

NORMATIVA RECLAMACIONES

EXTRACTO DE LA NORMATIVA SOBRE REVISIONES Y RECLAMACIONES RELATIVAS A LA EVALUACIÓN Y LAS CALIFICACIONES

ORDEN 32/2011, de 20 de diciembre, de la Conselleria de Educación, Formación y Empleo.

CAPÍTULO I **Aspectos generales**

Artículo 3. Derecho a la objetividad en la evaluación

1. De conformidad con el artículo 16 del Decreto 39/2008, de 4 de abril, del Consell, el alumnado tiene derecho a que su dedicación, esfuerzo y rendimiento escolar sean valorados y reconocidos con objetividad. Asimismo, tendrán derecho a ser informados, al inicio de cada curso, de los criterios de evaluación, de calificación y de las pruebas a las que serán sometidos, de acuerdo con los objetivos y contenidos de la enseñanza en cada curso o período de evaluación.
2. Los equipos de ciclo y los departamentos didácticos deberán facilitar una copia de las programaciones didácticas al equipo directivo del centro. Estas programaciones quedarán a disposición del alumnado y sus representantes legales, para que tengan constancia de los objetivos, contenidos, criterios de evaluación y de calificación, y de esta manera puedan realizar cuantas consultas estimen oportunas al respecto. El profesorado facilitará aquellas aclaraciones que pueda solicitar el alumnado, y sus representantes legales si es menor de edad, respecto al contenido de las programaciones didácticas.
3. Los centros comunicarán al alumnado, y a sus representantes legales si es menor de edad, las horas que cada tutor o tutora dispone en su horario para atenderles.
4. Los tutores y tutoras, tras cada sesión de evaluación y cuando existan circunstancias que lo aconsejen, informarán al alumnado, y en su caso, a sus representantes legales, sobre el resultado del proceso de aprendizaje, la evolución del alumno o alumna, y el rendimiento mostrado en relación con sus capacidades y posibilidades.
5. En el caso del alumnado menor de edad, cualquiera de los derechos y actuaciones citados en la presente orden serán ejercidos por sus representantes legales.

Artículo 4. Aclaraciones, revisiones y reclamaciones

1. El principio de colaboración y entendimiento mutuo entre el profesorado y el alumnado y sus familias será de aplicación, en todo momento, en el ejercicio del derecho a la evaluación objetiva.
2. El alumnado, y sus representantes legales si es menor de edad, podrá solicitar cuantas aclaraciones consideren oportunas relacionadas con el proceso de aprendizaje, con las calificaciones o con las decisiones adoptadas como consecuencia del proceso de evaluación.
3. En caso de que las aclaraciones no sean suficientes para el alumnado o sus representantes legales, podrán solicitar información más precisa mediante solicitud de revisiones respecto a las calificaciones de actividades académicas o de evaluación tanto parciales como finales de cada curso. A estos efectos, será susceptible de solicitud de revisión cualquier instrumento de evaluación utilizado por el profesorado, considerándose como tal todo aquel documento, prueba, ejercicio, trabajo, registro u otra información utilizados por el profesorado para la observación sistemática y el seguimiento del alumnado en cuanto a su proceso de aprendizaje.
4. El profesorado facilitará, a petición del alumnado o de sus representantes legales, las informaciones de que disponga en los diferentes instrumentos de evaluación utilizados.
5. El alumnado, o bien sus representantes legales si es menor de edad, podrán reclamar las calificaciones obtenidas y las decisiones de promoción u obtención del título o certificación académica que corresponda, siempre que disponga de razones justificadas para ello.
6. Respecto al apartado anterior, podrán ser objeto de reclamación:
 - a) La presunta aplicación incorrecta de los criterios de evaluación y calificación establecidos en la programación didáctica y/o en la normativa vigente. Estas reclamaciones se podrán efectuar en relación con las calificaciones:

1. De carácter ordinario, que serán los resultados parciales de la evaluación dados por el equipo docente durante el curso escolar, quedando constancia de ellos en actas u otros documentos de evaluación.
2. De carácter final, que serán los resultados finales de la evaluación en un curso escolar, de los que se pueden derivar decisiones relativas a la promoción, certificación o titulación, o en una prueba conducente a una titulación, a una certificación o al acceso a unas determinadas enseñanzas no universitarias.

b) La presunta inadecuación de uno o varios instrumentos de evaluación a los objetivos y contenidos establecidos en la programación didáctica elaborada por el departamento u órgano correspondiente, en el currículo, o en la normativa vigente al respecto.

7. Los centros docentes conservarán los instrumentos de evaluación de un curso escolar, así como cuantas informaciones relacionadas tengan al respecto, hasta tres meses después de iniciado el curso escolar siguiente. En caso de que se inicie un procedimiento de reclamación, deberá conservar toda la documentación anterior hasta que el procedimiento finalice.

Artículo 5. Procedimiento general e impresos de reclamación

1. El alumnado, o sus representantes legales si es menor de edad, podrán, en primer lugar, solicitar las aclaraciones y las revisiones a las que se refiere el artículo 4, apartados 2, 3 y 4, de la presente orden.

2. En caso de disconformidad ante las aclaraciones realizadas por el profesorado, o ante el resultado de la revisión de las calificaciones, el alumnado, o sus representantes legales si es menor de edad, podrán presentar una reclamación, cuyo objeto deberá ajustarse a lo establecido en el artículo 4, apartados 5 y 6, de esta orden.

3. Las reclamaciones se deberán presentar, por escrito, dirigidas a la dirección del centro docente, o bien al órgano encargado de resolver la reclamación en cada caso, siguiendo el modelo que figura en el anexo único de la presente orden. En los centros públicos, la presentación de la reclamación podrá efectuarse en la secretaría del centro, o por cualquiera de los medios previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Una vez presentada la reclamación, y debidamente fechada y sellada, ésta quedará formalizada en la vía administrativa, considerándose iniciado el procedimiento administrativo correspondiente, en el que el plazo para resolver comenzará a computarse desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en la secretaría del centro docente.

4. Con carácter general, el plazo para la solicitud de aclaraciones y revisiones será de tres días hábiles a computar desde el día siguiente a la comunicación oficial de la calificación objeto de la reclamación. En todo caso, y con independencia de la solicitud de aclaraciones y revisiones que se hubiese efectuado, el plazo para la presentación de la reclamación escrita será de tres días hábiles a computar desde el día siguiente a la comunicación oficial de la calificación objeto de la reclamación, según la fecha que conste en la relación de calificaciones publicadas en los tablones de anuncios del centro docente, o la fecha de notificación del documento al alumnado, o sus representantes legales si es menor de edad.

5. El procedimiento general de tramitación de la reclamación, en el caso de centros públicos, y sin perjuicio de las singularidades establecidas sobre este procedimiento para cada enseñanza en la presente orden, será el siguiente:

a) La dirección del centro, o bien el presidente o presidenta del órgano competente para resolver la reclamación, comunicará la existencia de la reclamación a todo el profesorado a quien corresponda su estudio e instrucción.

b) El profesorado que examine el contenido de la reclamación, que actuará como órgano instructor de la misma, elaborará un informe motivado que describa los hechos y actuaciones previas que hayan tenido lugar, si se han aplicado correctamente los criterios de evaluación y la prueba se adecua a los objetivos y contenidos, y la propuesta de modificación o de ratificación de la calificación obtenida por el alumno o alumna, o bien de la medida correctora acordada para dicha situación. Este órgano instructor, antes de la remisión del informe, podrá recabar la información que estime conveniente del docente u órgano que emitió la calificación.

