



10 de septiembre de 2025

## Procedimiento para abordar las preocupaciones de las familias

El **Colegio Español de Abu Dabi** valora la comunicación transparente y respetuosa con las familias para fomentar un entorno educativo de apoyo. Con el fin de atender y resolver de manera eficaz las preocupaciones de los padres, se seguirá el procedimiento estructurado que se detalla a continuación:

### Primer punto de contacto: Tutor/a o profesorado especialista

#### **Papel principal del tutor/a o del profesor/a especialista:**

Es la primera persona de referencia para tratar inquietudes relacionadas con el bienestar general del alumno, su comportamiento, desarrollo emocional y social. Según la normativa educativa española, las funciones del tutor/a incluyen:

- Conocer los antecedentes académicos, las fortalezas y las áreas de mejora de cada alumno.
- Facilitar la integración y adaptación social de los estudiantes en el colegio.
- Orientar a los alumnos en su desarrollo personal y social, promoviendo un clima positivo en el aula.
- Participar en programas de apoyo para alumnos con necesidades educativas adicionales, garantizando la atención adecuada.
- Actuar como enlace principal entre la familia y el centro educativo para el desarrollo integral del estudiante.

**Inquietudes específicas de materia:** Para cuestiones directamente relacionadas con una asignatura concreta, las familias pueden dirigirse al profesor/a especialista responsable de dicha materia.

**El tutor/a o especialista hará todo lo posible por resolver la cuestión.** Sin embargo, si la preocupación se refiere directamente a dicho profesor/a, o si no se resuelve de forma satisfactoria, deberá elevarse a la Jefatura de Estudios o al Jefe/a de Departamento correspondiente.

**Plazo de respuesta:** *dentro de 1 a 2 días laborables, siempre en horario escolar.*

### Ruta de Escalamiento / Personal implicado en el Proceso de Quejas

#### **1. Primer punto de contacto**

- **Tutor/a o Profesor/a especialista:** primer responsable ante cualquier preocupación académica, social o de comportamiento.
- **Student Services (Angela Biomorgi):** consultas relacionadas con servicios escolares y asuntos administrativos.
- **Plazo de respuesta:** 1–2 días laborables.



## 2. Si no se resuelve con el tutor/a

La preocupación podrá trasladarse a:

- **Jefatura de Estudios / Coordinadoras de Etapa** : cuestiones académicas y de comportamiento de carácter general.
- **Jefes/as de Departamento**: dudas o incidencias relacionadas con materias concretas (Inglés, Árabe, Ciencias, Español, Matemáticas).
- **Jefatura de Inclusión / Departamento de Orientación** - Apoyos específicos en el área emocional, por necesidades educativas adicionales o alto rendimiento académico.
- **Plazo de respuesta**: 1–2 días laborables.

## 3. Si el asunto persiste o reviste mayor gravedad

Se trasladará a:

- **Trabajadora Social**: bienestar social, emocional o protección del menor.
- **Jefatura de Estudios**: coordinación curricular, horarios y normativa académica.
- **Subdirección / Dirección**: cuestiones que requieren intervención del equipo directivo.
- **Plazo de respuesta**: 4–5 días laborables.

## 4. Última instancia

- **Comité de Quejas**: órgano final, dependiente de la Junta Directiva y encargado de la revisión formal de las reclamaciones no resueltas, garantizando imparcialidad y transparencia en el proceso.
- **Plazo de respuesta**: 9–10 días laborables.

## Pautas generales para una comunicación efectiva

- **Utilización de canales oficiales**: Toda la comunicación oficial se llevará a cabo a través de los canales designados (correo electrónico, grupos oficiales de WhatsApp informativos, plataformas escolares y reuniones programadas). Los grupos informales de padres no son administrados ni respaldados por el colegio.
- **Respeto a la disponibilidad del personal**: Para mantener conversaciones productivas, las reuniones deben programarse con antelación; no se atenderán visitas sin cita previa.
- **Cumplimiento de plazos de respuesta**: Cada departamento responderá dentro del plazo establecido. En caso de que sea necesario escalar el asunto, se deberán seguir los pasos en orden sin saltar niveles.
- **Seguimiento respetuoso**: Si es necesaria una aclaración tras el primer contacto, se recomienda hacer el seguimiento por el mismo canal o solicitar una reunión adicional.

