

Declaración de servicios del IB

Nuestro objetivo es ofrecer a todos los miembros de la comunidad del Bachillerato Internacional (IB) servicios de alta calidad con diligencia, precisión, integridad y profesionalidad. El IB trata de mejorar constantemente los servicios que ofrece, por lo que sus comentarios nos serán de gran valor.

Nuestros servicios

La Organización del IB ofrece una amplia gama de servicios de apoyo a sus tres programas que cubren los aspectos siguientes:

- el currículo
- la evaluación de los alumnos
- el desarrollo profesional de los docentes y el personal de administración y dirección de los colegios
- el apoyo a los colegios y la evaluación de su implementación de los programas
- Servicios de reconocimiento académico.

Una descripción detallada de los programas y servicios que ofrecemos está disponible en www.ibo.org, en los manuales facilitados a los coordinadores de cada programa y en la publicación *Servicios a los colegios*.

Nuestros compromisos

Esta declaración detalla las normas que nos comprometemos a respetar en los servicios que ofrecemos.

Correspondencia general (correo postal, correo electrónico o fax)

- Acuse de recibo en un plazo de tres días hábiles.
- Una respuesta completa en un plazo de diez días hábiles. Si no nos es posible cumplir este plazo, acusaremos recibo y le comunicaremos la fecha en la que responderemos.
- Una respuesta en español, inglés o francés, según el caso.
- Indicaremos el nombre y la información de contacto de un miembro del personal del IB en toda correspondencia postal, electrónica o por fax.

Teléfono

- Responderemos a su llamada con prontitud y cortesía.
- Si la persona a la que llama no está disponible, le diremos cuándo regresará, transferiremos su llamada a otro miembro del personal que pueda ayudarle o le preguntaremos si desea dejar un mensaje de voz.

Pago de facturas

- Abonaremos las facturas en las condiciones acordadas.

Tienda virtual del IB

- Enviaremos los artículos pedidos en un plazo de tres días hábiles y le haremos saber la fecha aproximada de llegada. La tienda virtual del IB está disponible en <http://store.ibo.org>

Políticas y procedimientos

Al ofrecer nuestros servicios, observaremos siempre nuestras políticas y procedimientos en materia de igualdad de oportunidades, protección de datos y quejas.

Igualdad de oportunidades

El IB aplica una política de igualdad de oportunidades y no tolera ninguna forma de discriminación.

Protección de datos

El IB cuenta con una política de protección de datos que manifiesta su compromiso de cumplir las obligaciones que le competen en virtud de las leyes de protección de datos de los países en los que opera. El IB utilizará los datos que posee exclusivamente en las formas que sean pertinentes para cumplir sus objetivos y desempeñar sus funciones legítimas. Demostrará el debido cuidado en la obtención y almacenamiento de datos sensibles y hará cuanto esté en su mano por mantener todos los datos correctos, actualizados y confidenciales.

Quejas

La organización cuenta con un procedimiento para la tramitación de quejas. Para más información, consulte el documento *Procedimiento de quejas del IB* en el sitio web público del IB, en la dirección <http://www.ibo.org>

Control del desempeño

Evaluamos nuestro desempeño con respecto a las normas establecidas en esta declaración mediante una encuesta anual sobre el grado de satisfacción con el IB de los colegios y un análisis regular de las quejas recibidas.

Contacto

A continuación se indican los horarios de apertura (locales) de cada oficina de lunes a viernes. Fuera de estos horarios, existe un servicio de mensajería de voz.

Función	Horario de apertura	Ciudad	Teléfono	Correo-e
Sede del IB	8:00 a 12:00 13:00 a 17:00	Ginebra	+41 22 791 7740	ibhq@ibo.org

Función	Horario de apertura	Ciudad	Teléfono	Correo-e
Evaluación	8:30 a 17:30	Cardiff	+44 29 2054 7777	ibca@ibo.org
Currículo	8:30 a 17:30	Cardiff	+44 29 2054 7777	ibca@ibo.org
Finanzas	8:30 a 17:30	Cardiff	+44 29 2054 7777	cardiffpurchasing@ibo.org
Recursos humanos	8:30 a 17:30	Cardiff	+44 29 2054 7777	recruit@ibo.org
Tecnología de la información y las comunicaciones	8:30 a 17:30	Cardiff	+44 29 2054 7777	
Venta de publicaciones	9:00 a 17:00 (de septiembre a mayo) 9:00 a 16:00 (de junio a agosto)	Cardiff	+44 29 2054 7746	sales@ibo.org
Planificación estratégica	8:30 a 17:30	Cardiff	+44 29 2054 7777	strategy@ibo.org
Oficinas regionales				
África/Europa/ Oriente Medio	8:00 a 12:00 13:00 a 17:00	Ginebra	+41 22 791 7740	ibaem@ibo.org
Asia-Pacífico	8:00 a 17:00	Singapur	+65 6 776 0249	ibap@ibo.org
América Latina	8:30 a 17:00	Buenos Aires	+54 11 4766 3900	ibla@ibo.org
Norteamérica y el Caribe	Nueva York: 9:00 a 17:00 Vancouver: 8:30 a 17:00 (lunes y viernes) 7:30 a 17:00 (martes a jueves)	Nueva York Vancouver	+1 212 696 4464 +1 604 733 8980 Número verde: +1 866 826 4262	ibna@ibo.org vancouver@ibo.org
La información de contacto completa de éstas y otras oficinas y representantes del IB pueden consultarse en el sitio web público del IB, en la página http://www.ibo.org/offices/regions				

Versión 2.0

Abril de 2007