

ANTECEDENTES

La autorización de centros extranjeros es competencia de las autoridades españolas.

Los centros deben cumplir todos los requisitos del RD 806/93 y ser debidamente autorizados para ejercer legalmente en España.

La “Delegación en España de la Fundación British Council” (en adelante British Council o BC), es la representación oficial del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte acreditada en España para la emisión de la certificación a que se refiere el artículo 14 2 b) del Real Decreto 806/1993, de 28 de mayo, sobre régimen de centros docentes extranjeros en España. Revisado el proceso de certificación y las responsabilidades del British Council (bufete F. López Tapia) para la inscripción de centros británicos en España, se ha actualizado el procedimiento, recogiendo en este documento. *Nota: La salida del Reino Unido de la UE podría suponer la necesidad de obtener una autorización del Ministerio de Asuntos Exteriores previa a la inscripción en el Registro (art 7 del RD 806/1993)*

RESPONSABILIDADES

La autorización para el funcionamiento de los colegios británicos en España es responsabilidad de las Autoridades Educativas Regionales (RD 806/93). Los centros están sujetos a los tribunales españoles a todos los efectos. Las autoridades españolas son responsables de que se ajustan a la legalidad en todos los aspectos (incluido seguridad e higiene y protección al menor). Una vez ratificado que los centros cumplen sus requerimientos, proceden a su autorización e inscripción en el Registro público correspondiente.

La certificación del British Council es solo **uno** de los requisitos exigidos a los centros por las autoridades españolas, pero no supone en sí mismo una autorización para ofrecer educación británica en España. Como en el Reino Unido, los centros quedan sujetos a inspecciones periódicas (regulares o extraordinarias) y solo tras inspección positiva podrá recibir certificación del British Council. Un informe de inspección negativo o la negativa a ser inspeccionado supondría una notificación a las autoridades y el cese de la autorización.

COLEGIOS BRITANICOS EN ESPAÑA

Los centros educativos son los primeros responsables de la calidad de la enseñanza ante sus alumnos, las familias y las autoridades educativas españolas y británicas.

Los centros se comprometen a:

CUERPOS DE INSPECCIÓN

El cuerpo de inspección NIS de la asociación NABSS y todos los cuerpos de inspección autorizados por el Gobierno Británico son las organizaciones que inspeccionan los colegios británicos en España. En adelante “inspectorates”.

BRITISH COUNCIL

El British Council se compromete a:

1. Garantizar que todos los colegios son inspeccionados regularmente y no continúan funcionando sin la pertinente inspección (conjuntamente con los cuerpos de inspección)

1. *Impartir el currículum británico, contratar el personal adecuado, con la formación necesaria, y habilitar los espacios y medios óptimos para el correcto aprendizaje e implementación de la metodología británica*
2. *Cumplir con todos los requisitos establecidos por el gobierno británico para centros educativos en el extranjero (BSO standards).*
3. *Cumplir con la legislación española relativa a centros escolares.*
4. *Cuando le corresponda, solicitar y someterse a una inspección, acatar su decisión y, en su caso, aceptar e implementar las recomendaciones de mejora.*
5. *Informar al British Council cuando cambien sustancialmente las condiciones bajo las que recibieron certificación (cambio de la cúpula directiva, cambio o ampliación de sede, cambio sustancial del profesorado, del número de alumnos, u otros) y, en su caso, someterse a una nueva inspección.*
6. *En casos de incidente serio o evidencia de falta repetida, acatar la decisión del Comité de Seguimiento y someterse a una inspección extraordinaria.*
7. *Abonar los costes de las inspecciones (ordinarias o extraordinarias) y de los certificados.*
8. *Informar a las familias de su estatus en España y en ningún caso utilizar el nombre y/o reputación del British Council (o logo) como institución que autoriza la apertura del colegio.*

Son las autoridades educativas españolas quienes autorizan la apertura de un centro. Sin esta autorización el colegio está funcionando ilegalmente.

