

## PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS DE PADRES O TUTORES LEGALES Y ALUMNOS SOBRE DECISIONES TOMADAS POR EL COLEGIO EN EL MARCO DEL PROGRAMA DEL IB.

### 1.- Introducción:

Este documento tiene como objetivo indicar de forma clara y concisa los procedimientos a través de los cuales los padres o tutores legales, así como los alumnos que forman parte del Programa del Diploma, pueden presentar quejas o apelaciones formales ante el colegio o sus representantes respecto a una decisión tomada en el marco de la implementación del IB. La información de este procedimiento busca ayudar a resolver las quejas sobre las decisiones tomadas por el colegio sobre el Programa del Diploma. Este documento se encontrará publicado en el sitio web del colegio y será entregado de forma física a los padres o tutores y alumnos con el fin de garantizar el acceso a la información de los procedimientos de quejas estipulados en el artículo 6 de las Normas para los Colegios del Mundo IB.<sup>1</sup> El procedimiento será modificado sólo cuando la Coordinadora BI o el Consejo de Centro lo estimen conveniente en función de optimizar los procesos, entregándose una versión actualizada en el sitio web del colegio.

### 2.- Principios del procedimiento<sup>2</sup>

El colegio adscribe a los principios del procedimiento de queja establecidos por el IB con el fin de garantizar la resolución de los problemas que los padres o tutores y alumnos tengan respecto de las decisiones y funcionamiento del Programa del Diploma. Entre los principios se encuentran:

- 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.

### **3.- Ámbito del procedimiento**

Los padres o tutores legales y los alumnos podrán presentar una queja formal o apelación por las siguientes decisiones tomadas por el colegio respecto a la implementación del PD:

- *Admisión de un alumno al Programa del Diploma*
  - *Retiro de un alumno del Programa del Diploma a Plan Nacional*
  - *Cierre anticipado de año escolar por ingreso universitario vía Bachillerato Internacional*
  - *Elección de asignaturas*
  - *Evaluaciones de asignatura*
  - *Sanciones académicas y conductuales*
  - *Otras quejas por funcionamiento o implementación del PD*

Entre los ámbitos que abarca este procedimiento se excluyen de aquellas que sean decisiones generales del IB que no sean competencia exclusiva local del colegio.

### **4.- Procedimiento general**

- Antes de presentar una queja o apelación formal, verifique que su situación se enmarque dentro del ámbito correspondiente a las decisiones que ha tomado el colegio. Además, se sugiere primero consultar con el Tutor o la Coordinadora del PD una primera instancia de resolución a través del diálogo y de forma directa.
- Si no se ha podido resolver su queja o apelación, o si desea presentar una queja formal ante el colegio los padres o tutores legales y los alumnos tendrán un **plazo de 10 días** a contar de la fecha en que se anunció una medida para presentar una queja formal ante el colegio quien deberá dar conocimiento del recibimiento de la queja en los próximos **3 días hábiles**.
- Deberán enviar un correo electrónico al Tutor del curso respectivo o la Coordinadora del BI ([marcela.gangas@sekchile.com](mailto:marcela.gangas@sekchile.com)) indicando en el motivo del correo, la causa de la queja o apelación. Además se deberá entregar una carta entregando información de los antecedentes personales del padre o tutor y del alumno, así como toda la información detallada sobre la naturaleza de la queja.

- Una vez que reciba conforme la queja o apelación, el Tutor o la Coordinadora del BI procesará la queja de la forma más eficiente, estableciendo de forma interna los plazos, acciones y derivaciones a los grupos o consejos pertinentes para resolver la cuestión. Las decisiones tomadas para la resolución del caso considerarán los requisitos del BI así como las normas internas del colegio establecidas en el Manual de Convivencia Escolar y el Reglamento Interior.
  - En los **15 días hábiles** posteriores a la fecha de acuse recibo de la queja o apelación, se dará una respuesta formal por escrito sobre la resolución tomada. En caso de que se requiera más tiempo recibirá un correo electrónico notificando sobre la modificación del plazo.
  - En caso de no recibir una respuesta satisfactoria de su queja, podrá presentar una apelación ante el Director del colegio ([sekdir@sekchile.com](mailto:sekdir@sekchile.com)) en los próximos 5 días hábiles una vez recibida la resolución de primera instancia. Los procedimientos y plazos para la instancia de apelación serán las mismas que en las de primera instancia. Una vez resuelta la queja de forma escrita por el Director, el apoderado o tutor y el alumno no tendrá otra instancia de apelación por lo que se entenderá que deberá aceptar la resolución de la cuestión.
- 

<sup>1</sup> Bachillerato Internacional, Normas para los Colegios del Mundo IB <sup>2</sup> Bachillerato Internacional, Procedimiento del IB para presentar quejas e informar sobre prácticas improcedentes

**ACEPTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS DE PADRES O TUTORES LEGALES Y ALUMNOS SOBRE DECISIONES TOMADAS POR EL COLEGIO EN EL MARCO DEL PROGRAMA DEL IB.**

Yo \_\_\_\_\_, apoderado/a de \_\_\_\_\_ acepto el procedimiento de presentación de quejas o apelaciones sobre las decisiones del colegio en el marco del Programa del Diploma del IB. Así mismo declaramos reconocer y aceptar las resoluciones tomadas por la Coordinadora del BI, el Director o los Consejos respectivos en la toma de decisiones.

Enero de 2024

\_\_\_\_\_

Firma padre, madre, tutor legal Firma alumno

\_\_\_\_\_