

Procedimiento del IB para presentar quejas e informar sobre prácticas improcedentes

Este procedimiento se ha creado con el objetivo de ayudar a todas las partes interesadas externas del Bachillerato Internacional ("IB") a resolver sus quejas en relación con determinados servicios del IB.

El IB ha adquirido el compromiso de ofrecer un servicio de excelente calidad. Sus comentarios y opinión son muy valiosos, puesto que nos ayudan a realizar mejoras continuas en esta misión.

El servicio "El IB responde" (ibid@ibo.org, ibanswers-es.ibo.org) es una línea directa dedicada a responder a sus consultas.

Si tiene una consulta, póngase en contacto con "El IB responde" para que, en la medida de lo posible, podamos darle una respuesta antes de que su consulta se convierta en queja.

Para que el IB pueda tramitar sus quejas de forma eficaz, le rogamos que siga el procedimiento que se detalla a continuación.

Principios del procedimiento

Para garantizar la eficacia del proceso de presentación de quejas, se aplicará una serie de principios que constituye un marco para la comunicación entre las partes interesadas y el personal del IB. Dichos principios son los siguientes:

Equidad: procuramos ofrecer un procedimiento de presentación de quejas que garantice que todo el mundo sea tratado de forma justa y equitativa.

Respeto: todas las comunicaciones relativas a este procedimiento deben basarse en la cortesía, el respeto y la confianza entre las partes.

Accesibilidad: procuramos ofrecer un procedimiento de presentación de quejas sencillo, de fácil acceso y muy visible.

Puntualidad: procuramos que todas las quejas se tramiten de manera puntual y oportuna.

Eficacia: el procedimiento de presentación de quejas se supervisa y revisa para garantizar su eficacia en todo momento.

Atención: siempre tendrá la oportunidad de plantear su queja con la tranquilidad de sentirse atendido. Le mantendremos informado del proceso y el estado de su queja, según corresponda.

Ámbito del procedimiento

Qué incluye este procedimiento

Cualquier persona que haya accedido de forma directa a nuestros programas o servicios (como talleres, productos vendidos a través de la tienda virtual del IB o certificados del IB para educadores) puede presentar una queja al IB que, en la mayoría de los casos, recibirá una respuesta formal.

Asimismo, cualquier persona que haya accedido de forma directa a nuestros programas o servicios (como talleres, productos vendidos a través de la tienda virtual del IB o certificados del IB para educadores) y

tenga inquietudes sobre posibles prácticas improcedentes que estén teniendo lugar en un Colegio del Mundo del IB debe consultar la sección de este procedimiento que contiene orientación adicional sobre cómo informar sobre ellas.

Para agilizar su resolución en la medida de lo posible, le rogamos que presente su queja durante los tres meses posteriores al incidente. El IB se compromete a tramitarla de manera confidencial y eficaz, de acuerdo con los principios del procedimiento detallados anteriormente.

Qué **no** incluye este procedimiento

Tenga presente que existen determinadas cuestiones que no podemos tramitar de acuerdo con este procedimiento, ya sea porque el IB no tiene derecho legal para hacerlo o porque existe un procedimiento independiente para su gestión. Entre estas cuestiones se incluyen las siguientes:

- *Quejas sobre decisiones tomadas por un Colegio del Mundo del IB*

Los Colegios del Mundo del IB son totalmente independientes de la Organización del IB y son los únicos responsables de la implementación y la calidad de la enseñanza de los programas del IB. El IB no tiene jurisdicción sobre las decisiones que tomen dichos colegios, tal y como se indica en el reglamento general.

En consecuencia, el IB no resuelve quejas de alumnos, sus tutores legales o los docentes sobre decisiones que estén dentro de la jurisdicción de los Colegios del Mundo del IB. Si desea presentar una queja relacionada con tales decisiones, deberá ponerse en contacto con el colegio y seguir los procedimientos internos de presentación de quejas estipulados por este, si los hubiera.

Si bien no podemos tramitar tales cuestiones como quejas de acuerdo con esta política, si se informa al servicio "El IB responde" de cualquier problema relacionado con la implementación de los programas del IB en un colegio, se pondrá en conocimiento del equipo regional de servicios a los colegios correspondiente. Si procede, se planteará o comunicará el problema al colegio en cuestión.

- *Solicitudes de revisión de la corrección de trabajos del Programa del Diploma y apelaciones de los resultados de los exámenes u otras decisiones del Comité de la evaluación final*

Existe un procedimiento independiente para tramitar la revisión de la corrección de trabajos del Programa del Diploma, y los recursos y apelaciones presentados al Comité de la evaluación final. Todas las solicitudes de revisión de la corrección de trabajos, o apelaciones de los resultados de los exámenes u otras decisiones del Comité de la evaluación final deben seguir los procedimientos descritos en el manual de procedimientos para coordinadores y el reglamento general correspondientes. Las solicitudes de revisión de la corrección deben proceder del coordinador del PD del IB, quien también se encarga de matricular a los alumnos repetidores y de ayudar con cualquier cuestión relativa a la evaluación. Los alumnos o sus tutores legales deben ponerse en contacto con el coordinador del IB de su colegio.

