



Programa del Diploma del BI

Procedimiento de Reclamaciones

2024-2025

Nombre del documento	Procedimientos de reclamaciones del Programa del Diploma del IB
Revisado por	Instructores del IBDP y Coordinador del IBDP
Última revisión	Junio 2024
Próxima revisión	Junio 2025
Documentos Relacionados	<i>Procedimiento de reclamaciones del BI</i>

Tabla de contenidos

INTRODUCCIÓN	3
DEFINICIÓN DE RECLAMO EN EL CONTEXTO DEL PDBI	3
OBJETO DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN	4
PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO	4
CONFIDENCIALIDAD	5
LO QUE ABORDA ESTE PROCEDIMIENTO	6
LO QUE NO SE ABORDA EN ESTE PROCEDIMIENTO	7
CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO	7
Antes de presentar una queja	7
Presentación de un reclamo formal	8
Tabla de Flujo de Reclamos Formales	9
Bibliografía	10
Apéndice A	11

INTRODUCCIÓN

Este documento está diseñado para proporcionar directrices claras y un proceso estructurado para abordar los reclamos dentro del marco del PDBI; este procedimiento se alinea con los principios descritos en el Procedimiento de quejas del IB.

Nuestro objetivo es garantizar que cualquier inquietud planteada por los estudiantes o padres/tutores legales se maneje de manera justa, respetuosa y eficiente. Este documento detalla la definición de un reclamo dentro del contexto del PDBI en La Paz, el propósito del procedimiento de reclamos, los principios que guían el proceso, los protocolos de confidencialidad y las instrucciones paso a paso sobre cómo presentar una queja.

Al adherirnos a estos procedimientos, nuestro objetivo es fomentar un entorno de apoyo y transparencia en el que los problemas puedan resolverse de forma rápida y eficaz, manteniendo los altos estándares del Programa del Diploma del BI.

DEFINICIÓN DE RECLAMO EN EL CONTEXTO DEL PDBI

Un reclamo es una expresión formal de descontento presentada a la escuela por un estudiante, padre o tutor legal. Se refiere a un problema real o percibido relacionado con las políticas o procedimientos escolares, la conducta, acciones u omisiones del personal o los miembros de la facultad, o los estándares de enseñanza y aprendizaje.

OBJETO DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

El propósito de este procedimiento es facilitar la resolución de reclamos relacionadas con situaciones dentro del Programa del Diploma del Bachillerato Internacional (PDBI) en la Escuela Comunal La Paz. Su objetivo es proporcionar un proceso estructurado y transparente para abordar las inquietudes planteadas por los estudiantes, padres o tutores legales, asegurando que las quejas se examinen a fondo y se resuelvan de manera justa y efectiva.

PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO

En consonancia con el *Procedimiento de reclamaciones del IB (2018)*, los principios de este documento tienen como objetivo "garantizar que los principios de reclamaciones se apliquen en todo el proceso de reclamaciones y proporcionar un marco para la comunicación entre las partes interesadas y [el colegio]" (IBO, 2018). A continuación, se basa en los siguientes elementos:

- *Equidad*: el colegio aspira a tener un procedimiento de quejas justo que garantice que todos sean tratados por igual.
- *Cortesía*: toda comunicación en relación con este procedimiento debe basarse en el respeto mutuo, la confianza y la cortesía.
- *Accesibilidad*: nuestro objetivo es tener un procedimiento de reclamos que sea fácil de entender, de fácil acceso y bien publicitado.
- *Puntualidad*: el colegio tiene como objetivo garantizar que todos los reclamos se resuelvan de manera oportuna.
- *Eficacia*: se supervisa y revisa el procedimiento de denuncia para garantizar que sigue siendo eficaz.
- *Atención*: todos tendrán todas las oportunidades para presentar su queja y tener la seguridad de que la escuela está escuchando. Habrá

actualizaciones sobre el proceso y el estado de la queja según corresponda.