Los *Inspectorates* se comprometen a:

1. *Colaborar con el British Council para el correcto funcionamiento de los centros británicos en España*
2. *En ningún caso podrá el mismo inspector que ha recomendado la apertura de un centro nuevo, realizar la primera inspección de dicho centro.*
3. *Visitar e inspeccionar los centros con todo rigor, ajustándose a los estándares establecidos por el Gobierno Británico para centros fuera del Reino Unido, incluidos los estándares de safeguarding y protección al menor.*
4. *Colaborar con los centros para la implementación de los planes de mejora necesarios para un resultado positivo*
5. *Enviar al British Council la recomendación para certificar, según los resultados de la inspección, asegurándose de que esta recomendación coincide exactamente con los resultados del informe (nótese que el certificado y posterior autorización se basan en esta recomendación).*
6. *Enviar el informe final al British Council para su publicación en un plazo máximo de 1 mes y garantizar que este certificado coincide con el informe de inspección.*

Cuando los *cuerpos de inspección* emiten una recomendación positiva al British Council se hacen responsables de la calidad del centro en

2. Formar un Comité de Seguimiento al que serán invitados a participar todos los cuerpos de inspección y asociaciones de apoyo autorizados por el Gobierno Británico para inspecciones en España.
3. Cuando se recibe solicitud de apertura de centro británico, recibir y enviar al Comité de Seguimiento, en un plazo no superior a 10 días desde su recepción, la solicitud y documentación que presenten los promotores de los centros interesados en ofrecer educación oficial británica.
4. Tras cada inspección e informe de recomendación del cuerpo de inspección, enviar solicitud de inicio de actividad (anexo 5), certificación (Anexo 6) o cese de certificación (Anexo 8) a las autoridades regionales.
5. Facilitar a los centros certificación cuando sea requerida por las autoridades, ya sea por aumento de alumnado, cambio de titularidad, nueva edificación, cambio de dirección postal u otros. Si es necesario, se requerirá una inspección antes de emitir certificación.
6. Mantener la transparencia del sistema, haciendo público vía web las responsabilidades, procedimientos y resultados de las inspecciones, así como un listado de centros británicos y publicar todas las inspecciones en España.
7. Responder a todas las quejas recibidas relacionadas con la calidad educativa de los centros (según protocolo de quejas).
8. Informar a las autoridades cuando un centro no se somete a inspección, recibe informe negativo o voluntariamente informa de su cese de actividad.

Si el British Council emite una certificación a las autoridades españolas sin haber recibido una recomendación positiva del cuerpo de inspección, será responsable ante las

Cuando los centros no cumplen con el currículo británico o español obligatorio o la legislación española a la que están sujetos, son responsables ante las autoridades españolas y británicas, las familias y los niños.

el momento de la inspección ante las autoridades españolas y británicas, las familias y los propios centros.

autoridades españolas y británicas, las familias y los propios centros.

Véase Garantía de Calidad y Transparencia más abajo

GARANTÍA DE CALIDAD Y TRANSPARENCIA

Para garantizar la calidad de los centros, se han establecido los siguientes procesos de garantía y transparencia:

COMITÉ DE SEGUIMIENTO:

Lo integran todos los cuerpos de inspección autorizados. Este comité se reúne 3 veces al año y ejerce las siguientes funciones:

- a) *Revisión de todas las inspecciones realizadas desde la última reunión*
- b) *Revisión de centros pendientes de inspección hasta la próxima reunión*
- c) *Acordar las acciones necesarias para que todos los centros sean inspeccionados (cartas de aviso, etc.)*
- d) *Seguimiento de centros con problemas*
- e) *Seguimiento de quejas recibidas*
- f) *Revisión continua y propuesta de mejora de los protocolos y procedimientos en vigor, así como ajustarlo a legislación.*

El British Council se ocupa de:

- *organizar las reuniones,*
- *preparar la agenda,*
- *redactar las actas e*
- *implementar procedimientos acordados*

Los cuerpos integrantes se comprometen a:

