



desde 1890

CATALINAS

Todo un mundo en mi colegio

Procedimiento de resolución de no conformidades del Programa del Diploma



5 años

www.catalinas.edu.ec



catalinasuena

Dirección: Lautaro Abad y Alejandro Padilla. Ricaurte Email: info@catalinas.edu.ec
Teléfonos: 072 890 503 / 072890 502 / 072890282 / 0983 459359



Todo un mundo en mi colegio

Procedimiento de resolución de no conformidades del Programa del Diploma



CONSEJO EJECUTIVO

Hna. Asteria Golfina Vásquez Riera
RECTORA

Luisa del Pilar Meneses López
VICERRECTORA

Fabián Sarmartín Arévalo
PRIMER VOCAL

María José González Vincés
SEGUNDO VOCAL

Angélica María Jaramillo García
TERCER VOCAL

ELABORADO POR:

Coordinación del Programa del Diploma (2019)

ACTUALIZADO POR:

Coordinación del IB (2021)

APROBADO POR:

CONSEJO EJECUTIVO

EDICIÓN:

Coordinación del IB (2021)

TIEMPO DE VIGENCIA:

2 años

Unidad Educativa Particular
Rosa de Jesús Cordero
Ricaurte, sector el Tablón
<https://www.catalinas.edu.ec/>
octubre del 2021





Todo un mundo en mi colegio

Procedimiento de resolución de no conformidades del Programa del Diploma



Tabla de contenido

Procedimiento de resolución de no conformidades del Programa del Diploma.....	1
1. Introducción.....	5
2. Medios de comunicación:.....	5
Correo único y oficial de la Coordinación del Programa del Diploma para tramitar “no conformidades”.....	5
3. Principios Generales:.....	5
4. Momentos de resolución de “no conformidades”:	6
1. Pre información:	6
2. Presentación de la “no conformidad” de manera formal	6
3. Resolución de la “no conformidad”:.....	6
5. Alternativas de solución:.....	7
Soluciones por escrito.....	7
Soluciones a través de encuentro presencial o virtual:.....	7
Resolución de no conformidades con respecto al colegio en general:	7
6. Resolución de no conformidades con respecto al Programa del Diploma:.....	7
Inquietudes con respecto a las tasas del Programa del Diploma:	7
Inquietudes con respecto a la categoría de matriculación	8
Datos o matrículas erróneas:.....	9
Evaluaciones Internas y Externas:.....	9
Consulta de Resultados.....	10
Correos no recibidos.....	11
“No conformidades” con respecto a la consulta de resultados:.....	11
Tipos de consulta de resultados.....	12
“No conformidades” sobre resultados después del 6 de julio	13
Evaluaciones	14
Procedimiento para la resolución de reclamos sobre evaluaciones de aprendizaje	14
Evaluaciones internas y externas	15
7. Preparación de las estudiantes:.....	16



Todo un mundo en mi colegio

Procedimiento de resolución de no conformidades del Programa del Diploma



No conformidades con respecto al seguimiento de asesores CAS y supervisores de monografías.....	16
Con respecto a la estudiante	16
Con respecto a los asesores o supervisores:.....	17
Cambio de supervisor de monografía:.....	17
8. Resumen de Fechas Límite	17
9. Referencias bibliográficas.....	17
Anexo 1 Modelo o formato de correo electrónico para hacer una solicitud de “no conformidad”	18



Todo un mundo en mi colegio

Procedimiento de resolución de no conformidades del Programa del Diploma



1. Introducción

El presente procedimiento ha sido diseñado para resolver aquellas “no conformidades” dificultades o quejas relacionadas con el Programa del Diploma de la Unidad Educativa Particular “Rosa de Jesús de Cordero”

La instancia de la institución encargada de resolver las problemáticas presentadas en relación al Programa del Diploma dentro de la Unidad Educativa es la **Coordinación del Programa del Diploma**.

Por favor para que sus dudas puedan ser resueltas les solicitamos seguir el procedimiento indicado en cada uno de los apartados.

Para la ejecución del presente procedimiento se respetarán los principios propios del Carisma Dominicano de la institución y del Bachillerato Internacional como son equidad, diálogo, respeto, puntualidad, eficacia, atención amable, verdad y diálogo con las partes interesadas presentando alternativas de solución coherentes y prácticas frente a las dificultades presentadas.