c) El informe realizado por el órgano instructor de la reclamación será elevado ante la dirección del centro o bien ante el presidente o presidenta del órgano que deba resolver la reclamación, quienes, en cada caso, dictarán resolución expresa y la notificarán al alumnado, o sus representantes legales si es menor de edad. Se podrán entender desestimadas las reclamaciones si no se dictase resolución expresa en el plazo establecido, todo ello, sin perjuicio de la obligación de resolver que prescribe el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

d) Ante la resolución del órgano encargado de resolver la reclamación, las personas interesadas podrán presentar recurso de alzada ante la dirección territorial competente en materia de educación en el

plazo máximo de un mes. En este caso, la dirección territorial competente para resolver el recurso de alzada solicitará, por vía de urgencia, el expediente administrativo al órgano que hubiese resuelto la reclamación, que en dos días hábiles deberá remitir a la dirección territorial toda la documentación que obre en su poder en relación con la reclamación.

e) La resolución del recurso de alzada por la dirección territorial competente, se realizará previo informe de la Inspección Educativa. Esta resolución pondrá fin a la vía administrativa.

f) El expediente administrativo generado por la reclamación será registrado y conservado en el archivo del centro docente cuyo director o directora haya resuelto la reclamación, o bien en aquel donde actúe el órgano colegiado encargado de resolver la reclamación.

6. En aquellos casos en que las reclamaciones hayan sido presentadas fuera de plazo, éstas se tramitarán conforme al procedimiento establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, si bien se procederá a la inadmisión de las mismas. Esta circunstancia deberá ser notificada a las personas interesadas por la dirección del centro o el titular de la presidencia del órgano competente para resolver las reclamaciones.

7. Las reclamaciones que se presenten ante los centros privados no tendrán carácter administrativo, si bien dichos centros deberán instruir y dar respuesta a las reclamaciones que se presenten ante ellos en los términos formales que establezca su reglamento de régimen interior, si disponen de él.

8. Las personas que reclamen ante los centros privados, en caso de disconformidad con la respuesta recibida o con las decisiones adoptadas por dichos centros, podrán presentar una reclamación ante la Administración educativa. En dicho caso:

a) La dirección territorial competente en materia de educación remitirá al centro docente una solicitud de envío de la documentación relacionada con la reclamación. El envío de la documentación deberá efectuarse en el plazo máximo de diez días hábiles desde la notificación de la solicitud.

b) Una vez recibida la documentación e instruido el expediente, se procederá al trámite de audiencia de la titularidad del centro, de las personas reclamantes, así como de cuantas otras personas interesadas existan en el procedimiento.

c) La dirección territorial competente en materia de educación dispondrá de un mes para resolver, a computar desde la recepción de la documentación enviada por el centro docente, pudiendo entenderse desestimada la solicitud de revisión si no se dictase resolución expresa en dicho plazo. La resolución será notificada a las personas interesadas en el procedimiento.

d) Contra la resolución de la dirección territorial, las personas interesadas podrán interponer recurso de alzada ante la dirección general competente en materia de ordenación académica en el plazo de un mes desde la notificación de la resolución de la dirección territorial.

e) La resolución del recurso de alzada por la dirección general competente pondrá fin a la vía administrativa.

9. En los procedimientos de reclamación iniciados en vía administrativa, y de conformidad con el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, las personas interesadas podrán obtener copia de los instrumentos de evaluación que obren en el expediente administrativo correspondiente.

CAPÍTULO VI

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN DE CALIFICACIONES EN ENSEÑANZAS DE IDIOMAS

Artículo 18. Enseñanzas de idiomas de régimen especial

1. El alumnado, o sus representantes legales si es menor de edad, podrán, en primer lugar, solicitar al profesorado las aclaraciones y las revisiones a las que se refiere el artículo 4, apartados 2, 3 y 4, de la presente orden. En caso de disconformidad ante las mismas, podrá presentar una reclamación, cuyo objeto deberá ajustarse a lo establecido en el artículo 4, apartados 5 y 6, de esta orden. La reclamación se deberá realizar por escrito, y dirigida a la dirección del centro, que será el órgano encargado de resolverla. La presentación de la reclamación se realizará en la forma y en el plazo que se indica en el artículo 5.3 de esta orden.