- *asistir a las reuniones o aceptar las decisiones acordadas en su ausencia (puede ser por Skype o Teleconferencia)*

- *colaborar con el BC para garantizar la calidad y mantener una continua mejora de los procedimientos*
- *implementar los cambios de procedimientos acordados*

INSPECCIONES PERIÓDICAS

Los centros han de recibir una inspección de forma regular, con intervalos no superiores a 4 años (salvo permiso explícito por razones concretas) y es el cuerpo inspector quien fija la fecha de su próxima inspección. El British Council, con el apoyo del Comité de Seguimiento, se ocupa de garantizar que las inspecciones se hacen en los plazos estipulados.

Los colegios pueden elegir el cuerpo de inspección que deseen (de entre los aprobados por el Gobierno Británico) así como el tipo de inspección, pudiendo optar por:

- *una inspección de NIS (NABSS inspection service), organización reconocida por Ofsted para inspecciones en España, o*
- *una inspección BSO (British Schools Overseas), de carácter voluntario, que les otorga un número único de registro en la base de datos de Ofsted (Office for Standards in Education).*

Ningún centro recibirá certificación del British Council sin un informe positivo tras ser inspeccionado.

TRANSPARENCIA

Para facilitar la transparencia, el British Council publicará en su página web:

- *Este manual de responsabilidades y funcionamiento, actualizado regularmente*
- *Los informes de inspección desde sept 2014 (se suben trimestralmente)*

Puede verse la legislación y estándares sobre colegios británicos y los cuerpos de inspección autorizados en las siguientes páginas del Gobierno Británico:

- **Estándares para British Schools Overseas (Ofsted):** [Standards for British schools overseas \(publishing.service.gov.uk\)](https://www.publishing.service.gov.uk)
- **Estándares para cuerpos de inspección:** <https://www.gov.uk/government/collections/education-inspection-framework#guidance-for-inspectors>
- **Cuerpos de inspección aprobados por Ofsted:** www.gov.uk/guidance/british-schools-overseas-inspection-scheme .

- *El listado de todos los centros británicos en España (actualizado trimestralmente)*

<https://www.britishcouncil.es/programas/educacion/colegios>.

MANUAL DE ACTUACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN Y/O AUTORIZACIÓN INICIAL O REVISADA

COLEGIOS	CUERPOS DE INSPECCIÓN – COMITÉ DE SEGUIMIENTO	BRITISH COUNCIL
<p>CENTROS DE NUEVA CREACIÓN</p> <p>Si una persona o asociación desea constituir un colegio británico en España, habrá de enviar la documentación al British Council. El proceso exigido es similar al que se realizaría para nuevos colegios en Inglaterra, según Regulating independent schools - GOV.UK, adaptado a la legislación en España.</p> <p>1. <i>Presentación de solicitud y pago tasa tramitación. Enviar antes del 31 de enero (tras esta fecha no hay garantía de poder tramitar certificación en fecha para apertura en septiembre) en formato electrónico en un máximo de 3 documentos con un peso total no superior a 10Mb a:</i> raquel.fernandezmontes@britishcouncil.org <i>Es imprescindible que la propuesta incluya un número suficiente de profesores con cualificación británica y amplia experiencia en la enseñanza del “National Curriculum” en UK. La falta de este requisito posiblemente significará la negativa para procesar la</i></p>	<p>CENTROS DE NUEVA CREACION</p> <p>Cuando reciben una nueva solicitud de centro desde el BC, revisar la documentación y dar su respuesta en un plazo máximo de 10 días hábiles.</p> <p>VISITAS DE PRE-INSPECCIÓN</p> <p>En las solicitudes nuevas, la función del Comité de Seguimiento y cuerpos de inspección es asegurar que el propietario y junta directiva del nuevo centro entienden el sistema educativo británico, tienen los medios suficientes para que el proyecto sea viable y se</p>	<p>CERTIFICACION DE NUEVAS SOLICITUDES (ya sea una nueva sede o un centro de nueva creación)</p> <p>El British Council se ocupará de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Recepción de la documentación y guardar copia (on-line) de la documentación.</i> 2. <i>En 10 días hábiles, enviar copia al Comité de Seguimiento para su evaluación y autorización.</i> 3. <i>En caso de informe positivo del Comité, informar al centro de la necesidad de una visita (que ha de pedir a un inspectorate)</i> 4. <i>Recepción del “pre-inspection visit prior to authorisation” report.</i> 5. <i>En caso de informe positivo, comprobación de DBS/Antecedentes (según proceda) y emisión del</i>

