



Procedimiento de presentación y gestión de quejas

International Baccalaureate

El Valle
International education college



Procedimiento de presentación y gestión de quejas International Baccalaureate



Introducción

El presente documento tiene como propósito establecer de manera clara y rigurosa los procedimientos que rigen la recepción, análisis, tramitación y resolución de quejas presentadas por los distintos miembros de la comunidad educativa del colegio. Su ámbito de aplicación abarca quejas emitidas por el alumnado, en relación con sus evaluaciones académicas, y por las familias, en lo relativo a aspectos pedagógicos y económicos.

El protocolo aquí descrito responde al compromiso institucional con la mejora continua, la cultura del diálogo, la transparencia en la toma de decisiones y el respeto a los principios éticos y jurídicos que rigen tanto la legislación educativa española como los estándares del Bachillerato Internacional (IB).

Principios rectores

Las quejas deben interpretarse como un derecho a expresar la disconformidad con alguna acción desarrollada por algún miembro del equipo docente del colegio, y de la misma manera, debe considerarse el derecho del colegio a tomar decisiones académicas y/o disciplinarias en las que debe prevalecer el bien común sobre el beneficio particular.

Los miembros del colegio y su equipo de liderazgo pedagógico son conscientes de que no todas las decisiones van a contar con el apoyo de todos los miembros de la comunidad, por lo cual, reconociendo el derecho de cualquier miembro a discrepar, el colegio facilita los medios necesarios para encauzar las discrepancias de una forma respetuosa y cordial, que permita el análisis racional de las circunstancias concurrentes, así como a llegar a soluciones reflexivas e informadas.

Los principios rectores de la gestión de las quejas son:

- **Equidad y justicia procedimental:** Todas las quejas serán atendidas con imparcialidad, asegurando que las decisiones se adopten basándose en criterios objetivos, sin sesgos ni arbitrariedades, y respetando el derecho de todas las partes a ser escuchadas.
- **Transparencia institucional:** El colegio se compromete a proporcionar información clara, accesible y comprensible sobre los procedimientos aplicables, los plazos y los canales de resolución, garantizando así una comunicación eficaz con los miembros de la comunidad.
- **Confidencialidad y protección de datos:** Las quejas serán tratadas con la máxima discreción y conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, resguardando la identidad de las personas implicadas y evitando cualquier forma de represalia.
- **Agilidad en la tramitación:** Los procesos de gestión de quejas se desarrollarán dentro de unos plazos razonables y definidos, con el fin de proporcionar respuestas oportunas y eficaces que eviten la cronificación de los conflictos.
- **Orientación educativa y restaurativa:** La resolución de las quejas buscará no sólo la solución del conflicto concreto, sino también la reflexión pedagógica, el aprendizaje institucional y la promoción de una cultura de respeto, diálogo y corresponsabilidad.





Procedimiento de presentación y gestión de quejas International Baccalaureate



- **Alineación con la filosofía del Bachillerato Internacional:** Se fomentará una actitud abierta, crítica y reflexiva, tal como se promueve en el perfil de la comunidad de aprendizaje del IB, fortaleciendo la competencia emocional y social del alumnado y el compromiso ético del profesorado.

Marco normativo y referencias institucionales

La política de quejas está encuadrada dentro del marco de convivencia reflejado en los siguientes documentos:

- Norma 0201 para la implementación de los programas y aplicaciones concretas en el artículo Liderazgo 4.4: El colegio se asegura de que los alumnos y sus tutores legales estén informados de las características generales de los programas pertinentes y de cómo se implementan en el colegio. (0201-04-0400).
- Legislación educativa española vigente (LOMLOE y normativa autonómica aplicable).
- Estándares y prácticas del Bachillerato Internacional.
- Reglamento de Régimen Interior del Colegio.
- Política de Evaluación y de Integridad Académica del centro.
- Programa KiVa de prevención del acoso escolar.
- Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales.

Tipología de quejas

Este protocolo se centra en los siguientes tipos de quejas:

Quejas del alumnado

- Respecto a calificaciones en exámenes o actividades sumativas.
- Sobre el proceso de evaluación o criterios aplicados

Quejas de las familias

- Sobre cuestiones económicas (cuotas, servicios, facturación, becas).
- Sobre aspectos pedagógicos o de la organización académica.
- Sobre la atención recibida por parte del personal docente o directivo

Procedimiento para quejas del alumnado sobre calificaciones

Paso 1: Revisión con el profesor responsable

El alumno tiene derecho a solicitar una revisión de cualquier evaluación sumativa o examen. Esta solicitud debe hacerse de forma respetuosa, dentro de los cinco días lectivos posteriores a la publicación de la calificación.





Procedimiento de presentación y gestión de quejas International Baccalaureate



Paso 2: Solicitud de revisión formal

El alumno (o su tutor legal si es menor de edad) presentará una solicitud por escrito al coordinador de programa (PEP, PAI o PD), indicando los motivos de la disconformidad.

Paso 3: Apelación a la Dirección Pedagógica

Si la resolución anterior no satisface al alumno, puede apelar a la Dirección Pedagógica, quien revisará todo el expediente del caso y emitirá una decisión definitiva e inapelable.

Protocolo de quejas familiares sobre aspectos pedagógicos

Paso 1: Comunicación con el tutor o docente responsable.

