

PROTOCOL QUEIXES, SUGGERIMENTS I AGRAÏMENTS

ACTUACIONS EN CAS DE QUEIXES

Quan l'alumnat o les famílies estiguen en desacord amb l'actuació del personal del centre, cal que en primer lloc parlen amb el professor/a amb qui tinguen la discrepància. En cas de no trobar punts d'acord cal parlar amb el tutor/a i, en darrer terme, si és necessari, amb la Direcció del Centre.

Si tot i així no s'està d'acord i es vol presentar una queixa formal, cal fer un escrit de queixa. Els escrits de queixa sobre l'exercici professional d'una persona que presta serveis en centres públics han d'adreçar-se a la Direcció del Centre i han de contenir la identificació de la persona o persones que el presenten, el contingut de la queixa, la data i la signatura, i, sempre que siga possible, les dades, documents o altres elements acreditatius dels fets, actuacions o omissions a què es fa referència.

La Direcció del Centre ha de traslladar còpia de la queixa al professor/a o treballador afectat i, directament o per mitjà d'altres membres de l'Equip Directiu del centre, obtindre informació sobre els fets exposats.

Obtinguda la informació i escoltat l'interessat/da, Direcció ha de prendre les decisions que considere pertinents i comunicar per escrit a la persona o persones que han presentat la queixa la solució adoptada o, si escau, la desestimació motivada, fent constar en l'escrit l'òrgan al qual poden recórrer si no queden satisfets/es per la resolució adoptada.

La documentació generada ha de quedar arxivada a la direcció o a la secretaria del centre.

RECLAMACIÓ DE QUALIFICACIONS

Per a la reclamació de qualificacions s'aplicarà el que disposa l'Ordre 32/2011 (Art. 4, 5 i 9) **per a Secundària, Batxiller i Cicles Formatius**. La reclamació de qualificacions per part de l'alumnat que curse cicles formatius de Formació Professional s'ajustarà al que disposa l'article 14 de l'Orde 79/2010, de 27 d'agost. En cicles formatius està procedimentat aquest apartat en el "PC03.D06 Procediment de Reclamació de Qualificacions".

L'alumnat, o els seus representants legals si és menor d'edat, podran sol·licitar al professorat aclariments o revisió de les seues qualificacions. En cas de disconformitat podran presentar una reclamació, en els termes que estableix el Capítol 1, Art. 4 de l'Ordre 32/2011 de la Conselleria d'Educació

1. L'alumnat, i els seus representants legals si és menor d'edat, podran sol·licitar tots els aclariments que consideren oportuns relacionats amb el procés d'aprenentatge, amb les qualificacions o amb les decisions adoptades a conseqüència del procés d'avaluació.
2. En cas que els aclariments no siguen suficients per a l'alumnat o per als seus representants legals, podran sol·licitar informació més precisa per mitjà d'una sol·licitud de revisions respecte de les qualificacions d'activitats acadèmiques o d'avaluació, tant parcials com finals, de cada curs. A estos efectes, serà susceptible de sol·licitud de revisió qualsevol instrument d'avaluació utilitzat pel professorat. Té la consideració d'instrument d'avaluació tot document, prova, exercici, treball, registre o altra informació utilitzat pel professorat per a l'observació sistemàtica i el seguiment de l'alumnat quant al seu procés d'aprenentatge.
3. El professorat facilitarà, a petició de l'alumnat o dels seus representants legals, les informacions de què dispose en els diferents instruments d'avaluació utilitzats.
4. L'alumnat, o els seus representants legals si és menor d'edat, podran reclamar les qualificacions obtingudes i les decisions de promoció o d'obtenció del títol o certificació acadèmica que corresponga, sempre que dispose de raons justificades per a això.
5. Respecte a l'apartat anterior, podran ser objecte de reclamació:

- a) La presumpta aplicació incorrecta dels criteris d'avaluació i de qualificació establerts en la programació didàctica i/o en la normativa vigent. Estes reclamacions es podran efectuar en relació amb les qualificacions:
- De caràcter ordinari, que seran els resultats parcials de l'avaluació donats per l'equip docent durant el curs escolar, dels quals quedarà constància en actes o en uns altres documents d'avaluació.
 - De caràcter final, que seran els resultats finals de l'avaluació en un curs escolar, dels quals es poden derivar decisions relatives a la promoció, a la certificació, o a la titulació, o en una prova que conduisca a una titulació, a una certificació o a l'accés a unes determinades ensenyances no universitàries.
- b) La presumpta inadequació d'un o de més instruments d'avaluació als objectius i continguts establerts en la programació didàctica elaborada pel departament o per l'òrgan corresponent, en el currículum o en la normativa vigent respecte d'això.
6. Es conservaran els instruments d'avaluació d'un curs escolar i totes les informacions relacionades que tinguen respecte d'això fins a tres mesos després d'iniciat el curs escolar següent. En cas que s'iniciï un procediment de reclamació, s'haurà de conservar tota la documentació anterior fins que el procediment finalitze.

Per a la Formació Professional s'aplicarà el que disposa l'Orde 32/2011 anterior i l'Orde 79/2010, de 27 d'agost, de la Conselleria d'Educació. Podran ser objecte de reclamació les qualificacions tant parcials com finals.

La reclamació podrà donar-se per inadequació dels instruments o dels criteris d'avaluació establerts en la programació del departament. Procediment:

1. Les reclamacions dels exàmens parcials constaran en acta.
2. Les reclamacions dels exàmens finals ordinaris i extraordinaris s'hauran de presentar per escrit, segons el model que figura l'annex de l'Orde en el termini de tres dies hàbils des de l'endemà de la notificació de la qualificació, dirigit al departament o a la Direcció del Centre.
3. La reclamació es traslladarà a una comissió instructora formada per la prefectura d'estudis, que actuarà com a president, el/la cap del departament, el professor responsable de la qualificació i el tutor/a del grup. En el termini de cinc dies hàbils, a aplicar des de la data d'entrada de la reclamació, la comissió remetrà a la Direcció del Centre un informe motivat que descriga els fets i actuacions que hagen tingut lloc i la proposta de modificació o de ratificació de la qualificació obtinguda per l'alumne.
4. La Direcció del Centre resoldrà i notificarà per escrit a la persona interessada el resultat de la seua reclamació en el termini de dos dies hàbils. Si persistira la disconformitat amb la resolució, es traslladarà l'expedient a la Direcció Territorial d'Educació

SUGGERIMENTS I AGRAÏMENTS

En el centre hi ha bústies per poder deixar constància de suggeriments i agraïments.