## Documentación y seguimiento



- **Revisión periódica del caso:** En situaciones que requieran intervención continuada, se programarán reuniones periódicas con el personal correspondiente para valorar el progreso.
- **Confidencialidad garantizada:** Todas las comunicaciones se manejarán con la máxima discreción, protegiendo la privacidad de alumnos y familias.

### Escalamiento de asuntos no resueltos

- **Revisión final por el Comité de Quejas:** Si después de seguir todos los pasos anteriores la preocupación sigue sin resolverse, las familias podrán solicitar una revisión formal por parte del Comité.
- **Preocupaciones relacionadas con la Dirección:** Si la reclamación afecta directamente a la Dirección, un miembro independiente de la Junta Directiva presidirá el Comité de Quejas.
- **Papel de la Subdirección:** En ausencia del Director/a, el Subdirector/a actuará en su representación, asegurando la continuidad en la toma de decisiones.
- **Decisiones finales:** El Comité de Quejas o, en su caso, la Junta Directiva, emitirán una resolución definitiva de acuerdo con la normativa y los procedimientos del colegio.

COMFAM-16-25-26



10 September 2025

## Procedure for Addressing Parents' Concerns

The **Spanish School of Abu Dhabi** values transparent and respectful communication with families to foster a supportive educational environment. To ensure parents' concerns are addressed effectively, the structured procedure outlined below will be followed:

### First Point of Contact: Homeroom Teacher or Specialist Teacher

Main role of the homeroom or specialist teacher:

**They are the first point of reference for concerns related to the student's general well-being, behavior, emotional and social development. According to Spanish educational regulations, the responsibilities of the homeroom teacher include:**

- Knowing the academic background, strengths, and areas for improvement of each student.
- Facilitating students' social integration and adaptation within the school.
- Guiding students in their personal and social development, fostering a positive classroom environment.
- Participating in support programs for students with additional learning needs, ensuring proper assistance.
- Acting as the primary link between the family and the school for the student's overall development.

**Subject-specific concerns:** For issues directly related to a specific subject, families may contact the subject specialist responsible.

**The homeroom or specialist teacher will make every effort to resolve the matter.** However, if the concern involves that teacher directly, or if it is not resolved satisfactorily, it must be escalated to the Head of Studies or the relevant Head of Department.

**Response time:** within 1–2 working days, always during school hours.

### **Escalation Route / Staff Involved in the Complaints Process**

#### **1. First point of contact**

- **Homeroom Teacher or Specialist Teacher:** first responsible for any academic, social, or behavioral concern.
- **Student Services (Angela Biomorgi):** queries related to school services and administrative matters.
- **Response time:** 1–2 working days.

#### **2. If not resolved with the homeroom teacher**

The concern may be referred to:



- **Head of Studies / Stage Coordinators:** general academic and behavioral matters.
- **Heads of Department:** subject-related issues (English, Arabic, Science, Spanish, Mathematics).
- **Inclusion Head / Guidance Department:** specific support in the emotional area, for additional educational needs, or for high-achieving students.
- **Response time:** 1–2 working days.

### 3. If the matter persists or is more serious

It will be escalated to:

- **Social Worker:** social and emotional well-being or child protection matters.
- **Head of Studies:** curriculum coordination, timetables, and academic regulations.
- **Vice Principal / Principal:** issues requiring the attention of the leadership team.
- **Response time:** 4–5 working days.

### 4. Final instance

- **Complaints Committee:** final body, under the authority of the Governing Board responsible for the formal review of unresolved complaints, ensuring impartiality and transparency.
- **Response time:** 9–10 working days.

