



Protocol de Queixes i Reclamacions

PROTOCOL DE QUEIXES I RECLAMACIONS

Marc legal.

El marc legal de referència és la **Resolució de 24 de maig de 2004 de la Secretaria General del Departament d'Ensenyament**, per la qual es dicten instruccions Sobre els processos a seguir en el cas de queixes presentades per l'alumnat, ares, professorat o altra persona interessada que qüestionin la prestació del servei en un centre docent públic del Departament d'Ensenyament.

L'Institut de Tona incorpora aquest protocol a les Normes d'Organització Funcionament de Centre i adapta al seu context educatiu els criteris i procediments que s'estableixen en la la Resolució i en la normativa vigent.

Aquest procediment està basat en els principis de transparència, celeritat, eficàcia, objectivitat, imparcialitat i respecte als drets dels treballadors.

Marc conceptual.

Distingim entre **queixes, reclamacions d'avaluació i divergències en l'apreciació d'un fet educatiu** que fa el docent i el seu alumnat. Aquestes queixes i conflictes sorgits dins la natural tensió docent-discent s'han de canalitzar dins de la institució escolar, a través d'altres mecanismes: professor de la matèria, tutors individuals, tutors de grup, coordinacions de nivell, caps de departament, equips docents. En aquest procés les intervencions es produiran segons la vinculació amb el tema i la posició jeràrquica; sempre, en cas de no satisfacció de la demanda, es passarà des de l'estadi inferior al superior.



Les famílies hauran de posar-se sempre en contacte només amb els tutors individuals trucant al telèfon de l'institut o per correu electrònic en horari laboral. El tutor individual serà qui els atindrà sempre. En casos molt excepcionals -i sempre que el tutor individual n'estigui informat- i que els fets ho requereixin, es podrà parlar amb altres professors de l'equip docent, coordinadors o membres de l'equip directiu. No s'atendran visites sense hora concertada.

S'intentarà resoldre qualsevol situació de conflicte amb diàleg i respecte. Les reclamacions sobre resultats de l'avaluació dels aprenentatges queden expressament excloses d'aquest protocol, es resoldran seguint els procediments previstos en la normativa específica del Departament d'Educació.

Són objecte d'aquest protocol d'actuació les queixes que tenen altres fonaments, que requereixen un tractament específic i que depassen l'esfera pròpiament educativa, que es consideren equivalents a denúncies i que qüestionen la manera com una o més persones, que treballen en el centre docent exerceixen les seves funcions o n'ometen l'exercici.

Queixes o denúncies sobre el funcionament del centre

Forma i lloc de presentació

Es presentarà per escrit al registre d'entrada i adreçat a la direcció del centre de manera presencial o per correu postal. Ha de contenir:

- Identificació de la persona o persones que el presenten.
- Contingut de la queixa enunciant de manera precisa els fets que qui presenta la queixa creu que s'han produït per acció o omissió i que la motiven.
- Data i signatura.
- Altres dades i documents acreditatius.



El llenguatge ha de ser respectuós i el contingut i forma d'expressió correctes i sense insults ni ofenses a la dignitat de les persones. En cas contrari es podrà no tenir en compte i es podran demanar responsabilitats a l'autor o autora.

Actuació de la direcció del centre davant de l'escrit:

Comprovació dels fets i recollida de la informació

1. Rebre la documentació i estudiar-la.
2. Fer comprovacions sempre que sigui possible per arribar a evidències sobre l'ajustament dels fets exposats a la realitat.
3. Traslladar còpia de l'escrit de queixa rebut al professor o treballador afectat.
4. Demanar-li un informe escrit precís sobre els fets objecte de la queixa. L'informe es pot substituir per una declaració verbal recollida per escrit i signada. En tot cas es garantirà el dret de l'interessat a ser escoltat.
5. Estudiar la informació recollida i, si la direcció o considera oportú, demanar l'opinió d'òrgans de govern i/o participació del centre (Departaments didàctics, Equips Docents, Claustre, Consell Escolar) sobre la qüestió.
6. Fer actuacions d'assessorament, correcció i si s'escau, d'aplicació de procediments de mediació per fer complir la normativa i exercir la prefectura del personal. Si la queixa la presenta una sola persona se suggerirà al professor que parli amb la persona que presenta la queixa per mirar de resoldre el problema. Si la queixa la presenta un grup d'alumnes, la direcció o per delegació, altres membres de l'equip directiu o de l'equip docent, es podrà reunir amb el delegat i el sots delegat del grup d'alumnes per aplicar mesures de consulta i mediació.