CONFIDENCIALIDAD

La confidencialidad es un aspecto crucial para todas las partes involucradas. Es imperativo que cualquier queja se maneje de manera confidencial en la mayor medida posible y con respeto. Las quejas hechas por los padres o los estudiantes no deben tener consecuencias adversas para los estudiantes.

La escuela puede abordar un problema sin nombrar explícitamente a las personas. Sin embargo, incluso si no se revelan los nombres, la fuente de la queja podría ser evidente, lo que hace que se complete la denuncia.

Un reto de confidencialidad

Dependiendo de la naturaleza de la denuncia y de las circunstancias, puede ser poco práctico investigar sin identificar al funcionario o al niño. En algunos casos, también puede ser en el mejor interés del niño divulgar esta información.

Los miembros del personal tienen derecho, en virtud de la equidad procesal, a ser informados de las reclamaciones que puedan dañar su reputación. Dichos reclamos solo serán conocidos por las personas directamente involucradas y aquellas que necesiten ser consultadas. La escuela ofrecerá apoyo a los miembros del personal que enfrenten reclamos previa solicitud, y este apoyo será proporcionado por un colega que no esté involucrado de otra manera.

LO QUE ABORDA ESTE PROCEDIMIENTO

Cualquier persona con acceso al Programa del Diploma en la Escuela Comunal La Paz, incluidos alumnos, padres o tutores legales, tiene derecho a presentar un reclamo. En la mayoría de los casos, se proporcionará una respuesta formal. La Paz alienta a informar rápidamente sobre las preocupaciones relacionadas con el acoso sexual, la protección infantil, la discriminación, la intimidación, las violaciones de la privacidad y las quejas generales. Estos pueden abarcar situaciones en las que:

- La escuela, los estudiantes, el personal o el profesorado han incurrido en irregularidades percibidas.
- La escuela, los estudiantes, el personal o el profesorado han descuidado sus responsabilidades.
- Se observa una conducta injusta o irrespetuosa por parte de la escuela, los estudiantes, el personal o el profesorado.
- Asuntos relacionados con los programas de aprendizaje, la evaluación y el informe del progreso del estudiante.
- Problemas de comunicación con los padres o tutores legales.

Para una resolución rápida, el PDBI en La Paz aconseja presentar reclamos dentro de los tres días hábiles posteriores al incidente. El proceso se manejará con sensibilidad y eficiencia, alineándose con los principios antes mencionados.

LO QUE NO SE ABORDA EN ESTE PROCEDIMIENTO

Es esencial tener en cuenta que ciertas cuestiones quedan fuera del ámbito de este procedimiento debido a la falta de autoridad legal o a la

existencia de protocolos separados. Los asuntos que no se pueden abordar incluyen:

- Reclamaciones relativas a decisiones adoptadas por la Organización del Bachillerato Internacional, ya que éstas están sujetas a un procedimiento distinto y a costes asociados.
- Quejas relacionadas con decisiones tomadas por otros Colegios del Mundo del BI en las proximidades de La Paz o en Costa Rica. Otros Colegios del Mundo del BI operan de forma independiente de La Paz, siendo los únicos responsables de la ejecución y la calidad del Programa del Diploma del Bachillerato Internacional.

CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO

Antes de presentar una queja

1. Antes de presentar una queja bajo este procedimiento, evalúe cuidadosamente si el problema en cuestión se encuentra dentro del alcance de los asuntos que se pueden abordar a través de este proceso (consulte la información anterior).
2. Los reclamos presentados por asuntos que estén fuera del alcance de este procedimiento no se tratarán como reclamos.
3. Además, si el problema involucra a un profesor específico, le recomendamos encarecidamente que primero intente resolver el problema poniéndose en contacto directamente con el profesor. La comunicación abierta con el profesor a menudo puede conducir a una resolución más rápida y efectiva. Sin embargo, si el problema persiste o no se puede resolver a través de la comunicación directa, puede considerar

continuar con el procedimiento formal de reclamo que se describe a continuación.

