

PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS DE PADRES O TUTORES LEGALES Y ALUMNOS

• COMUNICACIÓN DE QUEJAS ACADÉMICAS DE MODO GENERAL

El procedimiento general para que los alumnos del Centro realicen su presentación de quejas de tipo académico siempre es el siguiente:

- Los padres, tutores o alumnos exponen la queja al profesor de la asignatura (si la queja está relacionada con un tema concreto de una asignatura) o con el tutor (si la queja no corresponde a alguna asignatura en concreto).
- El profesor o tutor transmite la queja al Director Pedagógico de la etapa y a los coordinadores (Coordinador de ESO, Coordinador BACH o Coordinador IB).
- Se da respuesta a la queja y en función de la gravedad de la misma la comunica a la familia o a los alumnos el profesor, tutor, coordinador o director pedagógico.

Se entienden por quejas generales todos aquellos aspectos relacionados con el funcionamiento diario del alumno: exposición de contenidos, revisión de notas, atención del profesor-tutor, comportamiento...

Los padres tienen la libertad de acudir directamente al Coordinador o Director Pedagógico si consideran que el tema tiene una relevancia importante.

• QUEJAS SOBRE RESULTADOS DE EXÁMENES IB: CONSULTA SOBRE LOS RESULTADOS Y APELACIONES

En caso de que un alumno quiera realizar alguna consulta sobre los resultados. Los padres de los alumnos solicitarán al Coordinador de IB la realización de la consulta de categoría 1. El coordinador realizará la consulta a través del IBIS en los tiempos y forma marcados por el IB (hasta el 15 de septiembre /hasta el 15 de marzo). Se les comunica a los padres los costes de cada una de las revisiones y que en el caso de modificación de la calificación esos costes no se aplicarán.

Si un alumno o la familia no estén de acuerdo con el resultado o procedimientos utilizados por el IB, se pueden presentar apelaciones contra:

- a. Resultados: si un colegio tiene razones para creer que los resultados de un alumno matriculado son erróneos después de agotar todos los procedimientos de consulta correspondientes
- b. Una decisión que confirma una conducta improcedente (sin embargo, no podrá presentarse una apelación contra la penalización impuesta por la conducta improcedente)
- c. Una decisión referente a una consideración especial, en caso de que esta se deniegue a un alumno matriculado que se vea afectado por presuntas circunstancias adversas
- d. Una decisión referente a adecuaciones inclusivas de evaluación después de agotar todos los procedimientos correspondientes e. Una decisión administrativa que no esté prevista en ninguno de los casos anteriores y afecte los resultados obtenidos por uno o más alumnos matriculados

4. Se admitirá un recurso de apelación si:

- a) No se siguieron los procedimientos descritos en el reglamento general para tomar la decisión que es objeto de apelación
- b) El alumno matriculado acusado de infringir el reglamento general está en capacidad de presentar nuevas pruebas

5. El proceso de apelación se divide en dos etapas. Normalmente, se deberá abonar una tasa en cada etapa. La tasa se reembolsará si cambia la decisión que es objeto de apelación.

6. El director y el coordinador del Programa del Diploma del colegio donde se matriculó el alumno (a quien se denominará "apelante") son las únicas personas que pueden presentar un recurso en la primera etapa de apelación. Durante esta etapa de apelación, el caso es revisado por personal de evaluación del IB con experiencia.

7. Además del director y el coordinador del Programa del Diploma del colegio, el alumno o su tutor legal o representante podrán presentar directamente un recurso en la segunda etapa de apelación si no les satisface el resultado de la primera etapa. En la segunda etapa de apelación, se concederá al alumno matriculado una audiencia oficial con una comisión constituida para tal efecto que contará con una persona externa al IB.

8. Para presentar un recurso, ya sea que el proceso se encuentre en la primera o en la segunda etapa de apelación, deberá completarse un formulario de solicitud de apelación.

- **QUEJAS DE TIPO ECONÓMICO**

En el caso de que la queja sea de tipo económico, las familias se dirigen directamente a la secretaría del Centro para dar solución al problema planteado.