- *Otras áreas que se incluyen en otros procedimientos u otras políticas*

Cómo presentar una queja

Antes de presentar una queja

Antes de presentar una queja de acuerdo con este procedimiento, debe determinar si se trata de una cuestión que pueda tramitarse a través de este proceso¹.

1. En primer lugar, consulte la sección anterior para comprobar si se trata de una cuestión que el IB pueda ayudar a resolver y cuál es el canal más adecuado para abordarla.
2. Si la cuestión está relacionada con una decisión del Comité de la evaluación final o la corrección de un examen, deberá seguir los procedimientos descritos en el documento *Reglamento general del Programa del Diploma* (<http://www.ibo.org/es/become/resources/>) o ponerse en contacto con el coordinador del PD, según corresponda.
3. Si la cuestión está relacionada con un servicio o departamento del IB con el que ya esté en contacto, le recomendamos que, siempre que sea posible, intente resolver la situación de manera informal antes de presentar una queja formal de acuerdo con este procedimiento. Aunque opte por hacerlo así, siempre podrá presentar una queja formal más adelante si es necesario.

Presentación de una queja formal

Si no ha sido posible resolver la cuestión de manera informal o desea presentar una queja formal al IB, en el siguiente procedimiento se describe cómo hacerlo:

Presentación inicial de una queja formal²

"El IB responde" es un servicio de ayuda dedicado que ofrece el IB para responder a todas las consultas y, llegado el caso, tramitar las quejas presentadas. El personal de "El IB responde" está capacitado para procesar las quejas de manera eficaz. Sus miembros se asegurarán de que su queja se transfiera a la persona mejor preparada para tramitarla y llevarán un seguimiento del progreso de esta.

Cuando se ponga en contacto con "El IB responde" para presentar una queja, es importante que deje claro si necesita ayuda con una consulta o si desea presentar una queja, ya que cualquier confusión sobre la naturaleza de la cuestión puede ocasionar demoras en su resolución.

Para garantizar una rápida identificación y tramitación de su queja, envíe un mensaje a la dirección de correo electrónico complaints@ibo.org³.

Aporte toda la información que sea posible sobre la naturaleza de su queja y el Colegio del Mundo del IB, los departamentos o los servicios involucrados. Más concretamente, debe facilitarnos los siguientes datos:

- Su nombre, una dirección de contacto y un número de teléfono o una dirección de correo electrónico para que el IB pueda informarle del estado de su queja.
- En el caso de los alumnos del IB (o sus tutores legales), el nombre y el código del colegio al que asisten o han asistido.

¹ Las quejas presentadas por cuestiones que no puedan tramitarse mediante este procedimiento no recibirán tratamiento de queja. El equipo de "El IB responde" atenderá las consultas y procurará derivarlas a la persona o el procedimiento que corresponda.

² Las quejas que no se presenten de acuerdo con este procedimiento no se procesarán.

³ El IB no admite quejas formales por vía telefónica.

- En el caso de los educadores del IB, el código personal y la función o funciones.
- El colegio, el servicio, el proceso, el departamento o la decisión relacionados con la queja.
- Los detalles de la queja, incluidos cualquier intento previo de resolverla y copias de toda la documentación correspondiente (si la hubiera).

"El IB responde" le confirmará la recepción de su queja en un plazo de tres días laborables y la remitirá al jefe de departamento, director o director en jefe correspondiente.

El jefe de departamento, director o director en jefe supervisará una investigación de la cuestión y se le enviará una notificación si es necesario que aporte más información. El jefe de departamento, director o director en jefe procurará responderle a través del servicio "El IB responde" con sus conclusiones durante los 15 días laborables posteriores a la recepción de la queja. Si se requiere más tiempo, recibirá una notificación con el plazo estimado en el que recibirá la respuesta definitiva.

El IB se reserva el derecho de interrumpir la comunicación con el remitente de la queja si, a su juicio razonable, la correspondencia fuera frívola, vejatoria o abusiva.

Apelación de la respuesta del jefe de departamento, director o director en jefe

Si no ha recibido una respuesta satisfactoria, puede presentar una apelación a la directora general del IB.

Las apelaciones a la directora general deben realizarse durante los 15 días laborables posteriores a la recepción de la respuesta definitiva del jefe de departamento, director o director en jefe. Aporte información completa sobre las razones de la apelación y cualquier dato que resulte pertinente, incluida toda la correspondencia con el IB relacionada con la queja y la respuesta recibida del jefe de departamento, director o director en jefe.

Indique claramente que se trata de una "apelación de la respuesta recibida en relación con una queja" y envíela a la atención de la directora general a la dirección: director.general@ibo.org.

Tenga en cuenta que no recibirá una respuesta si primero no ha presentado su queja a través de "El IB responde" y ha recibido una respuesta del jefe de departamento, director o director en jefe. Al igual que con la presentación de la queja, recibirá una confirmación de su solicitud en un plazo de tres días laborables.

La directora general procurará comunicarle el resultado de su revisión durante los 30 días laborables posteriores a la recepción de su solicitud. En caso de demora, recibirá una notificación de inmediato con el estado de la revisión y el plazo estimado en el que recibirá la respuesta definitiva.