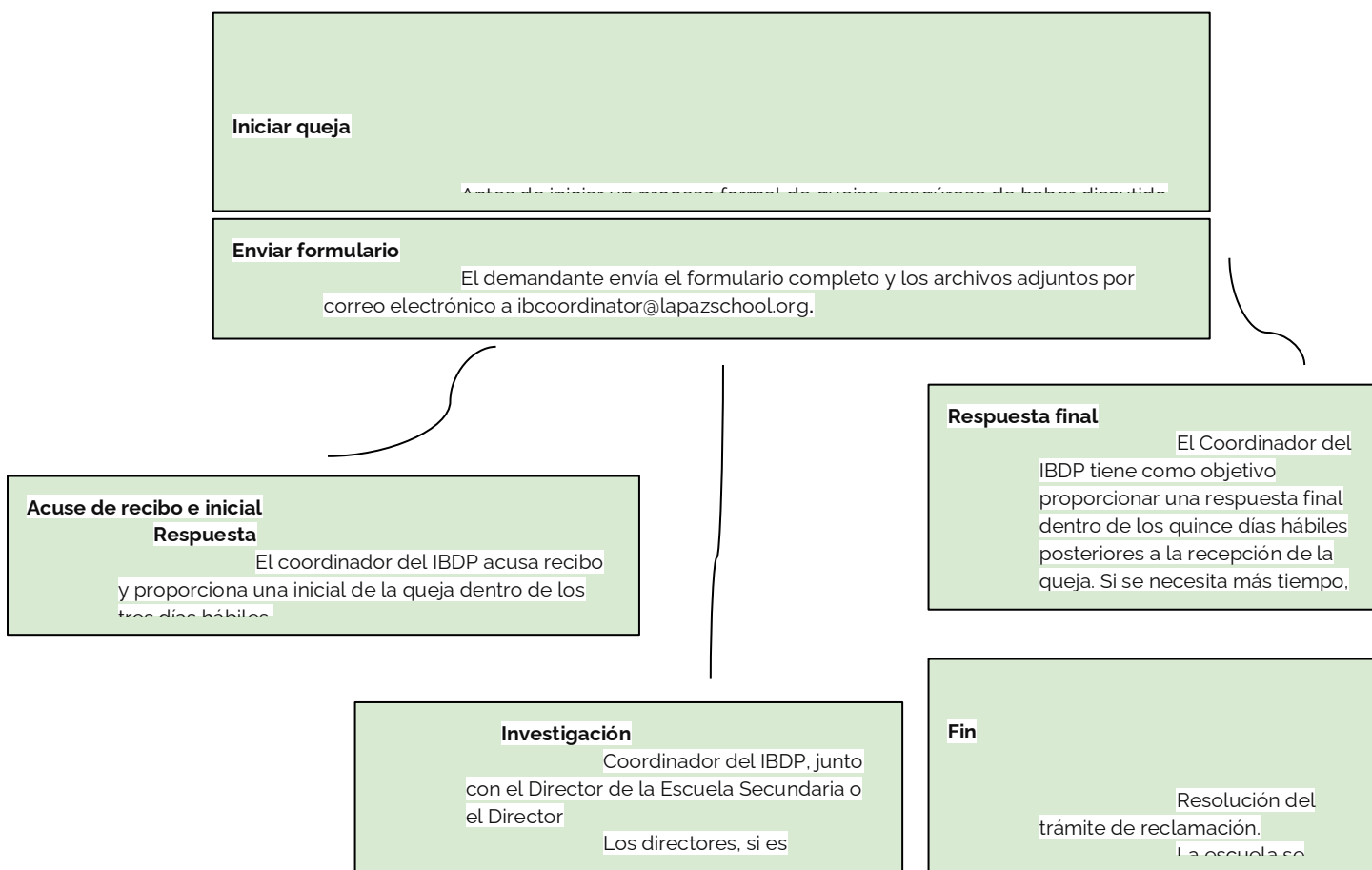
Presentación de un reclamo formal

Si no ha sido posible resolver el problema de manera informal (siguiendo la cadena de mando, ya sea que el reclamo provenga de un padre o un estudiante, primero deben dirigirse al miembro del personal involucrado) y se debe presentar un reclamo formal, siga el procedimiento a continuación y complete el Apéndice A.

