

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 familias, tutores legales y el alumnado 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

Los principios enumerados aquí se ajustan a los principios del Procedimiento de Quejas del IB (noviembre de 2018).

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

Siguiendo los atributos del perfil de aprendizaje del IB de ser de mente abierta, comunicativa, con principios y solidaria, si tiene alguna inquietud o queja, primero debe solicitar una reunión directamente con la persona involucrada y/o escribirle un correo electrónico. La mayoría de las veces, esta conversación dará como resultado un acuerdo satisfactorio para ambas partes. Es importante señalar que se espera que el personal del CSM responda a toda la correspondencia en no más de 2 días hábiles.

Si no puede resolver el asunto a su satisfacción, el siguiente paso es solicitar una reunión con su titular y/o escribirle. Después de este paso, si cree que el asunto aún no está resuelto, debe involucrar a su director académico (primaria, secundaria o preparatoria).

El director académico investigará el caso, por ejemplo, discutiéndolo con el profesor y consultando a otras partes interesadas necesarias, y tomará una decisión. Luego se invitará a usted a una reunión. En el caso inusual de que su director académico no pueda resolver el problema, llevará el asunto al director del campus, quien luego se comunicará con usted para concertar una reunión.

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

El alumnado, sus familias o sus tutores pueden apelar las decisiones del programa IB tomadas por el colegio. Este recurso podrá ser iniciado por el propio estudiante o por su familia.

En todos los casos, el o la estudiante/familiar/tutor debe hablar en primera instancia con el miembro del personal correspondiente para intentar resolver el problema. La mayoría de las veces, esta conversación dará como resultado un resultado satisfactorio para ambas partes.

En caso de que la conversación no arroje un resultado satisfactorio, el o la estudiante, su familia o tutor(a) debe ponerse en contacto con el coordinador del programa IB y explicarle los motivos por los que considera que la decisión tomada no fue correcta. Luego, el coordinador del programa IB investigará el caso, por ejemplo, discutiéndolo con el o la docente y consultando a otras partes interesadas necesarias, analizando los datos de la evaluación, etc., y tomará una decisión. Luego se invitará al estudiante y/o a la familia o tutor(a) a una reunión para discutir esta decisión.

En caso de que el estudiante, su familia o tutor(a) considere que el caso no se ha resuelto satisfactoriamente, el coordinador del programa IB remitirá el caso al director del campus, quien determinará qué medidas adicionales se deben tomar.

Apelaciones tras la publicación de los resultados del IB

El colegio sigue el Reglamento General del Programa del Diploma IB (que constituye la sección B1 de los Procedimientos de Evaluación del Programa del Diploma). Si un o una estudiante, su familia o tutor(a) no está satisfecho con los resultados otorgados por el Comité de Evaluación Final del programa, la función del coordinador del programa IB es ayudar a guiar y asesorarles en este proceso. El primer paso suele ser solicitar una "Consulta sobre resultados" (EUR). El alumnado, familias o tutores solo pueden llevar a

cabo estas acciones a través de su coordinador del programa IB, ya que el IB no comunica directamente los resultados al alumnado, familias o tutores legales. Para leer más sobre la consulta de resultados, así como la ley aplicable y el arbitraje, consulte el Reglamento General del Diploma IB mencionado anteriormente.

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 de IB, puede comunicarse con el IB siguiendo las indicaciones en la sección de la página web del IB sobre quejas 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/>