

Procedimiento para la presentación de quejas y apelaciones

En el Colegio Suizo de México estamos comprometidos con la equidad, el respeto y la eficiencia en el trato de cualquier inquietud o discrepancia que pueda presentarse. Este procedimiento tiene como fin promover un ambiente de comunicación constructiva y de mejora continua en el Colegio Suizo de México. Se busca que padres, tutores legales y alumnos puedan expresar sus inquietudes y discrepancias de forma clara, transparente y oportuna, contribuyendo al fortalecimiento de la excelencia educativa y al perfeccionamiento de nuestros procesos internos.

Principios Básicos

Equidad: todos los involucrados serán tratados de forma justa.

Respeto: las comunicaciones deben ser siempre corteses y basadas en la confianza mutua.

Accesibilidad: el proceso es sencillo y está disponible para toda la comunidad.

Puntualidad: se dará respuesta a cada comunicación en un plazo máximo de 2 días hábiles.

Eficacia: el procedimiento se supervisa y revisa constantemente para asegurar su correcto funcionamiento.

Atención: se garantiza que cada queja sea escuchada y se informará al interesado sobre el avance del proceso.

Procedimiento general de quejas

1. Comunicación Directa

Inicie el proceso intentando resolver la situación directamente con la persona involucrada (por ejemplo, el profesor o el personal del área). Puede hacerlo de manera presencial o mediante correo electrónico. En la mayoría de los casos, el diálogo directo permite alcanzar una solución satisfactoria de manera rápida.

2. Escalamiento al Titular del grupo

Si la comunicación inicial no resulta en una solución, diríjase al titular del grupo o área correspondiente. Explique de manera clara y respetuosa su situación y exponga sus inquietudes para buscar una resolución conjunta.

3. Intervención del director académico

Si después de comunicarse con el titular del grupo el problema persiste, solicite una reunión con el director académico de la división correspondiente (primaria, secundaria o preparatoria). El director realizará una investigación interna y convocará una reunión para abordar la situación de forma imparcial.

4. Contacto con la directora del Campus

En el caso poco frecuente de que la situación no se resuelva en los pasos anteriores, se procederá a elevar la queja a la directora del Campus. Este paso implica una revisión exhaustiva del caso y la coordinación de una reunión final para tratar el asunto.

5. Recurso Final – Dirección General

Como último recurso, si después de agotar todas las instancias anteriores la situación continúa sin resolverse, la queja podrá ser dirigida directamente a la máxima autoridad del colegio, el director general, a través del correo:

joerg.wiedenbach@csm.edu.mx

Procedimiento para quejas y apelaciones relacionadas con el Programa IB

Para situaciones relacionadas con decisiones del Programa del Bachillerato Internacional (IB):

1. El alumno o su familia deben iniciar el proceso conversando en primera instancia con el titular del grupo. Esta comunicación suele permitir resolver las discrepancias de manera directa.
2. Si la conversación inicial no es satisfactoria, comuníquese con el Coordinador del PD. Este analizará la situación, consultará a los docentes y a las partes involucradas, y programará una reunión junto con el director académico.
3. En caso de que la situación no se resuelva en los pasos anteriores, el Coordinador del PD remitirá el caso a la dirección del Campus, quien evaluará y definirá las medidas adicionales necesarias.

Quejas directamente ante el IB: en circunstancias normales, todas las comunicaciones con el IB deben realizarse a través del coordinador del programa del IB. Sin embargo, en circunstancias en las que un o una estudiante o su familia crea que el colegio no cumple con las regulaciones del IB, puede comunicarse siguiendo las indicaciones en la sección de la página web institucional sobre quejas sobre los servicios de IB y utilizar el siguiente [formulario](#) para presentar su inquietud.

Vínculos

Procedimiento de quejas del IB:

<https://www.ibo.org/contentassets/fab8ccef45b743c0a68de6f9ea989385/ib-complaints-procedure-es.pdf>

Reglamento General del Programa de IB:

<https://www.ibo.org/globalassets/new-structure/become-an-ib-school/pdfs/general-regulations-diploma-programme-es.pdf>

Procedimiento del IB para Quejas:

<https://www.ibo.org/es/contact-the-ib/feedback-and-concerns/complaints-about-ib-services/>