

Procedimiento de presentación de quejas del IB

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” (<http://ibanswers-es.ibo.org/>) 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 los servicios del IB y tenga inquietudes al respecto puede presentar una queja al IB y, en la mayoría de los casos, recibirá una respuesta formal.

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 de atención al cliente de cualquier problema relacionado con la implementación de los programas del IB en un colegio, se pondrá en conocimiento del equipo correspondiente. Si procede, se planteará o comunicará el problema al colegio en cuestión. En el caso de que se planteen inquietudes respecto a prácticas improcedentes que tienen lugar en Colegios del Mundo del IB, puede que sea de aplicación [la política de denuncia de prácticas improcedentes](#). Es importante que las personas que deseen denunciar prácticas improcedentes lean antes la política correspondiente con detenimiento.

- Solicitudes de revisión de la corrección de trabajos del Programa del Diploma, el Programa de Orientación Profesional y el Programa de los Años Intermedios y apelaciones de los resultados de los exámenes u otras decisiones relativas a la evaluación.
- Existe un procedimiento independiente para tramitar la revisión de la corrección de trabajos del Programa del Diploma, el Programa de Orientación Profesional y el Programa de los Años Intermedios. Todas las solicitudes de revisión de la corrección de trabajos, o apelaciones de los resultados de los exámenes u otras decisiones relativas a 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 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.
- Decisiones relacionadas con la etapa como colegio solicitante o la autorización de Colegios del Mundo del IB.
- Otras cuestiones sobre las que el IB pueda considerar no tener potestad para investigar o pronunciarse.

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. En primer lugar, consulte la sección anterior para comprobar si se trata de una cuestión que el IB pueda ayudar a resolver.

1. Si la cuestión hace referencia a una decisión relativa a la evaluación, deberá seguir los procedimientos descritos en el reglamento general del Programa del Diploma, del Programa de Orientación Profesional o del Programa de los Años Intermedios (<http://www.ibo.org/es/become-an-ib-school/useful-resources/resource-library/>), o ponerse en contacto con el coordinador del programa, según corresponda.
2. 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

Las quejas deberán enviarse por escrito a la dirección de correo electrónico complaints@ibo.org³.

Aporte toda la información que sea posible sobre la naturaleza de su queja y 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.
- En el caso de los educadores del IB, el código personal y la función o funciones.
- El servicio o departamento al que concierne su queja.
- Los detalles de la queja, incluidos cualquier intento previo de resolverla y copias de toda la documentación correspondiente (si la hubiera).

El servicio de atención al cliente 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.

¹ Las quejas presentadas por cuestiones que no puedan tramitarse mediante este procedimiento no recibirán tratamiento de queja. El servicio de atención al cliente 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.

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 enviarle una respuesta con sus conclusiones durante los 15 días laborables posteriores a la recepción de la queja por parte del servicio de atención al cliente. 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, o si el asunto se ha concluido en el marco del proceso de presentación de quejas formales.

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

Si su queja se inscribe en el ámbito de aplicación de este procedimiento y 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 enviando un correo electrónico a complaints@ibo.org y 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.