Resolució de la queixa

7. Contestar per escrit als que han presentat la queixa, amb constància de recepció, comunicant la solució a què s'ha arribat o, si escau, la desestimació motivada de la queixa. Si hi hagués més d'un signant de la denúncia es contestarà com a mínim, al primer. S'informarà de quin és el següent nivell al qual poden acudir si no queden satisfets per la Resolució.
8. En cas que la direcció sigui part directament interessada en la queixa, s'haurà d'abstenir i, en el seu lloc, ho farà el cap d'estudis d'EHO o de l'Institut.

Actuacions posteriors a la Resolució

1. Concloua l'actuació, la direcció podrà informar la direcció dels Serveis Territorials i la Inspecció d'Educació. La documentació quedarà arxivada, en original o còpies autenticades, a la secretaria del centre.
2. S'establiran mesures de seguiment per garantir que la qüestió ha quedat resolta definitivament, que es produeixen les millores o correccions esperades i que no es repeteixen els fets objecte de la queixa. La direcció determinarà en cada cas la persona responsable de vetllar l'evolució positiva de la situació.
3. En cas que la persona denunciant reiteri la queixa davant els Serveis Territorials el centre aportarà la informació i documentació a partir de la qual havia resolt en primera instància.

RECLAMACIONS SOBRE ELS RESULTATS DE L'AVALUACIÓ DELS APRENTATGES

  ESCOLA HOSTALERIA OSONA	Protocol de queixes i reclamacions	Data: 01/09/2019	Versió: 03	Pàgina 4 de 10
Aquest document pot quedar obsolet una vegada imprès				

Marc normatiu i conceptual


L'article 21. 2 de la Llei d'Educació diu que els alumnes o els seus pares o tutors legals, en el cas que siguin menors d'edat, tenen dret a sol·licitar aclariments per part dels professors respecte de les qualificacions que, com a resultat del procés d'avaluació s'adoptin al final d'un curs o d'una etapa.

Normativa d'aplicació al procés d'avaluació dels aprenentatges en l'Educació Secundària Obligatòria i al Batxillerat:

- LLEI 12/2009, del 10 de juliol, d'educació.
- DECRET 279/2006, de 4 de juliol, sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya.
- ORDRE EDU/554/2008, de 19 de desembre, per la qual es determinen el procediment i els documents i requisits formals del procés d'avaluació i diversos aspectes organitzatius del batxillerat i la seva adaptació a les particularitats del batxillerat a distància i del batxillerat nocturn.
- ORDRE ENS/62/2012, de 15 de març, de modificació de l'Ordre EDU/554/2008, de 19 de desembre, per la qual es determinen el procediment i els documents i requisits formals del procés d'avaluació i diversos aspectes organitzatius del batxillerat i la seva adaptació a les particularitats del batxillerat a distància i del batxillerat nocturn.
- Ordre ENS/108/2018, de 4 de juliol, per la qual es determinen el procediment, els documents i els requisits formals del procés d'avaluació a l'educació secundària obligatòria.

Objectiu

Descriure el procediment que utilitza l'Institut de Tona per atendre les reclamacions sobre els resultats de l'avaluació dels aprenentatges de l'alumnat. Aquest procediment és d'aplicació per la resolució de les reclamacions de les qualificacions parcials i finals de

	Protocol de queixes i reclamacions	Data: 01/09/2019	Versió: 03	Pàgina 5 de 10
Aquest document pot quedar obsolet una vegada imprès				

l'alumnat en tots els nivells educatius que s'imparteixen, i estableix les pautes d'actuació per tal d'atendre, estudiar i resoldre les reclamacions.


ESO

Reclamacions de notes obtingudes al llarg del curs.