<p>solicitud o un informe negativo tras inspección. El personal con dicha cualificación y experiencia ha de tener al menos un C2 de nivel de inglés.</p> <p><i>Nota: el British Council cobrará la tasa de tramitación de nuevas solicitudes al recibir la solicitud, no reembolsable si la solicitud es considerada como no válida por el Comité.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <u>Revisión de documentación.</u> El British Council envía la documentación recibida al Comité de Seguimiento, quienes recomendarán (o no) que el centro ponga en marcha su propuesta educativa¹. <u>Carta a las autoridades educativas, emitida por el British Council,</u> tras recibir recomendación positiva del Comité de Seguimiento. Se indica que la solicitud del centro ha sido aceptada y comenzará a impartir educación británica, que será inspeccionado durante el último trimestre del curso escolar, y entonces se emitirá la certificación por el British Council. <u>Inspección y carta de certificación.</u> Los centros han de ser inspeccionados durante el primer año, normalmente en el tercer trimestre. El centro ha de concertar una inspección/visita de uno de los cuerpos de inspección autorizados (elegido por el centro escolar). Es común que la inspección requiera una serie de medidas de mejora y un plan de acción, previa a la emisión de un informe positivo. Tras la inspección, el British Council emite la consiguiente certificación (o informe negativo)-al centro, quien 	<p>comprometen a cumplir con la legislación británica y española, antes de iniciar la actividad. Tras esta visita, el <i>inspectorate</i> enviará al British Council el “Pre-inspection visit previous to authorisation Form”, en plazo no superior a 10 días hábiles tras la visita.</p> <p>INSPECCIONES DE CENTROS</p> <p>Los <i>cuerpos de inspección</i> garantizan que los centros escolares cumplen con los estándares educativos marcados por el Gobierno Británico. https://www.gov.uk/government/publications/british-schools-overseas-standards-for-schools</p> <p>En España las inspecciones las realizan NIS, Penta y ISI, pero cualquier organización autorizada para hacer inspecciones BSO por el DfE puede realizar una inspección. Aunque cada “<i>inspectorate</i>” tiene sus propios modelos de inspección y estándares, para cumplir con la necesaria certificación en España,</p>	<p><u>Certificado de inicio de Educación Británica a las autoridades locales, cc al promotor del centro escolar</u>².</p> <p>Durante el primer año de existencia con alumnos, los centros son inspeccionados, si el resultado es positivo, el BC emite la carta de certificación (véase certificación de centros más abajo).</p> <p>Hacer un seguimiento del centro desde esta primera certificación, asegurándose de que cumple con las obligatorias inspecciones hasta su autorización (lista de centros pendientes de autorización) y tras la misma (list of British Schools). Esta lista, de uso interno, sirve para el obligado seguimiento/cumplimiento de las inspecciones.</p> <p>CERTIFICACIÓN CENTROS EXISTENTES</p> <p>Todos los centros han de inspeccionarse antes de la fecha en que expira su plazo de inspección (a discreción de la última inspección) y en un plazo no superior a cuatro años. Asimismo, han de someterse a inspección si fuese necesario por causas extraordinarias (a discreción del Comité de Seguimiento).</p> <p>Tras cada inspección:</p>
--	---	--

¹ Nótese que un cuerpo de inspección tendrá que visitar el centro antes de su recomendación final. Los costes de dicha visita los abona el centro al cuerpo de inspección que les visite.

