

PROTOCOLO DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y RECLAMACIONES



C.P. Maestra Humbelina Alonso Carreño
Muros de Nalón



ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Canales de comunicación	4
3. Información	6
4. Procedimiento de reclamaciones	7
Solicitud de copia de pruebas escritas	8
Reclamación contra calificación (Ed. Primaria)	11
Reclamación contra la decisión de no promoción (Ed. Primaria)	13
5. Participación de las familias	14
6. Anexos	15



1. INTRODUCCIÓN

Este documento se elabora con el **objetivo** de que la comunidad educativa

- conozca los canales de comunicación que el centro usa
- resolver las dudas más frecuentes respecto a la información que el centro puede facilitar
- aclarar el procedimiento a seguir en caso de reclamaciones y
- dar a conocer los órganos de participación de los que disponen las familias.

Será un **documento flexible y abierto** a posibles actualizaciones para poder ofrecer información de una manera completa, transparente y veraz; en sintonía con el carácter de centro, que buscamos que se base en un clima de confianza y colaboración.

2. CANALES DE COMUNICACIÓN



Microsoft Teams: En el **canal general** de cada nivel educativo se publican noticias generales relacionadas con el día a día en el centro: información general sobre fiestas y días no lectivos, convocatorias de la Consejería de Educación, encuestas de satisfacción, concursos, cursos y actividades complementarias y extraescolares, entre otras.

En el **canal de cada asignatura** el profesorado publica información relevante sobre la materia

El **chat de Teams** permite una comunicación directa con la tutoría y con el profesorado de las distintas especialidades. Se puede utilizar para escribir avisos puntuales, solicitar tutorías, comunicar alguna incidencia o resolver dudas. El profesorado responderá durante su jornada laboral, siempre que le sea posible.



Agenda escolar (Educación Primaria): es un **documento más de centro** en el que deben cumplimentarse los datos personales del alumnado y revisarse de manera diaria. En ella se registran las notas, las tareas y los avisos para casa, las citas de tutoría y los justificantes de retrasos y ausencias.

Actualmente está subvencionada por la AMPA del centro

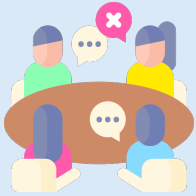

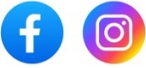


Icono de smashicons

Tutorías individuales: Deben realizarse **al menos dos durante el curso**. Se solicitan **a través de la agenda o del chat de Teams**. La persona encargada de la tutoría recoge la información de todo el equipo docente sobre el alumno o la alumna para poder transmitírsela a padres/madres o tutores/as legales. En caso de querer reunirse con un/a especialista, la solicitud se realiza igualmente a través del tutor o de la tutora, quien estará presente en la reunión individual.

Se levantará acta de la reunión mantenida con firma de todas las personas asistentes. En caso de desacuerdo con algún punto tratado, debe dejarse constancia escrita.

Procedimiento para la solicitud de tutorías individuales: se realiza a través de la agenda escolar o del chat de Teams

 <p>Icono de freepik</p>	<p>Reuniones generales de familias: La persona encargada de la tutoría convoca y dirige una reunión al trimestre. Se registra la asistencia y la tutoría facilitará la información explicada en un documento que se compartirá a través de Teams. En la primera reunión del curso también el profesorado especialista puede acompañar a la tutoría para presentarse.</p>
 <p>Icono de Vectors Tank</p>	<p>Boletines informativos: Al finalizar cada trimestre las familias recibirán en formato físico los boletines informativos de calificaciones de las materias. Estos boletines deben ser firmados y se entregará a la tutoría el recorte de la parte firmada.</p> <p>En caso de reclamaciones a las calificaciones obtenidas se explica en otro apartado el procedimiento a seguir, siempre en la evaluación final.</p>
 <p>Icono de Freepik</p>	<p>Página web: En la web del centro se publican noticias relacionadas con el día a día más general del centro, es un tablón de anuncios para la comunidad educativa actual y futura.</p> <p>Entre otra información, en la web se puede consultar información básica del centro, formas de contacto, instalaciones y equipo; el calendario escolar, los horarios, todos los documentos de centro; información sobre actividades extraescolares y servicios complementarios, y los proyectos que se realizan.</p> <p>https://alojaweb.educastur.es/web/cphumbelinamuros</p>
	<p>Redes sociales: El centro utiliza habitualmente Instagram y Facebook. En junio de 2024 se solicitó y concedió que las imágenes subidas a estas aplicaciones no fueran utilizadas sin el consentimiento expreso del centro. Las publicaciones que se realizan son altavoz y escaparate de las actividades que se realizan dentro y fuera del centro, también de aquellas en las que colaboramos con otras entidades y asociaciones, para conocimiento de la comunidad educativa y enriquecimiento de la localidad.</p>



3. INFORMACIÓN

La **información de carácter público** que facilita el centro comprende los siguientes documentos:

- **Documentos de centro:** son revisados y actualizados de manera periódica.