2. Medios de comunicación:

El único medio oficial para presentar las solicitudes, quejas, sugerencias relacionadas al Programa del Diploma dentro de la “Unidad Educativa Particular Rosa de Jesús Cordero” es el **correo oficial de la Coordinación del Programa del Diploma**, cualquier miembro de la Unidad Educativa autoridades, docentes, tutoras, padres de familia, estudiantes, personal administrativo o de servicio que desee comunicar una situación relacionada al Programa lo realizará exclusivamente a través de ese medio de manera oficial, no se aceptarán intermediarios o consultas por otros medios.

Correo único y oficial de la Coordinación del Programa del Diploma para tramitar “no conformidades”

asesoría_pdbi@catalinas.edu.ec

3. Principios Generales:

- Cuando una sugerencia, queja, reclamo o solicitud no tenga relación con el Programa del Diploma se seguirán los procedimientos regulares de la institución descritos en el **Procedimiento de Atención Integral** o en el que corresponda. La institución educativa cuenta con un Manual de Procedimientos Académicos y Administrativos relacionados con cada una de las actividades que se cumplen al interior de la institución.



Todo un mundo en mi colegio

Procedimiento de resolución de no conformidades del Programa del Diploma



- El núcleo central a donde siempre llegan las observaciones, sugerencias y recomendaciones, será en primer lugar la TUTORÍA de cada grado o curso, la persona encargada de esta instancia será quien identifique si la dificultad puede ser resuelta de manera directa y simple o requiere un proceso más elaborado.
- Toda la resolución de “no conformidades” se realizará siguiendo los principios básicos del carisma descritos en la introducción

4. Momentos de resolución de “no conformidades”:

Se entiende por “no conformidad” a cualquier dificultad, reclamo, inquietud, queja, observación, sugerencia de un miembro de la comunidad educativa con respecto a una situación presentada en el ámbito académico o de procedimientos del Programa del Diploma que no puede ser resuelta por la Tutoría o por un diálogo directo inicial con la Coordinación del IB.

Para resolver las “no conformidades” se tendrá en cuenta los siguientes momentos:

1. Pre información: En este momento el miembro de la comunidad educativa siente una “no conformidad” relacionada al ámbito académico o de procedimientos del Programa del Diploma, antes de pasar a la siguiente instancia puede realizar los siguientes pasos:

1. Revisar la información en la página Web institucional para identificar si la respuesta a la inquietud no se resuelve con otro procedimiento o política, por ejemplo: Política de evaluación, admisión, integridad académica, inclusión, lingüística u otros.
2. Consultar directamente a la tutora del grado o curso de manera formal solicitando una cita. Muchas “no conformidades” se resuelven en esta instancia.
3. Solicitar una cita a través del correo electrónico de la Coordinación del IB o realizar una llamada a la Coordinación del Programa del Diploma al 072890502.

2. Presentación de la “no conformidad” de manera formal: Si la situación no pudo resolverse en el primer momento, se da paso al proceso formal; para ello el miembro de la comunidad educativa se pondrá en contacto directo con la Coordinación del Programa del Diploma a través del único canal oficial de comunicación del IB que es el correo electrónico. El correo tendrá los datos descritos en el **ANEXO 1 Modelo de datos del correo.**

3. Resolución de la “no conformidad”: En máximo 48 horas la Coordinación del IB responderá el correo, acusando recibo, según sea el caso; podrá dar respuesta inmediata a la inquietud y solucionarla o pondrá la “no conformidad” en espera hasta resolver con las instancias respectivas. Si transcurridas 72 el miembro de la comunidad educativa no ha recibido respuesta, de acuso recibo o solución, procederá a llamar a la Coordinación del IB al 072890502 para verificar que se haya recibido la información.



Todo un mundo en mi colegio

Procedimiento de resolución de no conformidades del Programa del Diploma



5. Alternativas de solución:

Soluciones por escrito

La Coordinación del IB emitirá una respuesta por escrito de manera inmediata cuando se trata de procedimientos como por ejemplo errores en matrículas, códigos, extensión de plazos trabajos, fechas límite, justificaciones, entre otros. El miembro de la comunidad educativa acusará recibo de la solución y establecerá si se sintió conforme.

Soluciones a través de encuentro presencial o virtual:

Si el miembro de la Comunidad Educativa luego de la solución escrita sigue inconforme, o el Coordinador del Programa del Diploma considera pertinente puede convocar a una reunión presencial o virtual para responder a la “no conformidad”, sobre todo cuando se trate de apelaciones a resultados, resolución de dificultades relacionadas a la integridad académica, procesos didácticos entre otros, la entrevista terminará con la firma de un compromiso (presencial) o con el envío de los compromisos de la reunión (virtual).