### General Guidelines for Effective Communication

- **Use of official channels:** All official school communication will be carried out through designated channels (email, official WhatsApp distribution groups for information, school platforms, and scheduled meetings). Informal parent groups are not managed or endorsed by the school.
- **Respect staff availability:** For productive discussions, meetings must be scheduled in advance; walk-in visits cannot be accommodated.
- **Adherence to response times:** Each department will reply within the established timeframe. If escalation is required, the steps must be followed in order without skipping levels.
- **Respectful follow-up:** If further clarification is needed after the initial contact, follow up through the same channel or request an additional meeting.

### Documentation and Follow-up

- **Periodic review of the case:** For situations requiring ongoing intervention, periodic meetings will be scheduled with the relevant staff to assess progress.
- **Confidentiality guaranteed:** All communications will be handled with the utmost discretion, protecting the privacy of students and families.

### Escalation of Unresolved Matters



- **Final review by the Complaints Committee:** If, after following all previous steps, the concern remains unresolved, families may formally request a review by the Committee.
- **Concerns involving the Principal:** If the complaint directly concerns the Principal, an independent member of the Board will chair the Complaints Committee.
- **Role of the Vice Principal:** In the absence of the Principal, the Vice Principal will act on their behalf, ensuring continuity in decision-making.
- **Final decisions:** The Complaints Committee or, where applicable, the Board of Directors will issue a final resolution in line with school policies and procedures.



10 سبتمبر 2025

## آلية التعامل مع ملاحظات وشكاوى أولياء الأمور

تتولى المدرسة الإسبانية في أبوظبي أهمية كبيرة للتواصل الشفاف والمحترم مع الأسر بهدف تعزيز بيئة تعليمية داعمة. ولضمان معالجة ملاحظات أولياء الأمور بشكل فعال، تعتمد المدرسة الإجراء المنظم التالي:

### النقطة الأولى للتواصل: المعلم الصفّي أو المعلم المتخصص

الدور الأساسي للمعلم الصفّي أو المعلم المتخصص:

يُعد المعلم الصفّي أو المتخصص المرجع الأول للملاحظات المتعلقة برفاهية الطالب العامة، سلوكه، وتطوره العاطفي والاجتماعي. ووفقاً للوائح التعليم الإسبانية، فإن مسؤوليات المعلم الصفّي تشمل:

- معرفة الخلفية الأكاديمية لكل طالب، وتحديد نقاط القوة والجوانب التي تحتاج إلى تحسين.
- تسهيل اندماج الطلبة اجتماعيًا وتكيفهم داخل المدرسة.
- توجيه الطلبة في تطورهم الشخصي والاجتماعي وتعزيز بيئة صفية إيجابية.
- المشاركة في البرامج الداعمة للطلبة ذوي الاحتياجات التعليمية الإضافية وضمان حصولهم على المساندة اللازمة.
- العمل كحلقة وصل رئيسية بين الأسرة والمدرسة فيما يتعلق بالتطور الشامل للطلاب.

ملاحظات خاصة بالمادة الدراسية:

في حال كانت الملاحظة مرتبطة مباشرة بمادة معينة، يمكن التواصل مع المعلم المختص بتلك المادة.

يبدّل المعلم الصفّي أو المتخصص جهداً لحل المسألة. وإذا كان الأمر يتعلق بالمعلم نفسه أو لم يُحل بشكل مُرضٍ، يتم تصعيده إلى رئيس قسم الدراسات أو رئيس القسم المختص.

مدة الاستجابة: خلال 1-2 يوم عمل، وخلال ساعات الدوام الرسمي.

