



LA JOYA HIGH SCHOOL

A COMMUNITY OF EXCELLENCE



"THE STRENGTH OF THE PACK IS THE WOLF, AND THE STRENGTH OF THE WOLF IS THE PACK"

Proceso de Quejas del IB

Nuestra misión, en asociación con los padres y la comunidad, es proporcionar a los estudiantes experiencias educativas rigurosas para desarrollar el conocimiento, las habilidades y las actitudes necesarias para tener éxito en un mundo en constante cambio.

El Programa

La Joya Community High School ofrece el Programa de Bachillerato Internacional (IB) en toda la escuela desde los grados 9 al 12, proporcionando a los estudiantes un currículo riguroso y reconocido internacionalmente que los prepara para el éxito en la educación superior y más allá.

Filosofía

La Joya Community High School valora a los estudiantes, padres/tutores y miembros de la comunidad como socios esenciales en el proceso educativo. Nuestra facultad está comprometida a fomentar la comunicación abierta y cree que abordar las preocupaciones de manera transparente es fundamental para el éxito de los estudiantes. Reconocemos que la retroalimentación y las quejas brindan oportunidades valiosas para la mejora continua y la excelencia del programa. Todos los interesados merecen un proceso justo y accesible para expresar sus preocupaciones y recibir respuestas oportunas y respetuosas.

Principios Rectores

Todas las quejas se manejarán de acuerdo con los siguientes principios:

- **Imparcialidad (Fairness)** – Todos son tratados de manera equitativa e imparcial durante todo el proceso.
- **Respeto** – Toda la comunicación se basa en el respeto mutuo, la confianza y la cortesía.
- **Accesibilidad** – El procedimiento está escrito claramente, es fácil de entender y está bien publicitado.
- **Puntualidad (Timeliness)** – Las quejas se abordan con prontitud dentro de los plazos establecidos.
- **Confidencialidad** – La información se comparte solo cuando es necesario y según lo permita la ley.
- **No Represalias (Non-retaliation)** – No se tomarán medidas adversas contra nadie que presente o participe en una queja.

Pautas para Presentar Quejas

Paso 1: Contactar a la Persona Apropiaada

Para la resolución más efectiva, dirija su preocupación a la persona adecuada:

- **Trabajo académico, materiales de instrucción o ambiente del aula** → Contacte al maestro de la asignatura
- **Asuntos personales o preocupaciones socioemocionales** → Contacte al consejero del estudiante
- **Adaptaciones de aprendizaje o servicios de apoyo** → Contacte al maestro del aula en coordinación con el consejero
- **Políticas del programa IB, progreso académico o preocupaciones de evaluación** → Contacte al Coordinador de los Programas del IB
- **Preocupaciones no resueltas** → Contacte al Director si el problema no se puede resolver con el maestro, consejero o coordinador

Paso 2: Proporcionar Información Detallada

Al presentar una queja formal, incluya:

- Nombre y nivel de grado del estudiante
- Nombres de las personas y departamentos involucrados
- Descripción detallada de la preocupación
- Nombres de cualquier testigo u otras partes involucradas
- Cronología de los eventos
- Descripción de los esfuerzos ya realizados para resolver la preocupación
- Cualquier documentación relevante (correos electrónicos, tareas, evaluaciones, etc.)
- Resolución sugerida, si corresponde

Paso 3: Presentar Su Queja

Las quejas formales se pueden presentar:

- **En persona** al Coordinador del IB o al Director
- **Por correo electrónico** a: jason.ward@tuhsd.org
- **Por correo postal** a: La Joya Community High School, IB Coordinator, 11650 W. Whyman Ave., Avondale, AZ 85323
- **Las quejas anónimas** pueden enviarse por correo electrónico; sin embargo, la investigación puede ser limitada sin información de contacto.

Plazo para la Resolución

1. **Acuse de recibo (Acknowledgment):** La recepción de su queja se acusará de recibo dentro de **dos (2) días hábiles**.
2. **Investigación:** El Coordinador del IB y/o el Director supervisarán la investigación y pueden comunicarse con usted para obtener información adicional, si es necesario.
3. **Respuesta:** La Joya Community High School tiene como objetivo proporcionar una respuesta por escrito con conclusiones dentro de **diez (10) días hábiles** a partir de la recepción de la queja.
4. **Plazo Extendido (Extended Timeline):** Si se requiere más tiempo para una investigación exhaustiva, se le notificará con un plazo estimado para la respuesta final.

Proceso de Apelación

Si no está satisfecho con la resolución de su queja:

1. **Apelación a Nivel Escolar:** Presente una apelación por escrito al Director dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción de la respuesta, explicando por qué la resolución no es satisfactoria.
2. **Apelación a la Organización del IB:** Para quejas relacionadas con políticas del IB, decisiones de evaluación u otros asuntos dentro de la autoridad de la Organización del IB, contacte a: complaints@ibo.org

Disposiciones Importantes

Quejas Anónimas: Las quejas anónimas se investigarán lo más exhaustivamente posible dada la información disponible. Si desea recibir los resultados de la investigación, proporcione información de contacto.

Confidencialidad: La Joya Community High School compartirá los resultados de la investigación tan completamente como lo permita la ley. La ley nos prohíbe divulgar acciones disciplinarias específicas tomadas contra empleados o estudiantes.

No Represalias: Las represalias contra cualquier persona que presente o participe en el proceso de quejas están estrictamente prohibidas. La represalia incluye cualquier acción que desaliente la participación en el proceso. Cualquier persona que crea haber experimentado represalias debe informarlo inmediatamente al Coordinador del IB, al Director o al Director de Distrito del IB.

Limitaciones de Alcance (Scope Limitations): Las quejas deben presentarse dentro de los **tres (3) meses** posteriores al incidente, cuando sea posible. La Joya Community High School se reserva el derecho de cesar la correspondencia si las quejas se consideran frívolas, vejatorias, abusivas o si el asunto ha llegado a una conclusión dentro de este proceso formal.

Mala Conducta del Empleado: Las quejas que aleguen mala conducta del empleado fuera del alcance de los asuntos del programa IB se remitirán al director.

Información de Contacto

Coordinador del Programa del Diploma del IB: Dr. Jason Ward

Correo electrónico: jason.ward@tuhsd.org

Teléfono: (623) 478-4469

Director: Dr. Bill Sorensen

Correo electrónico: william.sorensen@tuhsd.org

Teléfono: (623) 478-4404

Implementación y Revisión

1. El Coordinador del Programa del Diploma del IB es responsable de garantizar la implementación efectiva de esta política.
2. Todos los maestros y el personal del IB deben estar familiarizados con esta política y adherirse a sus pautas.
3. Los nuevos maestros y el personal reciben una visión general de esta política durante la orientación del programa IB.
4. Esta política será revisada anualmente por la facultad, los coordinadores y la administración del IB para asegurar que se mantenga actualizada y efectiva.
5. La política estará disponible en el sitio web de la escuela, en el manual del estudiante/padre y durante las sesiones informativas del IB. Esta política debe revisarse en la primavera de 2027.