



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

Según el manual informativo (2025) para la Institución Internacional SEK la comunicación entre la familia y el Colegio es un elemento fundamental para desarrollar un proceso educativo eficaz, y se considera más efectiva cuando atiende las necesidades específicas de cada alumno. Por ello, el Colegio apoya el sistema de entrevistas personales con el Tutor, Departamento Psicopedagógico, Jefes de Estudios, Director de Admisión o Director General como el más adecuado para lograr el éxito educativo de sus alumnos.

El procedimiento de presentación de quejas, en caso de que se presenten, ya sea por parte de los padres/representantes legales o alumnos seguiría el órgano regular que se detalla a continuación según corresponda.

Para realizar la presentación de apelaciones o quejas es necesario incluir la información que se presenta en el Anexo 1.

De las quejas y/o apelaciones por evaluaciones

El profesor es el responsable del desarrollo de su materia y de evaluar el proceso de aprendizaje del alumno, con honestidad, ecuanimidad y justicia (Manual de organización y funcionamiento, 2006), es la primera instancia a la que el alumno debe recurrir en caso de consulta o apelación para calificaciones de reportes, informes, proyectos, pruebas orales o escritas, de unidad o del trimestre. El estudiante puede acudir al docente de la asignatura de manera oral o su correo electrónico institucional con el dominio @seklosvalles.ec.

Para que la apelación sea considerada debe realizarse dentro de los tres días hábiles posteriores a la entrega de resultados por parte del docente.

En caso de que la resolución no sea satisfactoria, el estudiante o sus representantes, podrán solicitar una cita con el tutor y el profesor para pedir las justificaciones correspondientes. De continuar con su inconformidad se trasladará la apelación a Jefatura de Estudios, tanto de Primaria como de Secundaria para el seguimiento. La queja y/o apelación también se la podrá enviar a través de correo electrónico a las jefaturas de estudios a la que pertenece el estudiante.

Si a consideración de los afectados el proceso con Jefatura de Estudios aún no es satisfactorio, el representante o estudiante puede presentar su queja o apelación por escrito al correo electrónico del Director General o solicitar una cita en la secretaría del centro donde también, quien realizará una investigación asesorada por el Consejo Pedagógico del Centro y emitirá por escrito una resolución en los siguientes 5 días hábiles de la situación en mención.

De las consultas o sugerencias

Para realizar consultas o sugerencias acerca de la institución, nuestros servicios, programas internacionales y de intercambio lo pueden realizar por escrito a info@seklosvalles.ec o en la secretaría del centro educativo.

De la apelación en el Bachillerato Internacional

Con respecto a los procedimientos de apelación que debe seguirse para solicitar al Bachillerato Internacional que revise una decisión que afecta a un alumno matriculado del Programa del Diploma, los alumnos matriculados y sus tutores legales o representantes se basarán en el artículo 22 del Reglamento General del Programa del Diploma publicado en septiembre de 2016 (en lo sucesivo, "reglamento general") el cual describe los aspectos de toma de decisiones en relación con los cuales la Organización del IB acepta apelaciones.

El documento consta de una sección específica para cada tipo de apelación donde se explican los procedimientos y se proporciona información adicional para los Colegios del Mundo del IB, los alumnos matriculados y sus representantes o tutores legales.

Pueden presentarse 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.

Además, 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.

El proceso de apelación se divide en dos etapas. Normalmente, se deberá abonar una tasa en cada etapa, la cual será cubierta por la familia del estudiante que solicita la apelación. La tasa se reembolsará si cambia la decisión que es objeto de apelación.

El Director General 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.

Además del Director General 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 Bachillerato Internacional.

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. Para obtener dicho formulario, puede ponerse en contacto con la organización a través del servicio "El IB responde" o al correo electrónico appeals@ibo.org.

Bibliografía

Colegio Internacional SEK Los Valles. (2006). Manual de Organización y funcionamiento.

Colegio Internacional SEK Los Valles. (2024). Manual Informativo.

Organización del Bachillerato Internacional. (2016). *La evaluación del Programa del Diploma del IB: procedimiento de apelación.*

https://resources.ibo.org/data/d_0_dpyyy_reg_1609_1a_s.pdf

ANEXO 1

INFORMACIÓN NECESARIA PARA HACER UNA APELACIÓN O QUEJA

☐ Apelación

☐ Queja

A. Información del estudiante:

Nombre: _____ Grado/Curso: _____

B. Información de la persona que realiza la apelación o queja

Nombre: _____ Parentesco: _____

Correo electrónico: _____ Número de celular: _____

C. Explicación del motivo de la apelación o queja

D. Solicitud. (Detallar qué es lo que solicita del docente o dirección)

E. Pruebas (adjunto las siguientes pruebas)

F. Medio para notificaciones

(En caso de no aportar correo electrónico, deberá retirar en la secretaría la notificación de la resolución correspondiente)

Correo electrónico: _____ Número de celular: _____

RECOMENDACIONES Y/O PROCEDIMIENTOS: Para uso exclusivo del profesional que emite la resolución.

El suscrito (a) _____, al ser las _____ horas del _____ de _____ del _____, vista la apelación/queja presentada por el (la) señor (a) _____ hago constar que se emitieron las siguientes recomendaciones y/o procedimientos a seguir:

Nombre y firma del profesional / Sello