportar información y responder a las alegaciones importantes. La información solo se compartirá con quienes razonablemente la necesiten para la investigación, la protección de

menores, la toma de decisiones o el cumplimiento de obligaciones legales. Ninguna persona objeto de una reclamación decidirá sobre dicha reclamación.

4. Significado de “día lectivo” y plazos

A efectos de esta política, un “día lectivo” es un día en que el colegio está abierto a los alumnos para la enseñanza ordinaria, según el calendario académico publicado por el centro. Los fines de semana, festivos, días de cierre en los que solo acude el personal y vacaciones escolares no cuentan como días lectivos. Para calcular los plazos de respuesta de esta política, una reclamación recibida durante las vacaciones se considerará recibida el primer día lectivo del siguiente trimestre, aunque el colegio podrá actuar antes si el asunto es urgente, especialmente si afecta a la protección o seguridad de menores.

Cuando no sea razonablemente posible cumplir un plazo establecido debido a la complejidad del asunto, la ausencia de una persona clave u otro motivo importante, el colegio informará a la persona que presentó la reclamación, explicará el retraso y facilitará un plazo actualizado.

5. Cómo presentar una reclamación

Las inquietudes de la fase 1 pueden plantearse directamente al miembro del personal correspondiente a través de los canales habituales de comunicación del colegio o por medio de la Secretaría. Las reclamaciones formales de la fase 2 y las solicitudes de revisión de la fase 3 deben presentarse por escrito. Pueden enviarse por correo electrónico a info@micibiza.com con el asunto indicado más adelante, entregarse en mano en la Secretaría o remitirse por correo postal a Morna International College, Carretera San Miguel Km. 3,5, 07814 Santa Gertrudis de Fruitera, Ibiza (Balears), España. Las reclamaciones escritas entregadas en mano o enviadas por correo postal deberán llevar la indicación «Privado y confidencial – Reclamación».

Las reclamaciones contra el director del colegio o la directora ejecutiva deben presentarse mediante las vías confidenciales establecidas en el apartado 9.

La Secretaría remitirá la comunicación a la persona competente para estudiar la reclamación y no decidirá sobre ella. El colegio prestará una ayuda razonable a quien tenga dificultades para formular su reclamación por escrito, lo que podrá incluir, cuando proceda, acordar un acta escrita de la reclamación después de una reunión.

6. Fase 1- resolución informal

La mayoría de las inquietudes deberán plantearse primero al miembro del personal más directamente relacionado con el asunto, como el profesor de clase, el profesor de la asignatura, el tutor o el coordinador correspondiente. Si la inquietud se refiere a esa persona, o si el contacto directo no es apropiado, deberá plantearse al responsable de la etapa correspondiente. La persona que gestione la fase 1 procurará comprender la inquietud y resolverla mediante una aclaración, una reunión, una explicación, una disculpa cuando proceda, una medida correctiva o los siguientes pasos acordados.

Normalmente, el colegio acusará recibo de una inquietud de la fase 1 en un plazo de dos días lectivos e intentará resolverla en un plazo de diez días lectivos. Los asuntos graves y aquellos para los que no sea apropiada una tramitación informal podrán pasar directamente a la vía formal correspondiente. Las reclamaciones contra el director del colegio o la directora ejecutiva seguirán el procedimiento del apartado 9.

7. Fase 2 - reclamación formal

Las reclamaciones formales deberán dirigirse al director del colegio y presentarse con el asunto “Reclamación formal de la fase 2 – Privado y confidencial”. El director es quien toma la decisión en la fase 2 y podrá realizar personalmente la investigación o designar a un investigador suficientemente independiente de los asuntos objeto de la reclamación. El director seguirá siendo responsable del resultado de la fase 2.

Normalmente, se acusará recibo de la reclamación en un plazo de dos días lectivos. La investigación podrá incluir la revisión de documentos, conversaciones con las personas pertinentes y solicitudes de

información adicional. Normalmente, el colegio comunicará el resultado por escrito en un plazo de quince días lectivos desde el acuse de recibo. La respuesta explicará, en la medida en que lo permita la confidencialidad, si la reclamación se estima, se estima parcialmente o se desestima, los principales motivos de la decisión y las medidas oportunas.

8. Fase 3 - revisión por la Directora Ejecutiva

Si la persona que presenta la reclamación sigue insatisfecha tras la fase 2, podrá solicitar una revisión dentro de los diez días lectivos siguientes a la comunicación del resultado de esa fase. La solicitud deberá dirigirse a la directora ejecutiva y presentarse con el asunto «Solicitud de revisión de la fase 3 – Privado y confidencial». Normalmente, la directora ejecutiva revisará en la fase 3 las reclamaciones resueltas en la fase 2 por el director del colegio, con sujeción a las disposiciones alternativas del apartado 9 cuando la reclamación se refiera al director o a la directora ejecutiva, o exista otro conflicto de intereses.