2. En el plazo máximo de dos días hábiles desde la recepción de la reclamación se constituirá el órgano instructor de la misma, que actuará de forma colegiada para su estudio y la elaboración del informe previsto en el artículo 5.5.b) de esta orden, relativo a los hechos, actuaciones, valoración de la correcta aplicación de los criterios de evaluación y de la adecuación de la prueba. Asimismo, en el propio informe realizarán la propuesta de rectificación o ratificación de las decisiones de evaluación adoptadas y las medidas correctoras si es el caso. A tal fin, la dirección del centro designará el órgano instructor de la reclamación, compuesto por un máximo de cinco miembros del departamento didáctico del idioma correspondiente, entre los cuales deberá figurar el coordinador o coordinadora de nivel del idioma respectivo.

3. Dicho informe deberá elaborarse y elevarse a la dirección del centro en el plazo máximo de dos días hábiles desde la recepción de la reclamación por parte del departamento didáctico.

4. Una vez recibido el informe o transcurrido el plazo para su emisión, y visto su contenido, la dirección del centro dispondrá de dos días hábiles para dictar resolución expresa y notificarla a las personas interesadas. Si como consecuencia de la resolución se debiese modificar la decisión de evaluación respecto al alumno o alumna reclamante, el titular de la secretaría del centro procederá a la rectificación del acta de evaluación, haciéndolo constar mediante la oportuna diligencia; asimismo, se rectificarán los documentos oficiales de evaluación del alumnado y se incorporará una copia de la resolución a su expediente académico.

Artículo 19. Pruebas conducentes a los certificados de nivel básico, nivel intermedio y nivel avanzado, y pruebas de nivel

1. El alumnado que realice una prueba conducente a la obtención del certificado de nivel básico, de nivel intermedio o de nivel avanzado de las enseñanzas de idiomas de régimen especial, o bien una prueba para acceder a un determinado curso o nivel, podrá reclamar las calificaciones y decisiones de obtención de la certificación que, como resultado del proceso de evaluación, se hayan adoptado tras la realización de la prueba correspondiente. Para ello, deberá formalizar por escrito su reclamación, dirigida a la dirección del centro, que será el órgano encargado de resolver dicha reclamación. La presentación de la reclamación se realizará en la forma y en el plazo que se indica en el artículo 5.3 de esta orden.

2. En el plazo máximo de dos días hábiles desde la recepción de la reclamación se constituirá el órgano instructor de la misma, que actuará de forma colegiada para su estudio y la elaboración del informe relativo a los hechos, actuaciones, valoración de la correcta aplicación de los criterios de evaluación y de la adecuación de la prueba. Asimismo, en el propio informe realizará la propuesta de rectificación o ratificación de las decisiones de evaluación adoptadas y las medidas correctoras si es el caso. A tal fin, la dirección del centro designará el órgano instructor de la reclamación, compuesto por un máximo de cinco miembros del departamento didáctico del idioma correspondiente, entre los cuales deberá figurar el coordinador o coordinadora de nivel del idioma respectivo.

3. El departamento didáctico dispondrá de dos días hábiles, a partir de la recepción de la reclamación en este órgano, para elaborar el informe de valoración correspondiente conforme el artículo 5.5.b) de esta orden y elevarlo a la dirección del centro.

4. La dirección del centro, en los dos días hábiles siguientes desde la recepción del informe o transcurrido el plazo para su emisión, deberá dictar resolución expresa y notificarla a las personas interesadas. Si como consecuencia de la resolución se debiese modificar la decisión de evaluación respecto al alumno o alumna, el titular de la secretaría del centro procederá a la rectificación del acta de evaluación, haciéndolo constar mediante la oportuna diligencia, y a la rectificación de los documentos oficiales de evaluación del alumnado en todo aquello que corresponda.