Como regla general siempre acompañará en la reunión al Coordinador del IB, una autoridad, el DECE o un miembro del Equipo de Liderazgo Pedagógico según corresponda la dificultad.

Resolución de no conformidades con respecto al colegio en general:

Todos los procedimientos de resolución de “no conformidades” se encuentran establecidos en los procedimientos académicos y administrativos con los que cuenta la institución y están disponibles en el Código de Convivencia Armónica institucional, en la página Web (actualmente están en proceso de revisión).

6. Resolución de no conformidades con respecto al Programa del Diploma:

A continuación describimos las no conformidades más frecuentes y los procesos a seguir:

Inquietudes con respecto a las tasas del Programa del Diploma:

En este caso particular la persona en cuestión se pondrá en contacto directo con el Departamento Financiero de la institución al correo vanessa.falconi@catalinas.edu.ec, la persona encargada resolverá la duda de manera escrita o telefónica según sea el caso.



Todo un mundo en mi colegio

Procedimiento de resolución de no conformidades del Programa del Diploma



Inquietudes con respecto a la categoría de matriculación

Cada año lectivo, luego de las dos sesiones de inducción obligatorias a los Padres de Familia, entre los meses de noviembre a febrero, la Unidad Educativa según lo descrito en la Política de Acceso y Admisión realiza una entrevista con cada familia, que termina con la aceptación electrónica de una de las dos categorías de matriculación: Diploma o Cursos.

Cambio de categoría de matriculación: Por razones de organización institucional en relación a la asignación de los supervisores de monografía se permitirá el cambio de categoría de matriculación, solo en casos excepcionales previamente analizados por la instancia correspondiente máximo hasta el último día **del mes de marzo** del 1ero de Diploma.

Los pasos a seguir son los siguientes:

- El representante deberá escribir una solicitud al correo de la Coordinación del IB con los datos de la estudiante **ANEXO 1 Modelo de solicitud** en la misma se detallaran las causas de la solicitud.
- La coordinación del IB, revisará la solicitud y en máximo 3 días laborables convocará a una reunión virtual o presencial a la estudiante y/o su representante para intentar resolver la situación de manera directa.
- En caso de aprobación de la solicitud la Coordinación del IB se encargará de responder formalmente a los representantes y realizar los procedimientos administrativos de cambio de categoría de matriculación en la matriz general y comunicación al Equipo Docente.

Nota importante: No se realizarán cambios extemporáneos de categoría de matriculación posteriores al 31 de marzo del primero del diploma, salvo casos excepcionales relacionados a calamidades debidamente evidenciadas o Necesidades Educativas Especiales transitorias o permanentes tipo 3, en ninguno de los casos aplica el reembolso de tasas previamente canceladas.

Cambio de asignatura de certificación:

Como expresa la Política de Acceso y Admisión, todas las estudiantes de la Unidad Educativa certifican dos o más asignaturas siendo una de ellas de manera obligatoria Inglés B, se aceptará que una estudiante certifique una asignatura diferente a la establecida, siempre y cuando cuente con el respectivo informe y justificación del DECE. Cuando las estudiantes escojan las asignaturas, el DECE revisará el informe para hacer alguna recomendación en caso de considerarlo pertinente. La Coordinación del IB aprobará el cambio y se convocará a una reunión a los representantes para comunicarles la sugerencia, ellos la aceptarán o no con la firma de un compromiso en el DECE.



Todo un mundo en mi colegio

Procedimiento de resolución de no conformidades del Programa del Diploma



- Una vez elegida la o las asignaturas de certificación las estudiantes tendrán como plazo máximo para cambios de asignatura el 31 de marzo del primero del Diploma; no se aceptarán cambios posteriores de asignatura.
- La estudiante que requiera un cambio antes de la fecha límite, deberá enviar una solicitud firmada por sus representantes, la Coordinación del Programa del Diploma aprobará el cambio y se encargará de realizar los procedimientos administrativos y comunicacionales al equipo docente.

Datos o matrículas erróneas:

Inscripción: En el mes de octubre del 2do año del Diploma la Coordinación del IB, entrega un listado a la tutora para que las estudiantes revisen sus datos, las categorías matriculación y las asignaturas, si las estudiantes están de acuerdo deben firmar el documento.

En caso de no estar de acuerdo con los datos anotarán en el apartado observaciones la corrección requerida, la tutora entrega el listado a la Coordinación del IB, quién procede a realizar los cambios solicitados, se emitirá una lista de las correcciones solicitadas y se solicitará a la tutora la firma de aprobación de las estudiantes, con ese listado se trabajará para la asignación de matrículas.