Se pueden consultar en la web del colegio, en el menú “Secretaría” / “Documentos de centro”

- Proyecto Educativo de Centro
- Reglamento de Régimen Interior
- Plan Integral de Convivencia
- Plan de Acción Tutorial
- Programación General Anual
- Criterios de calificación
- Plan Digital de Centro
- Protocolo de absentismo

La **información de carácter privado** que facilita el centro por escrito es la siguiente:

- **Boletines informativos de calificaciones:** se entregan trimestralmente por la tutoría
- **Certificados de asistencia** a reuniones individuales o generales de familias: se entregan firmados por la Dirección del centro a petición de la persona interesada
- **Certificado de matrícula:** lo realiza la Secretaría a petición de la persona interesada en persona o a través del teléfono o del correo electrónico del centro

4. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES

Se especifica a continuación el procedimiento de reclamaciones que se pueden realizar en el centro educativo:

- Solicitud de copia de pruebas escritas
- Reclamación contra calificación (Ed. Primaria)
- Reclamación contra la decisión de no promoción (Ed. Primaria)

Todos se realizarán mediante el modelo especificado por escrito.



SOLICITUD DE COPIA DE PRUEBAS ESCRITAS

Nombre del padre / madre / tutor/a legal:	NIE/NIF:
Nombre del alumno/a: Nivel del alumno/a: Fecha:	

SOLICITA copia de la prueba escrita o prueba objetiva de la materiarealizada el día¹ de acuerdo con lo establecido en el artículo 6.6 del Decreto 7/2019, de 6 de febrero, de primera modificación del Decreto 249/2007:

El alumnado y sus padres, madre so personas que ejerzan la tutoría legal, en caso de menores de edad, tendrán acceso a los documentos de evaluación y exámenes de los que sean titulares o de sus hijos, hijas, tutelados y tuteladas, pudiendo obtener copia de los mismos según el procedimiento establecido por el centro en su reglamento de régimen interior

En Muros de Nalón, a de de 20.....

Firma Directora/Jefe de estudios

Firma padre/madre/tutor/a legal

ARCHIVAR ORIGINAL EN EL CENTRO. ENTREGAR COPIA A LA FAMILIA

¹ Es obligatorio especificar la fecha exacta. No se entregarán copias con fechas genéricas del tipo “el último examen” o “todos los del mes”



La reclamación será transmitida a través de la Jefatura de Estudios, o en su caso, de la Dirección quien la trasladará al maestro/a responsable del área de la que se solicita copia de la prueba escrita y se comunicará tal circunstancia al profesor tutor o a la profesora tutora.

Esta solicitud será trasladada a la Dirección del centro en un plazo máximo de un día lectivo a contar desde el día en que se hubieran elaborado.

En el plazo de dos días lectivos desde la presentación de la solicitud, se informará al padre/madre o tutores/as legales del número total de fotocopias, el precio público y el coste total a abonar en la cuenta del centro.

En caso de que la familia prefiera abonar el coste en metálico deberán ingresarlo en caja y entregar un *recibí* a la familia por el importe correspondiente.

Las tasas públicas se actualizan anualmente. Pueden encontrarse fácilmente tecleando en un buscador de internet: "Tarifas de tasas y precios públicos fotocopias Asturias 2025"

Se reproduce a continuación una captura de pantalla de los precios públicos para el año 2024:

PRECIO POR FOTOCOPIAS Y REPRODUCCIÓN DE PLANOS	
Descripción	Euros 2024
Fotocopia documentos blanco y negro, por unidad	0,10
Reproducción de planos, papel normal, por m ²	1,43
Reproducción de planos poliéster, por m ²	9,57
Fotocopias Color tamaño DIN-A4	0,83
Fotocopias Color tamaño DIN-A3	1,33



RESPUESTA SOLICITUD COPIA PRUEBAS ESCRITAS

Habiendo sido recibida en el CP Maestra Humbelina Alonso Carreño la solicitud de copia de pruebas escritas presentada por:

Nombre del padre / madre / tutor/a legal:	NIE/NIF:
Nombre del alumno/a:	
Nivel del alumno/a:	
Fecha de la recepción de la solicitud:	

Se ha trasladado la petición al maestro/a:.....