### مسار التصعيد / الأطراف المعنية في معالجة الشكاوى

#### 1. النقطة الأولى للتواصل

- المعلم الصفّي أو المعلم المتخصص: المسؤول الأول عن أي ملاحظة أكاديمية أو اجتماعية أو سلوكية.
- خدمات الطلبة (أنجيلا بيو مورجي): للاستفسارات المتعلقة بالخدمات المدرسية والمسائل الإدارية.
- مدة الاستجابة 1-2 يوم عمل.

#### 2. في حال لم تُحل المشكلة مع المعلم الصفّي

يمكن إحالة الملاحظة إلى:

- رئيس قسم الدراسات / منسقو المراحل: للشؤون الأكاديمية والسلوكية العامة.
- رؤساء الأقسام (الإنجليزية، العربية، العلوم، الإسبانية، الرياضيات): للملاحظات المرتبطة بالمقررات.
- رئيس قسم الدمج / قسم التوجيه والإرشاد: لدعم الجوانب العاطفية، أو الاحتياجات التعليمية الخاصة، أو الطلبة المتفوقين.



- مدة الاستجابة 1-2: يوم عمل.

### 3. في حال استمرار المشكلة أو كانت أكثر خطورة

يتم تصعيدها إلى:

- الأخصائي الاجتماعي: للمسائل المتعلقة بالرفاهية الاجتماعية والعاطفية أو حماية الطفل.
- رئيس قسم الدراسات: للتنسيق الأكاديمي والجداول واللوائح التعليمية.
- نائب المدير / المدير: للمسائل التي تتطلب تدخل القيادة المدرسية.
- مدة الاستجابة 4-5: أيام عمل.

### 4. المرحلة النهائية

- لجنة الشكاوى: الهيئة الأخيرة المخولة بالنظر في الشكاوى غير المحلولة، وتعمل تحت إشراف مجلس الإدارة لضمان الحيادية والشفافية.
- مدة الاستجابة 9-10: أيام عمل.

### إرشادات عامة للتواصل الفعال

- استخدام القنوات الرسمية: جميع قنوات التواصل الرسمية تكون عبر البريد الإلكتروني، مجموعات الواتساب الرسمية الخاصة بالإشعارات، المنصات المدرسية، والاجتماعات المجدولة. أما المجموعات غير الرسمية للأهالي فلا تديرها المدرسة ولا تعتمد عليها.
- الالتزام بمواعيد التواصل: يجب حجز المواعيد مسبقاً لعقد الاجتماعات، ولا تُستقبل الزيارات المفاجئة.
- الالتزام بأوقات الاستجابة: يلتزم كل قسم بالرد خلال المدة المحددة. وفي حال الحاجة للتصعيد، يجب اتباع التسلسل المعتمد دون تجاوز المراحل.
- المتابعة باحترام: إذا لزم الأمر طلب توضيحات إضافية، يكون ذلك عبر القناة نفسها أو من خلال طلب اجتماع آخر.

### التوثيق والمتابعة

- المراجعة الدورية: في الحالات التي تتطلب متابعة مستمرة، تُعقد اجتماعات دورية مع الكادر المختص لمراجعة التقدم.
- ضمان السرية: تتم جميع الاتصالات بسرية تامة مع حماية خصوصية الطلبة والأسر.

### تصعيد المسائل غير المحلولة

- المراجعة النهائية من قبل لجنة الشكاوى: إذا لم تُحل المشكلة بعد استكمال جميع المراحل السابقة، يمكن للأسر تقديم طلب رسمي للمراجعة من قبل اللجنة.
- الشكاوى المتعلقة بالمدير: إذا كان الاعتراض يتعلق مباشرة بمدير المدرسة، يُكلف عضو مستقل من مجلس الإدارة برئاسة لجنة الشكاوى.
- دور نائب المدير: في حال غياب المدير، يتولى نائب المدير مهامه لضمان استمرارية اتخاذ القرارات.
- القرارات النهائية: تصدر لجنة الشكاوى أو، عند الاقتضاء، مجلس الإدارة القرار النهائي وفق السياسات والإجراءات المدرسية.

COMFAM-15-25-26