Matrícula: Entre los meses de octubre y noviembre de cada año lectivo cuando las estudiantes cursan el 3ero de bachillerato/2do de diploma la Coordinación del Programa del Diploma, realiza la matrícula final en la plataforma IBIS.

Se enviará un respaldo de la matrícula al correo de los representantes y la estudiante con un breve instructivo de revisión de los datos, los Padres de familia revisarán y responderán a la encuesta de manera afirmativa si los datos están correctos. La tutora realiza el seguimiento para que todas las estudiantes respondan. En caso que pese al seguimiento no contesten, se entiende que aceptan la matrícula y que en caso de cambios posteriores asumirán las tasas de multa.

Datos incorrectos en las matrículas: Si los representantes o la estudiante detectan algún error u omisión en los datos de las matrículas deben escribir la corrección en el formulario de revisión enviado. Una vez cerrado el plazo de revisión la Coordinación del IB, procederá a revisar las respuestas y solucionará la dificultad generando un nuevo documento de matrícula que será enviado a los representantes, se solicita comedidamente a los representantes dar respuesta inmediata a la corrección, en caso de que no se reciba respuesta se entiende que están de acuerdo con los datos de la nueva matrícula.

Evaluaciones Internas y Externas:



Todo un mundo en mi colegio

Procedimiento de resolución de no conformidades del Programa del Diploma



Ampliación de plazos de presentación

La Unidad Educativa dispone del calendario de cada convocatoria para la ejecución de evaluaciones internas, las mismas que contemplan el tiempo para los procesos de revisión y retroalimentación, así como carga al sistema IBIS. Cuando una estudiante por cualquiera de los tres causales establecidos en la ley de educación ecuatoriana, o por dificultades en la realización de algunos procesos experimentales requiera tiempo adicional, lo puede solicitar por escrito a través de sus representantes al docente respectivo, quien bajo el principio de equidad y justicia puede analizar la situación y extender el plazo pertinente hasta máximo 15 días del tiempo establecido para las demás estudiantes, siempre y cuando no supere las fechas máximas de cargas de evaluaciones en los calendarios institucionales

Solicitud de extensión de plazo extra al otorgado por el docente:

Si la estudiante no está conforme con el plazo y requiere una extensión sobre los 15 días de plazo por razones debidamente justificadas, los representantes presentarán una solicitud por escrito al Coordinador del Programa del Diploma, quien revisando el calendario de fechas y analizando la situación, previa conversación con el docente podrá autorizar la extensión, siempre y cuando no incida en las fechas finales de carga.

Este mismo procedimiento aplica para los proyectos CAS y las monografías; sin embargo en estos casos la solicitud de extensión se realizará al coordinador de CAS y monografías respectivamente, quienes podrán autorizar por una sola vez.

Consulta de Resultados

1. Ingresar desde el día 6 de julio a partir de las 13h00 al enlace: <https://candidates.ibo.org> a través del navegador [mozilla firefox](#), si utiliza otros navegadores tendrán problemas para el ingreso o los nombres se visualizan cambiados.
2. Ingresar en la página

Los candidatos del Programa del Diploma del IB

<https://candidates.ibo.org/> ▼ Translate this page

Bienvenido. Bienvenido al sitio web para los candidatos del IB. Es posible que haya sido redirigido a este sitio web desde <https://results.ibo.org>. Ese sitio web ahora ha sido ...

Visitaste esta página el 1/07/19.

3. **Copiar** el **Código personal** y el **PIN** enviados en el comunicado, si los digitan por favor hacerlo respetando mayúsculas, minúsculas y espacios.
El código personal es el mismo que las estudiantes han venido utilizando en sus evaluaciones y que consta en la ficha matrícula enviada a ustedes en el mes de noviembre de la convocatoria.



Todo un mundo en mi colegio

Procedimiento de resolución de no conformidades del Programa del Diploma



Datos de acceso

Código personal:

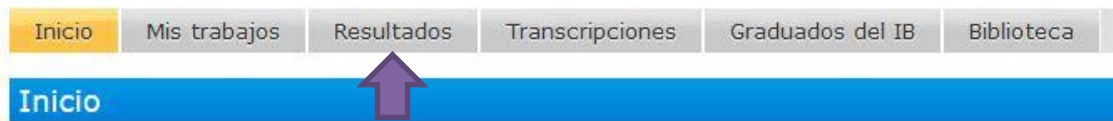
PIN:

Datos de acceso

Ingrese sus datos de acceso. El coordinador del Programa del Diploma del IB de su colegio le puede proporcionar esta información.