Del área de:

Quien especifica que la prueba escrita solicitada consta de hojas

Siendo el precio público actual de:

PRECIO POR FOTOCOPIAS Y REPRODUCCIÓN DE PLANOS	
Descripción	Euros 2024
Fotocopia documentos blanco y negro, por unidad	0,10
Reproducción de planos, papel normal, por m ²	1,43
Reproducción de planos poliéster, por m ²	9,57
Fotocopias Color tamaño DIN-A4	0,83
Fotocopias Color tamaño DIN-A3	1,33

Le corresponde pagar un total de€ que se ingresan en la caja del centro el día de de 202.....

Cantidad por la que se le hace entrega de la/s prueba/s solicitadas.

En Muros de Nalón, a de de 20.....

Firma padre/madre/tutor/a legal

Firma Jefe de estudios

Firma Secretaria

ARCHIVAR ORIGINAL EN EL CENTRO. ENTREGAR COPIA A LA FAMILIA



RECLAMACIÓN CONTRA CALIFICACIÓN (ED. PRIMARIA)

Sr./Sra. Director/a del CP Maestra Humbelina Alonso Carreño

Nombre del padre / madre / tutor/a legal:	NIE/NIF:
Nombre del alumno/a:	
Nivel del alumno/a:	
Fecha:	

Habiendo recibido con fecha de la información de su calificación final en la materia de correspondiente al curso de Educación Primaria y estimando incorrecta la calificación de por apreciar, con amparo en lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto 7/2019, de 6 de febrero, de primera modificación del Decreto 249/2007, de 26 de septiembre, por el que se regulan los derechos y deberes del alumnado y normas de convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos del Principado de Asturias, que se ha incurrido en una (Indicar por cuál o cuáles de los motivos previstos en el [artículo 6 del Decreto 249/2007](#), de 26 de septiembre, modificado por [Decreto 7/2019, de 6 de febrero](#), que se indican a continuación, se presenta esta reclamación contra una calificación):

a) Inadecuación de los criterios de evaluación e indicadores asociados sobre los que se ha llevado a cabo la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado con los recogidos en la correspondiente programación docente. Por las razones que se exponen a continuación:

.....
.....
.....

b) Inadecuación de los procedimientos e instrumentos de evaluación aplicados con lo señalado en la programación docente. Por las razones que se exponen a continuación:

.....
.....
.....

c) Incorrecta aplicación de los criterios de calificación, de acuerdo con los criterios de evaluación y los indicadores asociados establecidos en la programación docente para la superación del área, materia, asignatura, ámbito o módulo. Por las razones que se exponen a continuación:



.....
.....
.....
Puede exponer su caso con todo el detalle que se requiera; el formato digital le permite extenderse más de las líneas que se presentan en el modelo)

.....
.....
.....
En el plazo de los dos días fijados por el centro a partir de la notificación de la citada calificación, **PRESENTO RECLAMACIÓN CONTRA LA CALIFICACIÓN COMUNICADA.**

En Muros de Nalón a ... de de 20.....

Firma Directora/Jefe de estudios

Firma padre/madre/tutor/a legal

ARCHIVAR ORIGINAL EN EL CENTRO. ENTREGAR COPIA A LA FAMILIA



RECLAMACIÓN CONTRA LA DECISIÓN DE NO PROMOCIÓN (ED. PRIMARIA)

Sr./Sra. Director/a del CP Maestra Humbelina Alonso Carreño

Nombre del padre / madre / tutor/a legal:	NIE/NIF:
Nombre del alumno/a:	
Nivel del alumno/a:	
Fecha:	

Habiendo recibido con fecha de la información de su evaluación final al término del curso de Educación Primaria, estimando inadecuada la decisión del equipo docente de no promoción, y apreciando que se ha incurrido en UNA **INCORRECTA APLICACIÓN DE LA NORMATIVA EN LA DECISIÓN DE NO PROMOCIÓN** por²

.....
.....
.....

..... , en el plazo de los dos días fijados por el centro a partir de la publicación/notificación de la citada evaluación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6.3 del Decreto 249/2007, de 26 de septiembre, por el que se regulan los derechos y deberes del alumnado y normas de convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos del Principado de Asturias, modificado por el Decreto 7/2019, de 6 de febrero, **PRESENTO RECLAMACIÓN CONTRA LA DECISIÓN COMUNICADA.**

En Muros de Nalón a ... de de 20.....

Firma Directora/Jefe de estudios

Firma padre/madre/tutor/a legal

ARCHIVAR ORIGINAL EN EL CENTRO. ENTREGAR COPIA A LA FAMILIA

2 Deben razonarse los motivos que justifican la reclamación, respecto a los criterios establecidos en la concreción del currículo correspondiente en aplicación de lo establecido en el artículo 17 del Decreto 57/2022, de 5 de agosto, por el que se regula la ordenación y se establece el currículo de la Educación Primaria en el Principado de Asturias y el artículo 20 de la Resolución de 26 de junio de 2023, de la Consejería de Educación, por la que se regulan aspectos de la ordenación académica de las enseñanzas de la Educación Primaria y de la evaluación del aprendizaje del alumnado.



5. PARTICIPACIÓN DE LAS FAMILIAS

La participación de las familias resulta imprescindible en la vida del centro. Los órganos de participación de los que disponen son:

- Consejo Escolar
- Asociación de Madres y Padres del Alumnado

Además de la participación a través de estos órganos se busca su colaboración con el centro a través de actividades complementarias.

Su opinión es muy relevante, por lo que periódicamente se les envía encuestas de satisfacción a través de cuestionarios Forms con el fin de conocer su parecer y mejorar en la medida de lo posible.



6. ANEXOS

- Reclamación evaluación
- Informe procedimiento reclamación en el centro docente



ANEXO: RECLAMACIÓN EVALUACIÓN

Resolución 26 de junio de 2023 de la Consejería de Educación por la que se regulan aspectos de la ordenación académica de las enseñanzas de la Educación Primaria y de la evaluación del aprendizaje del alumnado Capítulo 4. Evaluación. Sección 3. Promoción y permanencia. Art. 24 Procedimiento de evaluación en el centro docente

Nombre del padre / madre / tutor/a legal:

Nombre del alumno/a:

Nivel del alumno/a:

Fecha:

ÁREAS SOBRE LAS QUE SE RECLAMA LA CALIFICACIÓN FINAL

	Lengua Castellana y Literatura
	Lengua extranjera: Inglés
	Lengua Asturiana y Literatura
	Matemáticas
	Educación Artística
	Ciencias Naturales
	Ciencias Sociales
	Educación Física

Art. 24. Apdo. 3

	a) Inadecuación de los criterios de evaluación sobre los que se ha llevado a cabo la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado con los recogidos en el currículo y en la correspondiente programación didáctica
	b) Inadecuación de los procedimientos e instrumentos de evaluación aplicados en lo señalado en la programación didáctica
	c) Incorrecta aplicación de los criterios de calificación , de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos en la programación didáctica
	d) Incorrecta aplicación de la normativa en materia de la promoción del ciclo o, en su caso, de la etapa

Firma Directora / Jefe de estudios

Firma padre/madre/tutor/a legal

ARCHIVAR ORIGINAL EN EL CENTRO. ENTREGAR COPIA A LA FAMILIA



INFORME PROCEDIMIENTO RECLAMACIÓN EN EL CENTRO DOCENTE

Resolución 26 de junio de 2023 de la Consejería de Educación por la que se regulan aspectos de la ordenación académica de las enseñanzas de la Educación Primaria y de la evaluación del aprendizaje del alumnado Capítulo 4. Evaluación. Sección 3. Promoción y permanencia. Art. 24 Procedimiento de evaluación en el centro docente

Art. 24. Apdo. 3

	a) Adecuación de los criterios de evaluación sobre los que se ha llevado a cabo la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado con los recogidos en el currículo y en la correspondiente programación didáctica
	Actuaciones seguidas respecto a las programaciones didácticas
	b) Adecuación de los procedimientos e instrumentos de evaluación aplicados en lo señalado en la programación didáctica
	Actuaciones seguidas respecto a las programaciones didácticas
	c) Correcta aplicación de los criterios de calificación , de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos en la programación didáctica
	Actuaciones seguidas respecto a las programaciones didácticas
	d) Correcta aplicación de la normativa en materia de la promoción del ciclo o, en su caso, de la etapa
	<p>Reunión extraordinaria del equipo docente (a celebrar en un plazo máximo de 3 días lectivos desde la finalización del período de solicitud de reclamación)</p> <p>Fecha de la reunión:</p> <p>Asuntos tratados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión del proceso de adopción de la decisión a la vista de las alegaciones • Descripción de hechos y actuaciones previas que hayan tenido lugar • Puntos principales de las deliberaciones • Ratificación o modificación razonada de la decisión <p>Se trasladará a la Dirección del centro al término de la sesión</p>