La revisión no supone automáticamente una nueva investigación completa. Se examinará si el procedimiento de la fase 2 fue justo y razonable, si se tuvieron en cuenta las pruebas pertinentes, si las conclusiones importantes estaban respaldadas por la información disponible, si el resultado fue razonable y proporcionado, y si alguna prueba nueva de importancia exige realizar más averiguaciones. La directora ejecutiva podrá confirmar el resultado, modificar las conclusiones, exigir una investigación adicional limitada u ordenar medidas correctivas adecuadas.

Normalmente, el resultado interno definitivo se comunicará en un plazo de veinte días lectivos desde la recepción de la solicitud de revisión. En las reclamaciones que siguen el procedimiento ordinario de las fases 1 a 3, esto pone fin al procedimiento interno del colegio.

9. Reclamaciones contra el Director del colegio o la Directora Ejecutiva

Reclamaciones contra el director del colegio

Una reclamación contra el director del colegio no podrá ser resuelta por él mismo. Deberá presentarse directamente a la directora ejecutiva, bien por correo electrónico con el asunto «Reclamación contra el director del colegio – Privado y confidencial», bien en mano o por correo postal en un sobre cerrado con la indicación “Para la directora ejecutiva – Privado y confidencial”.

La directora ejecutiva realizará o encargará la investigación formal y comunicará el resultado formal. Si la persona que presenta la reclamación sigue insatisfecha, podrá solicitar una revisión interna definitiva dentro de los diez días lectivos siguientes a la recepción de ese resultado.

La persona titular del colegio realizará la revisión o designará a una persona debidamente independiente que no haya intervenido anteriormente en el asunto. La persona encargada de la revisión podrá confirmar el resultado, modificar las conclusiones, exigir una investigación adicional limitada u ordenar medidas correctivas adecuadas.

Normalmente, el resultado de la revisión definitiva se comunicará en un plazo de veinte días lectivos desde la recepción de la solicitud de revisión y pondrá fin al procedimiento interno del colegio.

sufrir daños se tratará conforme a los procedimientos de protección de menores del colegio, con independencia de que la persona que haya planteado la inquietud se haya identificado o no.

Reclamaciones contra la directora ejecutiva

Una reclamación contra la directora ejecutiva no podrá ser resuelta por ella misma. Deberá presentarse directamente a la persona titular del colegio, bien por correo electrónico con el asunto “Reclamación

contra la directora ejecutiva – Privado y confidencial”, bien en mano o por correo postal en un sobre cerrado con la indicación “Para la persona titular del colegio – Privado y confidencial”.

La persona titular del colegio realizará o encargará la investigación formal y comunicará el resultado formal. Si la persona que presenta la reclamación sigue insatisfecha, podrá solicitar una revisión interna definitiva dentro de los diez días lectivos siguientes a la recepción de ese resultado.

La persona titular del colegio designará para realizar la revisión a una persona debidamente independiente, normalmente externa al centro, que no haya intervenido anteriormente en el asunto y sea independiente de las cuestiones objeto de la reclamación. La persona encargada de la revisión podrá confirmar el resultado, modificar las conclusiones, exigir una investigación adicional limitada u ordenar medidas correctivas adecuadas.

Normalmente, el resultado de la revisión definitiva se comunicará en un plazo de veinte días lectivos desde la recepción de la solicitud de revisión y pondrá fin al procedimiento interno del colegio.

10. Protección de menores y conductas graves

Cualquier reclamación que indique que un menor puede estar en riesgo de sufrir daños se remitirá inmediatamente a una persona responsable designada de protección de menores y se gestionará conforme a los procedimientos de protección de menores del colegio.

Cualquier alegación de que un miembro del personal o un voluntario ha causado daños a un menor, puede haberle causado daños o se ha comportado de una manera que plantea dudas sobre su idoneidad para trabajar con menores desde el punto de vista de su protección se gestionará conforme a los procedimientos de protección de menores y de tramitación de alegaciones del colegio. Cuando lo exija la ley o sea necesario para proteger a un menor, el asunto se remitirá a las autoridades u organismos externos competentes.

El procedimiento de reclamaciones no se llevará a cabo de una manera que pueda perjudicar una investigación de protección de menores ni ningún proceso penal, regulador u otro procedimiento legal. Por ello, cuando sea necesario, el estudio de una reclamación conforme a este procedimiento podrá suspenderse, limitarse o tramitarse por separado mientras esté en curso otro proceso.

