

# **Política de Quejas de Altura**

**(Revisada en agosto de 2025 - Próxima revisión en agosto de 2026)**

## **1. Propósito**

Altura se compromete a ofrecer una experiencia de aprendizaje segura, profesional y de alta calidad para todos los alumnos, padres/tutores y profesores. Reconocemos que, en ocasiones, pueden surgir preocupaciones o quejas. Esta política establece cómo se pueden presentar las quejas y cómo serán gestionadas de manera justa, coherente y transparente.

## **2. Alcance**

Esta política se aplica a:

- Alumnos y padres/tutores que utilizan los servicios de Altura
- Profesores que trabajan con Altura
- Escuelas u organizaciones asociadas

## **3. Principios**

Todas las quejas serán tomadas en serio y gestionadas con respeto.

Las quejas se tratarán con rapidez, imparcialidad y confidencialidad siempre que sea posible.

Las quejas se investigarán de manera objetiva y sin prejuicios.

Las preocupaciones de protección y salvaguardia siempre tendrán prioridad sobre este proceso de quejas y se gestionarán de acuerdo con la Política de Protección y Salvaguardia de Altura.

## **4. Resolución informal**

En primera instancia, Altura anima a que las preocupaciones se planteen de manera informal por correo electrónico a: [bee.leonard@alturaenglish.com](mailto:bee.leonard@alturaenglish.com)

# Política de Quejas de Altura

Muchos problemas pueden resolverse rápidamente mediante una comunicación abierta sin necesidad de una queja formal.

## 5. Proceso formal de quejas

Si una preocupación no puede resolverse de manera informal, se podrá presentar una queja formal por escrito a:  
[complaints@alturaenglish.com](mailto:complaints@alturaenglish.com)

El proceso es el siguiente:

**Acuse de recibo:** La queja será reconocida en un plazo de 5 días laborables.

**Investigación:** El Responsable de Protección Infantil (DSL) o un miembro de la dirección investigará el asunto, recabando pruebas de las partes implicadas.

**Resultado:** Se proporcionará una respuesta por escrito en un plazo de 20 días laborables. Si se requiere más tiempo, se informará al reclamante.

**Apelación:** Si el reclamante no está satisfecho con el resultado, podrá solicitar una apelación al Director de Altura. La decisión del Director será definitiva.

## 6. Quejas relacionadas con protección infantil o profesores

Cualquier queja relacionada con protección infantil será remitida de inmediato al DSL y gestionada conforme a la Política de Protección Infantil.

Las quejas sobre profesores serán investigadas por la dirección de Altura y podrán dar lugar a medidas disciplinarias, incluida la finalización del contrato.

## 7. Confidencialidad

# **Política de Quejas de Altura**

*Las quejas se gestionarán de manera sensible y se compartirán únicamente con las personas directamente implicadas en la investigación.*

*Los registros de quejas se almacenarán de forma segura conforme al RGPD.*

## **8. Seguimiento y revisión**

*Altura revisará regularmente las quejas para identificar problemas recurrentes y mejorar las prácticas.*

*Esta política se revisará anualmente o antes si así lo requieren los cambios legislativos o las mejores prácticas.*

## **9. Políticas vinculadas**

*Política de Protección y Salvaguarda de Altura*

*Código de Conducta de los Profesores de Altura*

*Política de Seguridad Online de Altura*

*Política de Contratación más Segura de Altura*

*Altura English Política de Retención de Datos*

*Altura English Política de Privacidad*