1. Les reclamacions respecte les qualificacions obtingudes al llarg del curs es resolen directament entre professorat i alumnat afectat en un termini màxim de 5 dies hàbils des de la data de l'examen i/o de comunicació de la nota per part del professor a l'alumne sempre en benefici de l'agilitat i la presa de decisions que afecten a l'avaluació i els resultats
2. Si no hi ha acord es presentarà la reclamació al tutor individual per escrit i per registre d'entrada en un termini màxim de 5 dies hàbils des de la resposta a l'alumne per part del professor de la matèria. El tutor individual traslladarà la reclamació al cap de departament o seminari didàctic que correspongui. La resolució definitiva correspondrà al professor. L'existència de la reclamació i la resolució adoptada s'anotaran en l'acta de la reunió de departament i es comunicarà a la Junta d'Avaluació.

Reclamacions de notes finals

1. En cas que l'alumne no estigui d'acord amb la nota final, sol·licita la corresponent revisió en el termini de dos dies lectius consecutius des de la data del lliurament de notes, en escrit adreçat a la directora del centre que traslladarà la reclamació al departament didàctic corresponent.
2. El departament didàctic resol la reclamació en reunió convocada a tal efecte, i estudia si la qualificació s'ha atorgat d'acord amb els criteris de correcció i els criteris d'avaluació establerts pel departament. Si el departament consta només d'un o dos membres, s'ampliarà fins a tres amb els professors que la directora designi (d'entre les matèries del mateix àmbit o entre els càrrecs directius). La reclamació formulada i la proposta raonada de resolució es farà constar en l'acta de la reunió de Departament.
3. A la vista de la proposta formulada i de l'acta de la sessió d'avaluació en què

	Protocol de queixes i reclamacions	Data: 01/09/2019	Versió: 03	Pàgina 6 de 10
Aquest document pot quedar obsolet una vegada imprès				




s'atorgà la qualificació final, la directora podrà resoldre directament la reclamació, o bé convocar una nova reunió de l'equip docent. En aquest cas resoldrà en vista de la proposta que faci l'equip docent en la reunió extraordinària, les deliberacions del qual constaran en una acta singular elaborada a tal efecte.

4. En la reunió d'Equip docent se seguiran les indicacions que l'ORDRE ENS/108/2018, de 4 de juliol recull en el seu article 6 amb relació a les decisions sobre el pas de curs:

L'equip docent ha d'actuar com a òrgan col·legiat en tot el procés d'avaluació i en l'adopció de les decisions que en resultin. En la valoració del grau d'assoliment dels nivells competencials dels alumnes en el pas de curs, així com en la superació de l'etapa, l'equip docent ha d'adoptar les decisions per consens i, en cas que no s'hi arribi, per majoria simple. Cada professor de l'equip docent pot emetre un vot únic, amb independència del nombre de matèries que imparteixi. El vot del tutor o tutora serà diriment en cas d'empat.

5. Si la reclamació es refereix a decisions referents a la promoció de curs o acreditació final de l'etapa, se seguiran els mateixos passos, però en aquest cas, la directora també tindrà en compte, si escau, la documentació generada en el cas que l'alumne hagués presentat prèviament recurs contra les qualificacions finals de les matèries, el procediment de les quals ha quedat definit en els apartats anteriors (1,2 i 3).
6. La resolució de la directora es notificarà a l'interessat. En el cas que la reclamació sigui acceptada, es notificarà, en diligència signada pel director, l'acta d'avaluació corresponent i la modificació es comunicarà a l'equip docent del grup.
7. En cas de persistir el desacord l'alumne pot reiterar la reclamació a través del centre, en el termini de **cinc dies hàbils** a partir de l'endemà de la notificació de la mateixa, per mitjà d'un recurs adreçat a la Direcció dels Serveis Territorials d'Educació. Aquesta possibilitat s'haurà fet constar en la notificació de la resolució que el centre ha fet arribar a l'interessat.
8. La direcció del centre transmetrà la següent documentació als Serveis Territorials d'Educació:

- El recurs corresponent.