Se informará de ello a la persona que presente la reclamación cuando proceda, pero es posible que el colegio no pueda facilitar detalles si hacerlo vulnera la confidencialidad, los requisitos de protección de datos o las obligaciones de protección de menores, o perjudica de otro modo otra investigación o procedimiento.

11. Reclamaciones anónimas y padres separados

Reclamaciones anónimas

Las reclamaciones anónimas se estudiarán teniendo en cuenta la gravedad y credibilidad de la información facilitada, el bienestar de los alumnos, si el asunto puede investigarse razonablemente y de manera justa, y si es necesario aplicar otro procedimiento del colegio o remitir el asunto a una autoridad u organismo externo.

Una reclamación anónima podrá registrarse, investigarse y dar lugar a medidas aunque no sea posible proporcionar una respuesta formal. Toda información que indique que un menor puede estar en riesgo de

Padres separados

Cuando los padres estén separados, el colegio reconocerá normalmente los derechos y responsabilidades de cada persona que tenga la patria potestad o una autoridad parental equivalente,

con sujeción a la legislación aplicable y a cualquier resolución judicial u otra restricción vinculante que se haya comunicado formalmente al centro.

Cualquiera de los progenitores que tenga la patria potestad o autoridad parental pertinente podrá presentar una reclamación relativa a su hijo. El colegio podrá solicitar, cuando sea necesario, pruebas de la patria potestad, la autoridad parental o cualquier resolución judicial o restricción pertinente.

El colegio no actuará como intermediario en las disputas entre padres y se basará en la información y documentación legal de la que disponga razonablemente. Cuando proceda, podrá comunicarse por separado con cada progenitor.

La información solo se compartirá cuando exista una base jurídica adecuada para hacerlo. La información confidencial o personal relativa a uno de los progenitores no se revelará automáticamente al otro.

12. Equidad, confidencialidad y voz del alumno

El colegio podrá hablar con los alumnos cuando sea necesario y apropiado para estudiar una reclamación. Al hacerlo, tendrá en cuenta la edad y madurez del alumno, las consideraciones relativas a la protección de menores y la necesidad de evitar preguntas innecesarias, repetidas o que sugieran la respuesta. La participación de cualquier alumno será proporcionada y se tratará con sensibilidad.

Ningún alumno sufrirá perjuicio ni recibirá un trato desfavorable porque él mismo, sus padres o sus tutores hayan planteado una inquietud o reclamación de buena fe.

Las reclamaciones se tratarán con la mayor confidencialidad que sea razonablemente posible. No obstante, no puede garantizarse una confidencialidad absoluta cuando sea necesario compartir información para salvaguardar o proteger a un menor, cumplir una obligación legal o reglamentaria, obtener asesoramiento profesional adecuado, investigar justamente la reclamación o permitir que otra persona tenga una oportunidad justa de responder.

La información solo se compartirá con quienes razonablemente la necesiten para estos fines y de conformidad con los requisitos de protección de datos aplicables.

El resultado de una reclamación normalmente no revelará medidas laborales o disciplinarias confidenciales ni información personal relativa a otro alumno, padre, miembro del personal u otra persona, salvo que exista una base jurídica adecuada para hacerlo.

13. Registros, conservación e informes

El director del colegio es el responsable de esta política. La Secretaría mantendrá el registro central de reclamaciones en nombre del director. El registro recogerá las reclamaciones formales y las reclamaciones informales significativas, la fase alcanzada, la persona responsable de la decisión, las fechas pertinentes, el resultado y cualquier medida de seguimiento. La documentación de la investigación y la correspondencia se almacenarán de forma segura, con acceso limitado a quienes lo necesiten.

Los registros de reclamaciones formales se conservarán de acuerdo con el calendario de conservación de documentos aprobado por el colegio y con su Política de Protección de Datos y Privacidad. Podrán conservarse durante más tiempo cuando sea necesario por motivos de protección de menores, procedimientos judiciales, seguros, requisitos de las entidades examinadoras u otros fines legales o reglamentarios aplicables. Al finalizar el período de conservación correspondiente, los registros se eliminarán, destruirán o anonimizarán de forma segura, según proceda.

Al menos una vez por trimestre, el director proporcionará a la directora ejecutiva un informe anonimizado o debidamente agrupado sobre el número de reclamaciones, sus fases, los temas generales, los resultados, los problemas recurrentes, los casos fuera de plazo y las medidas de mejora. La directora ejecutiva informará a la persona titular del colegio sobre los temas y riesgos significativos, así como

sobre cualquier medida necesaria. Solo se incluirán datos confidenciales individuales cuando sean necesarios por motivos de supervisión, protección de menores o legales.