² Este Certificado no tiene la consideración de Acreditación y se emite para hacer posible la puesta en funcionamiento del Centro y la posterior verificación de que su funcionamiento se ajusta a los estándares de los centros británicos en el extranjero. Para la obtención de este Certificado han de darse los siguientes pasos.

<p>tiene que llevarla a las autoridades educativas locales (independientemente de que el BC haya también enviado copia). Los centros se comprometen a dar copia de esta inspección a los padres que lo soliciten. Todas las inspecciones se hacen públicas en la web del British Council.</p> <p>Nótese que es necesario abonar una tasa para la emisión del certificado.</p> <p>5. <u>Autorización e inscripción del Centro en el Registro de centros docentes extranjeros.</u> La autorización del centro es competencia de las autoridades españolas. Para ello el centro debe cumplir con todos los requisitos del RD 806/93, siendo la certificación del British Council solamente uno de estos requisitos. Una vez autorizado, el centro aparecerá como extranjero en el RUCT, cuya inscripción es competencia de las Consejerías de Educación de cada región. Aparte de haber recibido la certificación del British Council, el centro debe cumplir con la legislación española y someterse a la normativa española, incluidas inspecciones. Lo habitual es que el centro sea inscrito durante su segundo año, tras pasar la primera inspección con resultado positivo.</p> <p>6. <u>Inspecciones periódicas posteriores.</u> Todos los colegios británicos en España han de inspeccionarse, al menos, cada 4 años o en la fecha estipulada en el informe de inspección. Cada inspección supone una carta de certificación y renovación (o pérdida) de la autorización. Cualquier cambio sustancial del centro también requerirá una inspección.</p>	<p>todos ellos han de utilizar los mismos formularios y llevar a cabo una serie de comunicaciones con el British Council antes, durante y después de la inspección, como sigue:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informar al British Council sobre el centro, dirección, fecha de inspección e inspector jefe (by e-mail to: raquel.fernandezmontes@britishcouncil.org) en el momento en que se acuerda una inspección con un centro británico en España. 2. En un plazo no superior a 20 días tras la inspección, si el centro necesita un Action Plan, enviar al British Council el “Sign-off Form Pending Action Plan”. (Nota: el BC no emitirá certificación con este documento). 3. Colaborar con el centro para dicha mejora hasta su total satisfacción. 4. Cuando se ha terminado el Action Plan o tras la inspección en caso de no necesitarse medidas de mejora, enviar al 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguimiento y recepción del Sign-off Form pending Action Plan (si fuese pertinente), el Informe de Inspección y la recomendación de certificación Recommendation for Authorisation following Inspection. 2. Emitir la Certificación o el de Cese de Certificación. El proceso para emitir esta certificación incluye: <ol style="list-style-type: none"> a. Contactar al centro. b. En caso de informe positivo, emitir certificado a las autoridades y al centro (que debe enviar copia a las autoridades). Este certificado no se expedirá hasta que el centro haya abonado la tasa administrativa. c. En caso de informe negativo, comunicar a las autoridades (Consejería de Educación) de que dicho centro no cumple con los mínimos exigidos, por lo que cesará su certificación. d. Actualizar el listado de centros e inspecciones recibidas por los mismos. e. Hacer pública la inspección en la web del British Council <p>Para garantizar que todos los centros se inspeccionan en fecha, el British Council:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mantiene una lista de centros y fechas de inspección actualizada 2. Monitoriza el progreso de las inspecciones en las reuniones con la Comisión de Seguimiento. 3. Envía una carta a los centros recordando fecha de próxima inspección (a todos los centros pendientes los próximos 6 meses) 4. Si el centro no responde a los requerimientos y no recibe inspección en plazo, se informará al promotor del
---	--	---

CENTROS EXISTENTES – MANTENIMIENTO DE AUTORIZACIÓN – SOLICITUD DE INSPECCIONES

Los centros deben concertar una inspección con un *Inspectorate* antes de que expire su certificación existente y nunca exceder 4 años desde su última inspección. También están obligados a solicitar inspección si sufren cambios sustanciales tales como cambio de promotor(es), cambio de más del 70% del equipo directivo o profesorado, creación/eliminación de espacios físicos y edificios, que afectan al número de alumnos en el centro.