Paso 2: Escalado a la Coordinación de Programa.

Paso 3: Intervención de la Dirección Pedagógica.

Protocolo de quejas familiares sobre asuntos económicos

Paso 1: Canal de comunicación.

Paso 2: Resolución administrativa.

Paso 3: Apelación.

Registro y seguimiento de quejas

Todas las quejas formales deben registrarse mediante un Formulario Oficial de Incidencias y Quejas, que se conservará en el archivo digital del centro por un período mínimo de dos años. Cada incidencia recibirá un número de expediente y será gestionada mediante el software de gestión educativa del colegio.

Canales de Comunicación

Con el fin de garantizar la transparencia y la participación de la comunidad educativa, el centro pone a disposición de las familias y del alumnado diversos canales para la presentación de quejas, sugerencias o reclamaciones.

1. Secretaría: Las familias y los alumnos podrán presentar sus quejas de forma presencial, donde se les facilitará el formulario correspondiente y la información sobre el procedimiento a seguir.
2. Plataforma Alexia: También se podrán comunicar incidencias o reclamaciones a través de la plataforma Alexia, de manera segura y directa.
3. Página web del centro: En la página web institucional estarán disponibles la normativa aplicable, los pasos del procedimiento y los formularios descargables, garantizando un acceso ágil, claro y transparente para todos los miembros de la comunidad educativa.





Procedimiento de presentación y gestión de quejas International Baccalaureate



Discrepancia con la resolución

En caso de desacuerdo con la resolución adoptada, Los padres tienen la opción de recurrir a instancias superiores; generalmente disponen de las siguientes opciones:

Inspección Territorial de Educación, en la Calle Carratalá 47, generalmente para asuntos académicos.
Para otros asuntos existe la opción de rellenar una hoja de reclamaciones, que se encuentra disponible en la secretaría del colegio y presentarla en el Registro del Servicio Territorial de Comercio, Artesanía y Consumo, en la calle Churruca, 29.

Ambas direcciones pertenecen a la ciudad de Alicante.

Relación con otros protocolos institucionales

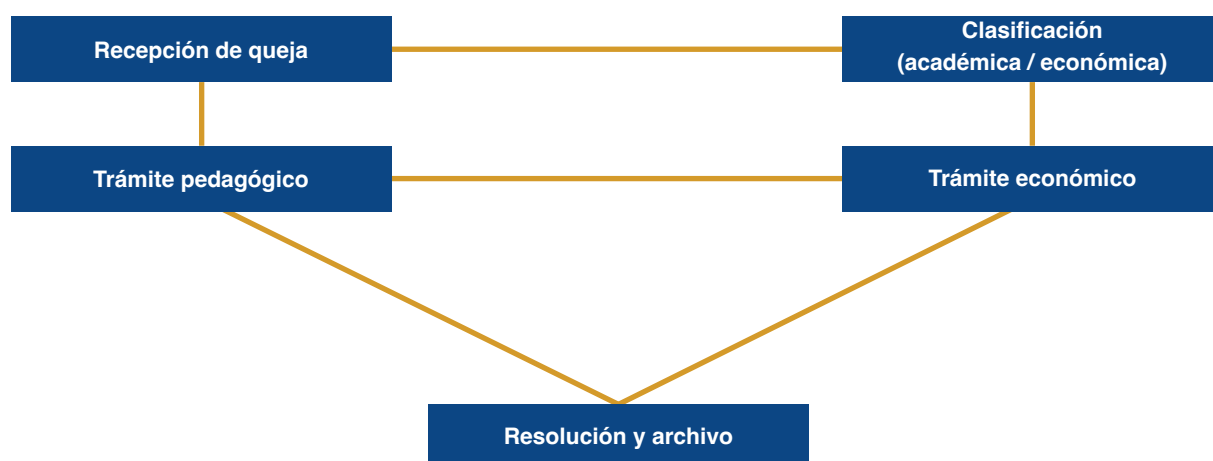
Este protocolo se articula con otros documentos institucionales como el Reglamento de Régimen Interior, la Política de Evaluación, la Política de Integridad Académica, el Protocolo KiVa y el Reglamento de Organización y Funcionamiento (ROF).

Revisión del protocolo

Este protocolo será revisado y actualizado anualmente por la Dirección, en colaboración con los coordinadores de programa y la administración del centro.

Mapa conceptual del proceso de gestión de quejas

El siguiente mapa conceptual representa de forma esquemática las etapas principales del proceso institucional para la gestión de quejas formales admitidas, según su naturaleza y canal correspondiente:





Procedimiento de presentación y gestión de quejas International Baccalaureate



Anexo I. Formulario de Incidencias y Quejas

Este formulario deberá ser cumplimentado por el interesado y enviado a la dirección institucional del centro, o bien entregado de forma presencial.

Nombre y apellidos del reclamante: _____

Correo electrónico de contacto: _____

Teléfono: _____

Relación con el colegio (alumno, padre/madre, tutor legal, etc.): _____

Descripción de la queja (indique con claridad el motivo de la reclamación, las fechas, las personas implicadas y cualquier otra información relevante):

Fecha de presentación de la queja: ____ / ____ / ____

Firma del declarante: _____





El Valle
International education college