14. Conducta persistente, irrazonable o abusiva

El colegio distingue entre una persona que plantea inquietudes o reclamaciones de forma persistente y una comunicación o conducta que se vuelve irrazonable o inaceptable. La comunicación podrá considerarse inaceptable cuando sea abusiva, amenazante, discriminatoria, excesivamente repetitiva o deliberadamente falsa; cuando exija un nivel desproporcionado de contacto, rechace vías razonables de comunicación o cause una perturbación injustificada del trabajo del colegio.

El director del colegio podrá establecer medidas proporcionadas para gestionar la comunicación, como exigir un único punto de contacto, limitarla a comunicaciones por escrito, fijar límites razonables a su frecuencia o negarse a volver a examinar un asunto ya concluido por completo salvo que se aporten pruebas nuevas de importancia. Si el director es objeto de la reclamación, la directora ejecutiva tomará esta decisión. Si la directora ejecutiva es objeto de la reclamación, la decisión corresponderá a la persona titular del colegio. Cualquier restricción se explicará por escrito, se revisará periódicamente y no impedirá plantear inquietudes genuinas sobre protección de menores.

15. Resultados y aprendizaje

Cuando una reclamación se estime o señale un ámbito de mejora, las medidas podrán incluir una disculpa, la corrección de información inexacta, la revisión de una decisión, apoyo adicional, orientación o formación para el personal, cambios en los procedimientos, medidas para reducir riesgos o una revisión de las políticas pertinentes.

Una disculpa o una medida adoptada para mejorar los servicios del colegio no constituye necesariamente un reconocimiento de responsabilidad legal. Los temas identificados a partir de las reclamaciones se utilizarán para contribuir a la mejora del colegio, respetando la confidencialidad.

16. Vías externas

La finalización del procedimiento interno del colegio no impide que una persona se dirija a una autoridad u organismo externo cuando este sea competente. La vía adecuada dependerá de la naturaleza del asunto, y un organismo externo podrá negarse a estudiar una reclamación que quede fuera de sus competencias o para la que deba seguirse primero otro procedimiento.

Según el asunto, las posibles vías externas podrán incluir: la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) para las cuestiones incluidas en sus competencias en materia de protección de datos; los servicios competentes de protección de menores, policía, fiscalía o emergencias para asuntos de protección de menores o posibles delitos; la entidad examinadora o certificadora correspondiente para asuntos comprendidos en sus procedimientos; el Departament d'Inspecció Educativa de les Illes Balears u otra autoridad educativa española o balear competente, cuando tenga jurisdicción; y las vías de consumo, civiles o judiciales correspondientes cuando proceda.

En caso de peligro inmediato o de una inquietud urgente relativa a la protección de un menor, deberá contactarse con los servicios de emergencias o de protección de menores competentes sin esperar a que concluya el procedimiento de reclamaciones del colegio. Las reclamaciones sobre protección de datos podrán presentarse ante la AEPD conforme a sus procedimientos publicados.

17. Otras políticas del colegio relacionadas

Esta política debe leerse junto con la Política de Protección de Menores, la Política de Admisiones, la Política Financiera, la Política de Exámenes y Evaluaciones, la Política de Protección de Datos y Privacidad, el Código de la Comunidad para Padres y Tutores, el Código de Conducta del Personal, la

Política contra el Acoso Laboral, el Manual del Personal y los procedimientos de reclamación laboral y disciplinarios aplicables al personal.

18. Revisión

Esta política se revisará al menos una vez al año y antes si se produce algún cambio legal, reglamentario o procedimental importante. En cada revisión se comprobarán los datos de contacto, los cargos responsables, las vías externas y las disposiciones de conservación de documentos.

Policy Control

Título de la política	Política de Reclamaciones
Responsable de la política	Director del colegio
Responsable de su aplicación	Director del colegio; directora ejecutiva; persona titular del colegio; Secretaría (registro de reclamaciones)
Dirigida a	Padres y tutores de alumnos actuales y, cuando proceda, los propios alumnos; otras personas a discreción del colegio. Se excluyen los asuntos laborales del personal.
Aprobada por	Directora ejecutiva
Fecha de aprobación	3 de septiembre de 2026
Frecuencia de revisión	Al menos una vez al año y antes si se produce algún cambio legal, reglamentario o procedimental importante.
Próxima fecha de revisión	3 de septiembre de 2027
Versión	1.0