Cuando se trata de nuevos edificios o adaptación de espacios existentes, solo se realizará inspección de adecuación de los espacios físicos y edificios para su uso educativo. Tal inspección no supone un aplazamiento de la fecha de la siguiente inspección educativa. Para su idoneidad, los espacios han de cumplir, además, con la legislación en España en temas de seguridad y protección al menor y están sujetos a inspecciones locales.

La falta de inspección en fecha, la no aceptación de una inspección extraordinaria tras decisión del Comité, así como un informe negativo tras inspección, serán causa de notificación a las autoridades de cese de certificación.

RECLAMACIÓN SOBRE LA DECISIÓN DE LA INSPECCIÓN

El British Council no puede cuestionar la decisión de un cuerpo de inspección. Si, tras discusión del centro con el cuerpo de inspección el informe es negativo, el centro perderá su certificación. Pasado un año y tras haber subsanado sus deficiencias, podría pedir nueva inspección y certificación.

British Council el [“Recommendation for Authorisation Following Inspection Form](#) junto con el informe de inspección (paso 5), en un plazo no superior a 1 mes.

- 5. *Emitir informe final y enviar copia en formato .pdf al British Council y al colegio en el plazo máximo de un mes desde la fecha de inspección o finalización satisfactoria del action plan.*
- 6. *Todos los informes se publicarán en la [web del British Council](#), actualizada trimestralmente.*

INSPECCIONES DE EDIFICIOS O POR CAMBIOS EN EL CENTRO

Cuando sea necesaria una inspección de una nueva edificación en un centro existente o de la edificación antes de la primera apertura y previa a la inspección educativa, los inspectores enviarán un formulario de recomendación al British Council junto con el informe de inspección de estos espacios/edificios.

Pueden requerirse inspecciones por razones específicas de ampliación

centro y se emitirá un informe de cese de certificación a las autoridades locales.

CERTIFICACIÓN DE NUEVOS ESPACIOS Y EDIFICIOS

Cuando se realizan obras sustanciales hay que pedir una inspección de edificio. Es común que una certificación sea necesaria incluso para recibir el permiso de obra.

El British Council:

- 1. *Recepcionará la documentación recibida (planos etc)*
- 2. *Enviará los planos al Comité de Seguimiento o cuerpo de inspección, y tras su aprobación, emitirá un certificado a las autoridades.*
- 3. *Si el espacio está disponible, se organizará una inspección de espacio/edificación para verificar que las instalaciones se ajustan a los planos presentados.*
- 4. *Tras informe positivo (bien de los planos o de la inspección), se emitirá un certificado a las autoridades.*
- 5. *En todos los casos, el centro será inspeccionado cuando le corresponda según plazo delimitado en la última inspección educativa.*

No se garantiza la emisión de certificaciones durante los meses de julio y agosto

Nótese que el British Council cobrará una tasa a los centros para la emisión de cualquier certificación a las autoridades.

del centro, cambio de dirección u otras razones, los inspectores tendrán, igualmente, que enviar el consiguiente informe al British Council.	
--	--

SEGUIMIENTO DE QUEJAS RECIBIDAS

El British Council no investiga quejas individuales, pero pedirá a las inspecciones escolares que las tengan en cuenta la próxima vez que inspeccionen el colegio. El British Council sólo admitirá quejas cuando:

- Se refieran a la calidad de la educación impartida en los centros según estándares educativos británicos
- Se haya agotado el procedimiento de quejas del centro escolar sin haberse solucionado o si el centro no ha cumplido con su procedimiento de quejas y haya pasado menos de un año desde que se agotó el procedimiento con el centro escolar.
- La queja se reciba por escrito, utilizando el formulario disponible en la web, dirigida a la Directora de Educación, British Council, Paseo General Martínez Campos 31, 28010 Madrid – education@britishcouncil.es
- La queja es de los progenitores de un niño del colegio o de un miembro del personal.