1. Los reclamos formales deben presentarse por escrito a la dirección de correo electrónico del coordinador del PDBI ibcoordinator@lapazschool.org. Tenga en cuenta que el coordinador del PDBI no puede aceptar un reclamo formal por teléfono.
2. Sírvase proporcionar suficiente información sobre la naturaleza del reclamo; el departamento al que se refiere su reclamo y los detalles del mismo, incluyendo cualquier intento de resolver el asunto y copia de toda la documentación relevante (cuando esté disponible).
3. El coordinador del PDBI acusará recibo del reclamo en un plazo de tres días hábiles y se ocupará de la situación junto con el director de la escuela secundaria o los directores académicos, si es necesario.
4. El coordinador del PDBI supervisará una investigación del asunto y, si se requiere más información, se comunicarán con usted. El Coordinador del PDBI tratará de responderle con las conclusiones dentro de los quince días hábiles posteriores a la recepción del reclamo. Si se requiere más tiempo, se le notificará con una estimación del plazo para recibir una respuesta final.

5. La escuela se reserva el derecho de cesar la correspondencia con un demandante si su correspondencia es, en su opinión, frívola, vejatoria, abusiva o si el asunto ha llegado a una conclusión en el marco del proceso formal del reclamo.

Tabla de Flujo de Reclamos Formales



Bibliografía

"El procedimiento de reclamaciones del IB". Organización del Bachillerato Internacional, 2018.

Apéndice A

Formulario formal de presentación de reclamaciones del Programa del Diploma del BI

Instrucciones:

Por favor, rellene este formulario en su totalidad y envíelo al Coordinador del PDBI por correo electrónico a ibcoordinator@lapazschool.org. El coordinador del PDBI acusará recibo de su reclamo dentro de los tres días hábiles y proporcionará una respuesta inicial dentro de los próximos tres días hábiles. Asegúrese de que se incluya toda la información y documentación relevante para facilitar una investigación exhaustiva.

Nota: El Coordinador del PDBI no puede aceptar reclamos por teléfono.

Información personal

- Nombre del denunciante:
- Rol (Estudiante/Padre/Tutor):
- Nombre del estudiante (si corresponde):
- Correo electrónico de contacto:
- Número de teléfono de contacto:

Detalles del reclamo

1. Naturaleza del reclamo: (Proporcione un breve resumen de su queja)
2. Departamento o persona relacionada con la queja: (Especifique el departamento o el nombre del miembro del personal/facultad involucrada)
3. Descripción detallada del reclamo: (Incluya todos los detalles relevantes, fechas y cualquier incidente específico relacionado con su queja)
4. Intentos anteriores de resolver el asunto: (Describa los pasos previos tomados para abordar el problema, incluidas las comunicaciones con el personal o el profesorado)

Documentación de respaldo

- Lista de documentos adjuntos: (Adjunte cualquier documentación relevante, correos electrónicos u otras pruebas que respalden su reclamo)

Reconocimiento

- Entiendo que el Coordinador del PDBI acusará recibo de esta queja dentro de tres días hábiles.
- Tengo entendido que el Coordinador del PDBU proporcionará una respuesta inicial dentro de los próximos tres días hábiles.
- Entiendo que el Coordinador del PDBI, junto con el director de la Escuela Secundaria o los Directores Académicos si es necesario, investigarán el asunto.
- Entiendo que el Coordinador del PDBI tratará de proporcionar una respuesta dentro de los quince días hábiles posteriores a la recepción de este reclamo. Si se necesita más tiempo, se me notificará el cronograma estimado para una respuesta final.
- Entiendo que la escuela se reserva el derecho de cesar la correspondencia si mi reclamo se considera frívola, vejatoria o abusiva, o si el asunto se ha resuelto dentro del marco del proceso formal de reclamos.

Firma:

- Nombre del denunciante:

- Fecha:

Envíe este formulario completo junto con cualquier documentación de respaldo a ibcoordinator@lapazschool.org.