Iniciar sesión

4. Leer y aceptar los términos y condiciones de la página, en todo momento se puede cambiar el idioma de la misma en el margen izquierdo.
5. Ingresar la pestaña de resultados y visualizarlos.



6. Si desea algún servicio adicional, consultar a la Coordinación del IB a través de correo electrónico por el costo que pueden implicar algunos de ellos.
7. Si tiene alguna dificultad para visualizar los resultados, por favor enviar un correo a la Coordinación del IB, las inquietudes se responderán a partir del día 7 de julio de cada año, únicamente a través de correo electrónico.

Correos no recibidos

Si llegada la fecha de consulta de resultados no ha recibido el PIN o un correo desde la Secretaria de la institución enviado por el Coordinador del IB, o tiene alguna dificultad con el acceso a los resultados, por favor enviar un correo explicando lo sucedido a: asesoría_pdbi@catalinas.edu.ec

“No conformidades” con respecto a la consulta de resultados:

Si posterior a la recepción y revisión de resultados en la plataforma mencionada, el representante o la estudiante tienen alguna consulta particular con respecto a lo resultados o requieren algún servicio adicional, solicitamos por favor seguir estrictamente el siguiente procedimiento:



Todo un mundo en mi colegio

Procedimiento de resolución de no conformidades del Programa del Diploma



1. Escribir y enviar un correo a la Coordinación del IB de la institución, que es el medio de comunicación oficial y la única conexión formal con la Organización del Bachillerato Internacional (OBI).

CORREO UNICO DE LA COORDINACIÓN DEL IB DE LA INSTITUCIÓN :

asesoria_pdbi@catalinas.edu.ec

2. Es importante que el correo tenga los siguientes datos:

ASUNTO: Consulta sobre resultados convocatoria mayo (anotar convocatoria)

Por favor en el cuerpo del correo escribir los siguientes datos:

Nombre del Representante:

Nombre de la Estudiante: Apellidos y nombres completos

Código personal: tres letras y tres dígitos (incluido en este correo y en la matrícula)

Categoría de matriculación: Diploma o Certificación

Número de celular del Representante de contacto:

3. Escribir brevemente la razón por la cual se consultan los resultados o la aclaración del servicio adicional que se requiere.

4. La coordinación del IB, responderá al correo en el lapso máximo de 48 horas y en caso de ser necesario se agendará una reunión de manera virtual o presencial para asesoría y apoyo personalizado bajo el principio el atributo de informados e instruidos, es decir el Coordinador explicará con claridad los tipos de consultas de resultados a los que pueden acceder, los beneficios y las tasas a pagar, a las familias para que realicen la consulta de resultados según los procedimientos del Programa del Diploma.

Para brindarles un servicio de calidad, las consultas sobre resultados se recibirán **únicamente a través del correo electrónico** dirigido a la Coordinación del IB de la institución como consta en el presente procedimiento, por favor no hacerlo a través de otras instancias institucionales o por otros medios digitales no oficiales.

Si pasado el lapso máximo de 48 horas no ha recibido respuesta de la Coordinación del IB, por favor dirigirse a la tutoría y exponer su situación, para que a través de esta instancia ser verifiquen los datos y la recepción del correo.

Tipos de consulta de resultados

Durante la reunión el Coordinador del PD explicará los tipos de consulta de resultados:

- Consulta de categoría 1: revisión de la corrección de los materiales evaluados externamente para un alumno concreto



Todo un mundo en mi colegio

Procedimiento de resolución de no conformidades del Programa del Diploma



- Informe de categoría 1: informe de una consulta sobre los resultados de categoría 1 para un alumno concreto
- Consulta de categoría 2A: devolución del material evaluado externamente por componente para todos los alumnos
- Consulta de categoría 2B: devolución del material evaluado externamente por asignatura y nivel para un alumno concreto
- Consulta de categoría 3: revisión de la moderación de las notas de evaluación interna por asignatura o nivel. (Procedimientos de evaluación del Programa del Diploma, 2022, pag. 158).

Una vez que el Coordinador explique los tipos de consulta, la familia podrá decidir en el plazo máximo de 48 horas y enviar una solicitud escaneada al coordinador en el formato del **ANEXO 2 Compromisos para consulta de resultados/repetición de asignaturas**.

El Coordinador del PD procesará la solicitud y enviará a los representantes un correo con capturas de pantalla del proceso, confirmando que fue resuelto.

Cuando el Programa del Diploma emita los resultados, el Coordinador del IB notificará por correo electrónico a los representantes los resultados.

