



deutsche schule
san salvador



Exzellente
Deutsche
Auslandsschule

Procedimientos para la Presentación de Preocupaciones o Quejas de Padres, Madres, Tutores Legales y Estudiantes

Elaborado por Beatriz Dreyer (2025)

Acordado y aprobado en el claustro general del profesorado del 13.06.2025





Procedimientos para la Presentación de Preocupaciones o Quejas de Padres, Madres, Tutores Legales y Estudiantes.

Contexto

Los siguientes procedimientos representan la práctica estándar preferida por la Escuela Alemana San Salvador.

En nuestra comunidad educativa fomentamos una comunicación directa. Esto significa que, en la medida de lo posible, los y las estudiantes deben expresar y resolver sus inquietudes directamente con sus docentes. Les pedimos a ustedes, como madres, padres o tutores legales, que apoyen a sus hijos e hijas en el desarrollo de la confianza necesaria para entablar este tipo de diálogo.

Valoramos también una comunicación abierta, respetuosa y colaborativa con las familias. En todos los casos, damos especial importancia a una cultura de conversación basada en el respeto mutuo, la empatía y la búsqueda de soluciones constructivas.

Glosario

Una preocupación puede definirse como “una expresión de inquietud o duda sobre un asunto considerado importante, respecto al cual se busca una aclaración o tranquilidad.”

Una queja formal puede definirse como “una expresión de insatisfacción, sea cual sea la forma en que se presente, respecto a acciones realizadas o a la falta de acción.”

Una apelación puede definirse como “una solicitud para revisar una decisión o acción tomada.”

PREOCUPACIONES O QUEJAS ACADÉMICAS EN UNA MATERIA

- El o la estudiante conversa directamente con el profesor o la profesora de materia.
- Si no se resuelve, el o la estudiante y su(s) madre/padre o tutor/a conversan con el profesor o la profesora de materia.
- Si aún no se resuelve, el o la estudiante y/o sus padres o tutores hablan con el encargado de sección.
- Si continúa sin resolverse, el o la estudiante y/o su(s) madre/padre o tutor/a conversan con la coordinación de nivel (miembro del equipo directivo).

PREOCUPACIONES O QUEJAS RELATIVAS A ADECUACIONES INCLUSIVAS DE EVALUACIÓN

- El o la estudiante conversa directamente con el profesor o la profesora de materia.
- Si no se resuelve, el o la estudiante y su(s) madre/padre o tutor/a conversan con el profesor o la profesora de materia.
- Si continúa sin resolverse, el o la estudiante y/o su(s) madre/padre o tutor/a conversan con el profesor o la profesora encargada de sección, la psicóloga y/o la coordinación de nivel (miembro del equipo directivo).



PREOCUPACIONES O QUEJAS SOBRE EL COMPORTAMIENTO DE OTROS ESTUDIANTES

Si ocurre en una clase en particular:

- El o la estudiante debe, siempre que sea posible, hablar directamente con el o la estudiante involucrado/a.
- Si no se resuelve, el o la estudiante habla con el profesor o la profesora de la materia.
- Si aún no se resuelve, el o la estudiante y/o sus padres o tutores hablan con el profesor o la profesora de materia y el encargado de sección.
- Si no hay solución, el o la estudiante y/o sus padres o tutores pueden dirigirse al coordinador de nivel (miembro del equipo directivo).

Si ocurre fuera del aula pero dentro del recinto escolar:

- El o la estudiante puede hablar con cualquier profesor de la Escuela, con las asistentes o con cualquier persona del personal de la Escuela.
- Si no se resuelve, los padres o tutores pueden hablar con la coordinación de nivel (miembro del equipo directivo).

Si el incidente ocurre fuera del recinto escolar y no está relacionado con ninguna actividad oficial de la escuela:

- El o la estudiante y/o sus padres deben contactar a las instituciones correspondientes al tipo de situación concreta.

Si ocurre en redes sociales:

- El o la estudiante debe hablar con un docente, su profesor encargado de sección, un miembro del equipo directivo o con un profesor de su confianza.
- Si corresponde y/o es necesario, la Escuela informará a los padres o a las instituciones correspondientes.

PREOCUPACIONES RELACIONADAS CON COMPORTAMIENTO DELICTIVO

- Si el comportamiento ocurre dentro del recinto escolar o en cualquier actividad oficial organizada por la Escuela, debe ser reportado a un miembro del equipo directivo, ya sea por el o la estudiante o por sus padres o tutores.
- Si el comportamiento no ocurre dentro del recinto escolar ni en una actividad oficial organizada por la Escuela, el o la estudiante y/o sus padres deben contactar a la Policía Nacional Civil u otra institución que corresponda en el caso en específico.



PREOCUPACIONES, QUEJAS ACADÉMICAS O APELACIONES REFERENTES AL PROGRAMA DE DIPLOMA DEL BACHILLERATO INTERNACIONAL

Los alumnos/as y sus tutores/as legales deben dirigirse al coordinador/a del PD de su colegio para que actúe de intermediario/a en cualquier comunicación con el IB. Si un alumno/a o sus tutores/as legales tienen alguna duda sobre las características generales del PD, su administración o cómo implementa la Escuela el programa, deberán ponerse en contacto con el coordinador/a del PD.

Un/a alumno/a o su tutor/a legal pueden solicitar una apelación al IB para la revisión de cómo se tomó una decisión durante el proceso de evaluación, por ejemplo, sobre el procesamiento de la calificación final del IB otorgada al alumno/a o sobre la gestión de una conducta impropia.

Solo podrán presentar apelaciones el director/a de la Escuela o el coordinador/a del PD. En cualquier caso, si un alumno/a o su tutor/a legal solicitan una apelación, el colegio deberá presentarla en su nombre aunque no la respalde. Queda a discreción de la Escuela la decisión de cobrar o no una tasa por la apelación al alumno/a o a su tutor/a legal.

Según el Procedimiento de apelación del IB (2016), 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 impropia (sin embargo, no podrá presentarse una apelación contra la penalización impuesta por la conducta impropia)*
- c. *Una decisión referente a 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*

APELACIONES REFERENTES AL DIPLOMA DE ALEMÁN

Los alumnos/as y sus tutores/as legales deben dirigirse al coordinador/a DaF de la Escuela para que actúe de intermediario/a en cualquier comunicación con la KMK referente a una revisión de los resultados obtenidos en el Diploma de Alemán.