El British Council sólo aceptará quejas relacionadas con los estándares educativos; todas las demás cuestiones deben dirigirse al organismo correspondiente. No se investigarán quejas relacionadas con:

- La mala praxis/uso de los exámenes oficiales británicos – habrán de enviarse a los “awarding bodies” (Cambridge, Pearson, AQA, OCR, etc)
- El no cumplimiento del centro con la legislación española tanto de carácter civil como mercantil, laboral, penal, administrativa, *safeguarding*, protección al menor o de cualquier otra índole. Estos temas han de denunciarse a las autoridades locales pertinentes referidas a continuación:

- Protección de datos – agencia española de protección de datos
- Comportamiento de carácter penal. Debe enviarse acusación a la policía local, a fiscalía o al Juzgado.
- Sobre contratación o promoción de personal. Deben llevarse a cabo mediante los protocolos de quejas internos (*grievance procedure*) del centro y/o con las autoridades laborales o de la Seguridad Social.
- Protección de menores. Han de denunciarse a las autoridades locales de Protección al Menor (servicios sociales municipales, fiscalía, juzgados, policía).
- Tasas, costes o cualquier otro relacionado con el contrato entre familia y colegio. Corresponden a las autoridades educativas y a los tribunales españoles.

Nos reservamos el derecho de no considerar aquellas quejas que:

- Sean incompletas o imprecisas (no contengan suficiente evidencia).
- Sean maliciosas (solo se interpongan para causar molestias)
- Usen lenguaje insultante, obsceno, homófobo, xenófobo, racista o sexista
- Sean reproducción de quejas ya contestadas con anterioridad

Nota: El British Council no tiene facultad para intervenir, autorizar o cerrar un centro escolar en España. Nuestra única autoridad es llevar el caso al Comité y, de considerarlo adecuado, solicitar una inspección extraordinaria.

PADRES, familias o interesados

Sólo ha de proceder con el paso siguiente una vez ha realizado el anterior y no se ha alcanzado una solución satisfactoria:

1. Solicite el protocolo de quejas al centro escolar y sígalo exactamente. Todos los centros han de tener uno.
2. Haga una queja formal al Director o Jefe de Estudios (por escrito) y solicite que le firmen acuse de recibo en una copia de la queja presentada.
3. Escriba una queja formal al promotor del Centro o solicite un comité de mediación.
4. En el caso de quejas de carácter educativo, remita sus quejas al Departamento Educación, British Council, Paseo General Martínez Campos 31, 28010 Madrid –o por mail a education@britishcouncil.es, utilizando el formulario en nuestra web. Si la queja no es de carácter educativo, escriba a la autoridad española competente.

BRITISH COUNCIL

Las quejas tratarán de resolverse tan pronto como sea posible de forma justa y proporcionada.

1. *British Council confirmará recepción en un plazo máximo de 15 días laborables:*
 - a. *si la queja será o no investigada y las razones de esta decisión, o bien*
 - b. *solicitando más datos*
2. *Cuando la queja vaya a ser investigada, el BC enviará a la familia un resumen de la queja pidiendo permiso para utilizar este resumen como base de la investigación y para facilitarle datos al promotor del colegio y al Monitoring Committee y/o inspectores del centro (según sea pertinente).*
3. Investigación – contacto con el centro
 - a. *enviar el resumen al promotor del centro y solicitar información de cómo se siguió el protocolo de quejas del centro y*
 - b. *solicitar su respuesta sobre el tema en cuestión*
4. Decisión – reportar la queja e investigación al Monitoring Committee para su decisión, que podrá ser de 4 tipos:
 - a. *Pedirle al centro que revise su respuesta en algún momento del protocolo de actuación*
 - b. *Pedir al centro que revise su política de seguimiento de quejas*
 - c. *Sin actuar ya que es evidente que el centro actuó correctamente*
 - d. *Solicitar una inspección extraordinaria*