“No conformidades” sobre resultados después del 6 de julio

Cuando los representantes o la estudiante no están conformes con los resultados luego de su publicación seguirán el apartado de “no conformidades con respecto a consultas de resultados”, en este caso el coordinador convocará a la familia a una reunión presencial o virtual y se realizará lo siguiente:

- Con el permiso de los representantes se accederán a los resultados del estudiante en la plataforma correspondiente.
- Se revisará los resultados de cada asignatura y las bandas de calificación para asesorar sobre si es conveniente una consulta de resultados o una repetición, según lo obtenido en cada asignatura.
- Se orientará a los representantes las tasas adicionales.

Una vez resuelta la reunión, la familia tiene 48 horas laborables para optar por el servicio adicional (consulta de resultados o repetición), lo hará a través de una solicitud al Coordinador Programa del Diploma, el mismo que enviará el **ANEXO 2 Compromisos para consulta de resultados/repetición de asignaturas** para que la familia lo complete.

Una vez solicitado el servicio a la Coordinación del IB, se pasará un informe al Departamento Financiero para el cobro de tasa, cuando este Departamento confirme el pago, se procederá a realizar el trámite en la plataforma IBIS



Todo un mundo en mi colegio

Procedimiento de resolución de no conformidades del Programa del Diploma



Estos trámites pueden realizarse máximo hasta 20 días después de la consulta de resultados.

Cuando el Coordinador realice el trámite comunicará a la familia mediante correo electrónico la ejecución del trámite y los resultados.

Evaluaciones

Procedimiento para la resolución de reclamos sobre evaluaciones de aprendizaje

La Unidad Educativa Particular “Rosa de Jesús Cordero”, ha organizado las instancias y procedimientos para la resolución de reclamos sobre evaluación de aprendizajes de la siguiente manera (Política de evaluación):

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE ACTIVIDAD RESPUESTA	DESCRIPCIÓN
1. Comunicación del resultado	Docente	El Docente da a conocer el resultado de las evaluaciones a las estudiantes en la clase siguiente a la actividad evaluativa o en la hora destinada para revisión de exámenes y presentación de resultados.
2. Reclamo al Docente titular	Docente	Si la estudiante no está de acuerdo con el resultado de la valoración entregado por el Docente, tiene 24 horas para iniciar el proceso de reclamo. A partir de la fecha del reclamo, el Docente cuenta con un día hábil para generar respuesta. Surtida la instancia se cierra el caso o se continúa el proceso.
3. Reclamo a la Tutora de grado/curso	Tutora de grado/curso	Si ejecutada la primera instancia no se genera un acuerdo, se continúa el proceso con la segunda instancia con la Tutora de grado/curso. A partir de la fecha del reclamo, la Tutora de grado/curso cuenta con un día hábil para generar respuesta. Surtida la instancia se cierra el caso o se continúa el proceso.
4. Reclamo a Vicerrectorado o Coordinación de Nivel	Vicerrectora Coordinadora de Nivel	Si en la segunda instancia no se genera un acuerdo, se continúa el proceso con la tercera instancia (Vicerrectorado o Coordinaciones). A partir de la fecha del reclamo, el Vicerrectorado o Coordinaciones cuenta con tres días hábiles para generar respuesta. Pasada ésta se cierra el caso o se continúa el proceso.
5. Reclamo en Rectorado	Rectora	Si en la tercera instancia no se genera un acuerdo, se continúa el proceso con la cuarta instancia, el Rectorado, quien decide sobre los reclamos presentados, puede citar como órgano consultor al Consejo Ejecutivo y si es necesario solicitar la presencia de los padres y la estudiante implicada en el caso. Concluida la instancia se cierra el proceso



Todo un mundo en mi colegio

Procedimiento de resolución de no conformidades del Programa del Diploma



		institucionalmente hablando.
NOTAS ACLARATORIAS		
<p>Nota 1: Para la presentación de reclamos relacionados con los resultados de las evaluaciones de aprendizaje, a partir de la tercera instancia el representante legal debe solicitar mediante oficio dirigido a Rectorado para la revisión o recalificación.</p> <p>Nota 2: En el Art. 220 de la LOEI se establece que para apelaciones y revisiones de notas de los exámenes quimestrales, supletorios, remediales, de gracia o de grado, dentro de los ocho (8) días posteriores a la notificación de las calificaciones, el representante legal de la estudiante solicitará por escrito al Rectorado la revisión.</p> <p>El Rector designará una comisión para la rectificación. El representante legal puede apelar, en última instancia, ante la Dirección del Distrito, dentro de los quince (15) días posteriores a la notificación de la recalificación.</p> <p>Nota 3: En caso de que se dé el cambio de calificación y la Plataforma Académica se encuentre cerrada, el docente debe generar en la plataforma la solicitud de "Cambio de calificaciones" la misma que debe ser impresa, autorizada por Vicerrectorado y entregada en Secretaría para que sea ejecutado.</p>		