	Protocol de queixes i reclamacions	Data: 01/09/2019	Versió: 03	Pàgina 7 de 10
Aquest document pot quedar obsolet una vegada imprès				



- Còpia de la reclamació adreçada al director del centre
- Còpia de l'acta de la reunió de Departament on s'hagi estudiat la reclamació.
- Còpia de l'acta de l'equip docent si s'ha convocat per fer proposta de resolució.
- Còpia de la resolució denegada.
- Còpia de l'acta final de l'avaluació del grup al qual pertany l'alumne.
- Qualsevol altra documentació que es consideri pertinent.

En el cas de Cicles Formatius i en els **tres dies hàbils** següents, es transmetran:

- El recurs corresponent.
- Còpia de l'acta final de l'avaluació del grup al qual pertany l'alumne.
- Qualsevol altra documentació que es consideri pertinent.

9. A fi que les tramitacions anteriors siguin factibles, cal que els professors mantinguin un registre de tots els elements que han utilitzat per avaluar i cal que conservis en el centre, o que hagin retornat als alumnes, tots els elements escrits que hagin contribuït a l'avaluació continuada.

La inspecció educativa elaborarà un informe que inclourà tant els aspectes procedimentals seguits en la reclamació com el fons de la qüestió reclamada. Si el director del Serveis Territorials ho considera necessari pot encarregar la revisió de la qualificació o del procediment a una comissió formada per un professor del centre, proposat pel director, que no hagi estat directament responsable de la nota, un professor d'un altre centre i un inspector, proposats per la Inspecció d'Educació.

D'acord amb l'informe de la Inspecció i, si s'escau, de la Comissió, el director dels Serveis Territorials ho resoldrà definitivament, amb notificació a l'interessat a través de la direcció del centre.

BATXILLERAT

Se seguirà el mateix procediment que en les reclamacions presentades per qualificacions de l'ESO, però amb la diferència que, per a les qualificacions finals de Batxillerat, el centre establirà un dia, posterior a la realització de les avaluacions ordinàries i extraordinàries, en què els professors estudiaran i resoldran les possibles reclamacions. Si l'alumne no està d'acord amb la resolució se seguiran les actuacions descrites anteriorment en l'apartat "reclamacions de notes finals" punts 1-7 (ambdós inclosos).

Reunions d'equip docent per tractar sobre una reclamació de qualificacions

En el cas del batxillerat, en la reunió d'equip docent que deliberi sobre la reclamació, se seguiran les indicacions que l'ORDRE EDU/554/2008, de 19 de desembre, recull en el seu article 8 amb relació a les decisions sobre la valoració dels aprenentatges.

*L'equip docent, en la valoració dels aprenentatges de l'alumnat, ha d'adoptar les decisions per consens. En cas de no assolir-lo, es farà per **majoria absoluta** dels membres presents, llevat dels casos en què la normativa determini una altra solució. A la decisió sobre l'avaluació de cada alumne hi han d'intervenir els professors de les matèries que hagi cursat l'alumne. Cada professor o professora de l'equip pot emetre un vot únic, amb independència del nombre de matèries que imparteixi.*

I en les reclamacions que afectin al pas de curs o obtenció del títol se seguiran les indicacions que es dicten en l'article 11 de la mateixa Ordre EDU/554/2008, amb relació a les decisions per modificar notes que afectin al pas de curs o a l'obtenció del títol de batxiller en l'avaluació posterior a les proves extraordinàries:

Després de les proves extraordinàries tindrà lloc una nova sessió d'avaluació. En aquesta, vistos els resultats obtinguts en les proves extraordinàries, caldrà prendre les decisions definitives del curs acadèmic respecte a la superació de matèries. L'equip docent, actuant de manera col·legiada, valorarà la maduresa acadèmica de l'alumne en relació amb els objectius del batxillerat. Per a aquesta valoració, i vista l'avaluació de totes les matèries cursades, es considera que els resultats en algunes matèries poden compensar els obtinguts en altres atenent l'assoliment de les competències, i també les possibilitats de progrés de l'estudiant en opcions posteriors. Si la decisió de l'equip docent, a efectes de pas de curs o d'obtenció del títol de batxiller, implica modificar la qualificació d'alguna matèria, cal l'acord de la majoria de dos terços dels membres presents en la sessió. En el cas que es

produeixi aquesta votació, cada membre de l'equip docent haurà d'exposar raonadament la justificació del seu vot, la qual s'haurà de fer constar en l'acta d'avaluació.