Cómo informar sobre prácticas improcedentes

Esta sección está dirigida a cualquier persona que haya accedido de forma directa a nuestros programas o servicios (como talleres, productos vendidos a través de la tienda virtual del IB o certificados del IB para educadores) y tenga inquietudes sobre posibles prácticas improcedentes que estén teniendo lugar en un Colegio del Mundo del IB (en esta sección nos referiremos a estas personas como "informantes"). Las prácticas improcedentes pueden incluir, entre otras, conductas indebidas en el ámbito académico relacionadas con la evaluación y los exámenes, conductas indebidas en el ámbito financiero y actividades peligrosas o ilegales.

Antes de informar al IB

Dependiendo de la naturaleza de la acusación, discutir sus inquietudes con el personal de dirección del colegio puede ser la medida más apropiada. Si sigue preocupado tras recibir la respuesta del colegio, si cree que no puede plantear su inquietud o si opina que la medida más apropiada es poner la acusación en conocimiento del IB, debe enviar un informe escrito a complaints@ibo.org.

¿Qué sucede después de haber enviado el informe sobre posibles prácticas improcedentes al IB?

El IB confirmará la recepción de la acusación y la remitirá al departamento correspondiente para que la investigue. Si lo considera necesario, el IB se pondrá en contacto con la parte interesada para solicitar la información que se pueda necesitar en la investigación. Tenga en cuenta que, por razones de privacidad, el IB no proporcionará al informante de una posible práctica improcedente información sobre los pasos que tomó o los resultados de su acusación y de las posteriores investigaciones.

En la medida de lo posible, el IB tratará la información suministrada con tacto y de modo confidencial. La identidad del informante se mantendrá en secreto si este lo solicita, pero el IB podría revelar esa información si así lo dispone la ley.

¿Qué sucede si la parte interesada desea presentar un informe ante el *ombudsman*?

La parte interesada todavía tiene la opción de poner la acusación en conocimiento del *ombudsman*; sin embargo, las discusiones con el *ombudsman* no implican que se haya informado al IB y no garantizan que el IB tome ninguna otra medida, como se explica en detalle en la siguiente sección.

La oficina del *ombudsman*, una alternativa informal

La oficina del *ombudsman* del IB es un recurso independiente, informal, imparcial y confidencial amparado en las Normas de práctica y el Código de Ética de la International Ombudsman Association (IOA). Esta oficina está abierta a todo aquel que desee plantear una cuestión relacionada con el IB, como una decisión, un proceso, una política o una práctica del IB.

La figura del *ombudsman* del IB es un canal alternativo e independiente por medio del cual se puede tratar una queja o inquietud de manera informal y confidencial. Sin embargo, esta figura no puede cambiar una decisión del IB adoptada de acuerdo con el procedimiento de presentación de quejas formales.

La figura del *ombudsman* es un recurso extraoficial e imparcial que escucha, ayuda a evaluar la cuestión y puede colaborar con un individuo o grupo para identificar opciones que ayuden a resolver un problema. Como canal alternativo, también puede actuar como facilitador o mediador de una resolución, si procede. Asimismo, puede ayudar a identificar los procedimientos, las políticas o la información pertinentes, así como recibir o derivar casos a otros recursos del IB, y proporcionar orientación sobre el procedimiento de presentación de quejas formales. La figura del *ombudsman* evalúa diferentes perspectivas e intenta ayudar a las partes interesadas a llegar a un acuerdo satisfactorio para todos. No se posiciona a favor de ninguna persona, entidad u opinión. La oficina del *ombudsman* también está abierta a recibir cualquier comentario sobre el IB y trasladará dicha información al departamento apropiado de la organización.

Es importante recordar que la oficina del *ombudsman* es un punto de contacto voluntario que complementa el procedimiento de presentación de quejas del IB, pero no forma parte de ese procedimiento ni de otros procesos formales.

La oficina del *ombudsman* no mantiene ningún registro con fines identificativos y respeta estrictamente la confidencialidad (excepto en los casos en que exista un riesgo inminente de perjuicio grave). Como recurso independiente, informal, confidencial e imparcial, la figura del *ombudsman* no actúa como canal de notificación de problemas al IB o como agente de este, no toma partido en las cuestiones tratadas ni participa en procesos formales en nombre del IB o cualquier persona que se ponga en contacto con la oficina. La figura del *ombudsman* del IB trabaja en el ámbito del alcance del IB como organización y es importante tener en cuenta que no puede interferir en las operaciones o la dirección internas de un colegio. Todo aquel que desee utilizar esta oficina como recurso debe respetar la función del *ombudsman* en el marco de las Normas de práctica y el Código de Ética de la IOA, a los que no se puede renunciar.

Para obtener más información sobre la oficina del *ombudsman* del IB, visite <http://www.ibo.org/es/contact-the-ib/complaints-and-compliments/ib-office-of-the-ombudsman/>. Para ponerse en contacto con el centro de mensajes confidencial de la oficina del *ombudsman*, llame al +1 301 202 3018 y facilite su nombre, teléfono de contacto, zona horaria y disponibilidad.