Evaluaciones internas y externas

- No se cargarán al sistema IBIS evaluaciones internas o externas que tras un llamado de atención, incumplan la Política de Integridad académica, tampoco existirá reembolso de las tasas previamente canceladas. Para este apartado no existe excepción alguna, los representantes no podrán reclamar una "no conformidad".
- No se cargarán al sistema IBIS evaluaciones que no se presenten en los plazos establecidos o estén incompletas, después del respectivo seguimiento de atención integral de la estudiante.
- Cuando se presenten incumplimientos por parte de las estudiantes tanto los docentes de las asignaturas como de los componentes troncales deberán seguir el procedimiento de Atención Integral anexo a la Política de Inclusión.
- Salvo que la estudiante lo exprese de manera formal al docente, el colegio adopta la política de no comunicar a todas las estudiantes las calificaciones de evaluación interna y/o notas previstas.
- Si la estudiante solicitó información sobre la calificación de las evaluaciones internas/externas o notas previstas enviadas por el colegio y no está conforme, solicitará una reunión formal con el docente en presencia de la Coordinación del IB, en esta reunión el docente explicará los criterios de evaluación y brindará la retroalimentación respectiva.
- Si pese a la explicación en la reunión informativa la estudiante no está conforme, presentará por escrito una solicitud al Coordinador del IB, para que otro docente homólogo del Programa realice una revisión del trabajo de evaluación interna o externa, el docente homólogo emitirá el informe de revisión que será comunicado a las estudiantes en presencia de Vicerrectorado y Coordinación del IB.
- Si la inconformidad continúa, las estudiantes podrán solicitar a vicerrectorado seguir el procedimiento de recalificación propuesto en la Política de Evaluación.



Todo un mundo en mi colegio

Procedimiento de resolución de no conformidades del Programa del Diploma



- Las notas previstas no pueden ser modificadas, puesto que no dependen de la revisión de un trabajo, sino del conocimiento de la estudiante, en este caso no aplica el proceso de revisión o recalificación, siempre se respetará la calificación asignada por el docente.

7. Preparación de las estudiantes:

Cuando existan observaciones en cuanto al proceso didáctico de los docentes relacionados al Programa del Diploma: clases, metodología, evaluaciones, preparación, la estudiante y/o sus Representantes Legales seguirán los siguientes pasos: (no aplica los casos relacionados con la Política de Integridad que serán resueltos directamente en Inspección General).

1. Se sugiere siempre en primera instancia el diálogo con el docente directamente, para resolver cualquier inconveniente, para lo cual solicitarán una cita de manera formal, a través del correo electrónico.
 2. Si no se resuelve con el docente, la estudiante y/o su Representante se dirigirá donde la tutora quién utilizando como principio básico el diálogo con ambas partes resolverá la situación y llegará a acuerdos que serán anotados en la hoja de vida.
 3. Si no se resuelve en la segunda instancia pasará al DECE o a la Comisión de Resolución Pacífica de conflictos.
 4. Si no se resuelve en esta instancia ya sea la estudiante, la tutora, el miembro del DECE o el padre de familia comunicarán la situación por escrito (siguiendo el formato del **anexo 1**) al coordinador del Programa del Diploma, quién analizará la situación y escuchará a ambas partes.
- En caso que necesite resolver la dificultad con los representantes se convocará a una reunión a los mismos, la misma que terminará con la firma de un acuerdo
 - En caso que requiera resolver la dificultad con el docente, se convocará a una reunión para llegar a acuerdos, se realizarán visitas áulicas o se tomarán otras medidas, los mismos que serán comunicados mediante correo electrónico a Talento Humano para el correspondiente registro.

No conformidades con respecto al seguimiento de asesores CAS y supervisores de monografías.

Con respecto a la estudiante

Si el supervisor o asesor CAS detecta que la estudiante no está presentando avances en los tiempos establecidos o no está cumpliendo a tiempo lo solicitado ya sea en la monografía o en los proyectos CAS se pondrá en contacto inmediato a través de correo electrónico con la Coordinación respectiva de cada componente:

Coordinación CAS: mayra.sarango@catalinas.edu.ec

Coordinación monografías: adri.navasg@catalinas.edu.ec



Todo un mundo en mi colegio

Procedimiento de resolución de no conformidades del Programa del Diploma



La Coordinación encargada convocará a una reunión a la estudiante con sus representantes y la tutora para llegar a acuerdos, si la situación se vuelve a repetir, la reunión se realizará con la Coordinación del IB.

