

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

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

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