Con respecto a los asesores o supervisores:

Si la estudiante evidencia que no ha recibido el apoyo del supervisor o asesor según los lineamientos o responsabilidades descritas en la guía de la monografía y el manual CAS como por ejemplo: correos sin responder para sesiones de consulta, sesiones de reflexión no realizadas, falta de revisión del borrador y retroalimentación, dos o más sesiones de consulta o reflexión pospuestos, falta de entrega de documentos a la Coordinación de CAS o monografía entre otros, la estudiante se pondrá en contacto directo por correo electrónico con la coordinación respectiva del componente. La Coordinación enviará una convocatoria al docente en cuestión para llegar a acuerdos y dar solución a la “no conformidad”

Cambio de supervisor de monografía:

La institución escoge a los supervisores y/o asesores con base en la experiencia, la responsabilidad y el perfil según lo expresa el Reglamento del Programa, por lo tanto no se considerará “no conformidad” la solicitud de cambio de supervisor, salvo casos excepcionales en los cuales la Coordinación evidencie el incumplimiento del docente o por desvinculación con la institución.

8. Resumen de Fechas límite

ACTIVIDAD	FECHA LÍMITE
Solicitud de cambio de categoría de matriculación	31 de marzo
Solicitud de cambio de asignatura de categoría cursos	31 de marzo.
Consulta de resultados de cualquier categoría o repetición de componente	26 de julio

9. Referencias bibliográficas

Organización del Bachillerato Internacional (2022). Procedimientos de evaluación del Programa del Diploma. Ginebra – Suiza

Unidad Educativa “Rosa de Jesús Cordero” (2021). Política de evaluación. Cuenca – Ecuador.

Unidad Educativa “Rosa de Jesús Cordero” (2021). Política de Inclusión. Procedimiento de Atención Integral. Cuenca – Ecuador.



Todo un mundo en mi colegio

Procedimiento de resolución de no conformidades del
Programa del Diploma



Anexo 1 Modelo o formato de correo electrónico para hacer una solicitud de “no conformidad”

Asunto del correo: No conformidad_sobre (escribir el tema)

Apellidos y Nombre de la estudiante:

Grado o curso:

Nombre del representante:

Datos de contacto: número de teléfono

Breve descripción de la “no conformidad”:

Número de cédula del representante.



Todo un mundo en mi colegio

Procedimiento de resolución de no conformidades del Programa del Diploma



Compromisos para consulta de resultados/repetición de asignaturas

Yo,..... con CI.....
representante de la estudiante:

Luego de recibir la información clara y pertinente. He solicitado expresamente a la Unidad Educativa Particular Rosa de Jesús Cordero, un servicio adicional del IB.

Servicio adicional requerido:

Consulta de resultados Categoría 1

Informe de categoría 1

Consulta de categoría 2A

Consulta de categoría 3

Repetición de componente

(El coordinador enviará una breve descripción según el tipo de consulta)

Asignatura:

Componentes:

Convocatoria:

Los representantes y la estudiante se comprometen a:

- Revisar frecuentemente los correos electrónicos para recibir la información pertinente de parte de la institución.
- Cancelar el valor de \$xxx dólares por concepto de consulta de resultados xxxxxxxxxxxx

La Unidad Educativa Rosa de Jesús Cordero, se compromete a:

- Brindar la asesoría necesaria a los representantes.
- Realizar la gestión de consulta de resultados e informar a los representantes cuando la misma esté ejecutada, así como informar mediante correo electrónico apenas lleguen los resultados.

Compromisos Generales:

- La consulta oficial de la categoría xxxxxxxx se realizará solo una vez que el Departamento Financiero confirme a la Coordinación del IB el pago del valor por el concepto establecido.
- Como resultado del proceso de consulta de resultados categoría xxxxxxxx, la calificación xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.
- El padre de familia fue informado sobre los servicios adicionales: **consulta de resultados o repetición**, siendo la segunda siempre más conveniente para mejorar la calificación, la decisión final de ellos fue informada al colegio en un oficio con



Todo un mundo en mi colegio

Procedimiento de resolución de no conformidades del Programa del Diploma



fechaXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y firmado electrónicamente, en donde deciden **la consulta de resultados.**

Declaro que he leído los compromisos del presente documento y que estoy de acuerdo con los mismos.

Firma del representante

Nombre:

CI: