

I.E.S. “EMILIO ALARCOS” – GIJÓN

**PROTOCOLO DE INFORMACIÓN,
COMUNICACIÓN
Y
RECLAMACIÓN/QUEJA/DENUNCIA**

1. Procedimiento de información general a las familias

Documentos	¿Dónde encontrarlos?
AUSENCIAS	
Protocolo de entradas y salidas.	https://alojaweb.educastur.es/en/web/iesemilioalarcos/protocolo-salida/ NOFC. Artículo 69 https://alojaweb.educastur.es/documents/3676783/12074114/ANEXO+IV_NOFC_240628.pdf/7bdbb8a1-20f8-46b5-936d-3166a5c6bd2a
Autorización y justificación de ausencias	NOFC. Título 3. Sección 1. https://alojaweb.educastur.es/documents/3676783/12074114/ANEXO+IV_NOFC_240628.pdf/7bdbb8a1-20f8-46b5-936d-3166a5c6bd2a
Horario de permanencia en el centro	PGA. Apartado 3. https://alojaweb.educastur.es/documents/3676783/12838845/Programación+General+Anual_2024-2025.pdf/2301ebfc-17a0-43d1-9f84-2902e49eb7f1
ATENCIÓN A FAMILIAS	
Horario de atención de Secretaría	De 9 a 14 de lunes a viernes, excepto festivos, de septiembre a julio.
Horario de atención del profesorado y tutorías	https://alojaweb.educastur.es/en/web/iesemilioalarcos/horas-de-atencion
Atención del Equipo Directivo	Es imprescindible solicitar cita previa, exponiendo los motivos, por correo electrónico o mediante solicitud escrita en la secretaría del centro
CONVIVENCIA	
Normas de convivencia en el centro	https://alojaweb.educastur.es/documents/3676783/12074114/ANEXO+VI.+NORMAS+CONVIVENCIA+Y+MEDIDAS++CORRECTORAS_240628.pdf/4b014788-3c94-4bb0-b540-265522026915

Procedimiento de reclamación de medidas correctoras	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="808 264 2022 339">RECLAMACIONES</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="808 339 1391 459">MEDIDAS POR CONDUCTAS CONTRARIAS A LAS NORMAS DE CONVIVENCIA (Art. 43.1)</td><td data-bbox="1391 339 2022 459">MEDIDAS POR CONDUCTAS GRAVEMENTE PERJUDICIALES PARA LA CONVIVENCIA (Art. 43.1 y 2)</td></tr> <tr> <td data-bbox="808 459 1391 1038"> El alumno o sus padres, podrán presentar reclamación en el plazo de 2 días lectivos contados a partir del siguiente a aquel en que se tenga conocimiento de la medida. Si fuese estimada, la corrección no figurará en el expediente académico. Plazo de resolución de 3 días lectivos. Si en ese plazo no se ha dictado y notificado la resolución se entenderá desestimada por silencio. </td><td data-bbox="1391 459 2022 1038"> <i>El alumno o sus padres, podrán presentar reclamación ante el director, en el plazo de 2 días lectivos contados a partir del día siguiente a aquel en que se tenga conocimiento de la medida.</i> <i>Las correcciones adoptadas podrán ser revisadas por el Consejo Escolar a instancia de los padres si consta esta petición en la reclamación.</i> <i>A estos últimos efectos el director convocará una sesión extraordinaria del CE en el plazo máximo de 2 días lectivos, desde que se presentó la reclamación, para que se pronuncie sobre la conveniencia o no de revisar la decisión.</i> <i>El plazo de resolución de la reclamación será de 3 días lectivos y el transcurso del mismo sin que se haya dictado y notificado la resolución expresa, legitima a la persona reclamante para entenderla desestimada por silencio administrativo.</i> </td></tr> </tbody> </table>	RECLAMACIONES		MEDIDAS POR CONDUCTAS CONTRARIAS A LAS NORMAS DE CONVIVENCIA (Art. 43.1)	MEDIDAS POR CONDUCTAS GRAVEMENTE PERJUDICIALES PARA LA CONVIVENCIA (Art. 43.1 y 2)	El alumno o sus padres, podrán presentar reclamación en el plazo de 2 días lectivos contados a partir del siguiente a aquel en que se tenga conocimiento de la medida. Si fuese estimada, la corrección no figurará en el expediente académico. Plazo de resolución de 3 días lectivos. Si en ese plazo no se ha dictado y notificado la resolución se entenderá desestimada por silencio.	<i>El alumno o sus padres, podrán presentar reclamación ante el director, en el plazo de 2 días lectivos contados a partir del día siguiente a aquel en que se tenga conocimiento de la medida.</i> <i>Las correcciones adoptadas podrán ser revisadas por el Consejo Escolar a instancia de los padres si consta esta petición en la reclamación.</i> <i>A estos últimos efectos el director convocará una sesión extraordinaria del CE en el plazo máximo de 2 días lectivos, desde que se presentó la reclamación, para que se pronuncie sobre la conveniencia o no de revisar la decisión.</i> <i>El plazo de resolución de la reclamación será de 3 días lectivos y el transcurso del mismo sin que se haya dictado y notificado la resolución expresa, legitima a la persona reclamante para entenderla desestimada por silencio administrativo.</i>
RECLAMACIONES							
MEDIDAS POR CONDUCTAS CONTRARIAS A LAS NORMAS DE CONVIVENCIA (Art. 43.1)	MEDIDAS POR CONDUCTAS GRAVEMENTE PERJUDICIALES PARA LA CONVIVENCIA (Art. 43.1 y 2)						
El alumno o sus padres, podrán presentar reclamación en el plazo de 2 días lectivos contados a partir del siguiente a aquel en que se tenga conocimiento de la medida. Si fuese estimada, la corrección no figurará en el expediente académico. Plazo de resolución de 3 días lectivos. Si en ese plazo no se ha dictado y notificado la resolución se entenderá desestimada por silencio.	<i>El alumno o sus padres, podrán presentar reclamación ante el director, en el plazo de 2 días lectivos contados a partir del día siguiente a aquel en que se tenga conocimiento de la medida.</i> <i>Las correcciones adoptadas podrán ser revisadas por el Consejo Escolar a instancia de los padres si consta esta petición en la reclamación.</i> <i>A estos últimos efectos el director convocará una sesión extraordinaria del CE en el plazo máximo de 2 días lectivos, desde que se presentó la reclamación, para que se pronuncie sobre la conveniencia o no de revisar la decisión.</i> <i>El plazo de resolución de la reclamación será de 3 días lectivos y el transcurso del mismo sin que se haya dictado y notificado la resolución expresa, legitima a la persona reclamante para entenderla desestimada por silencio administrativo.</i>						
Protocolo de actuación ante posibles situaciones de acoso y ciberacoso escolar	https://alojaweb.educastur.es/en/web/iesemilioalarcos/promocion-del-bienestar						
Protocolo de actuación ante posibles situaciones derivadas del bienestar emocional	https://alojaweb.educastur.es/en/web/iesemilioalarcos/promocion-del-bienestar						
Reuniones colectivas	Se celebrará una reunión a principio de curso. Podrán convocarse otras reuniones para garantizar la debida información.						

EVALUACIÓN	
Competencias específicas, saberes básicos y criterios de evaluación de cada área, materia o ámbito. Procedimientos, instrumentos y criterios de evaluación de cada área, materia o ámbito.	Programaciones docentes de las materias: https://alojaweb.educastur.es/en/web/iesemilioalarcos/programaciones
Criterios de promoción y titulación	Concreción curricular ESO. Apartado 6. https://alojaweb.educastur.es/documents/3676783/12074114/CC+ESO_240628.pdf/5b33350c-c77e-4108-90df-c7fcf0b0d8a3
Procedimientos de reclamación de calificaciones finales y de la decisión de promoción	https://alojaweb.educastur.es/en/web/iesemilioalarcos/reclamaciones

2. Procedimiento de comunicación/información individual de las familias

Atendiendo a la recomendación de la Agencia Estatal de Protección de datos, no se emplearán chats de plataformas digitales ni de mensajería instantánea para el intercambio de información sobre la evolución académica y/o la integración socioeducativa del alumnado.	
Entrevista profesorado del centro	Solicitud de cita previa mediante correo electrónico o teléfono del centro al profesor o profesora con el que se desee mantener una entrevista. El/la docente deberá contestar en un plazo no superior a tres días lectivos indicando el día y hora de la reunión. Se levantará acta según modelo ANEXO I
Entrevista tutor o tutora	Solicitud de cita previa mediante correo electrónico o teléfono del centro al profesor o profesora con el que se desee mantener una entrevista con una antelación de, al menos, cinco días lectivos, a fin de que el tutor o tutora pueda recabar información de todos los miembros del equipo docente. Se levantará acta según modelo ANEXO I
Procedimiento de solicitud y abono de fotocopias	https://alojaweb.educastur.es/documents/3676783/12074114/ANEXO+IV_NOFC_240628.pdf/7bdbb8a1-20f8-46b5-936d-3166a5c6bd2a NOFC. Artículo 70 Se debe solicitar por escrito cada una de las pruebas indicando de forma independiente la fecha de realización de esta, la materia a la que corresponde y el profesor o profesora responsable. El modelo de

	expone-solicita se podrá recoger en la Secretaría del centro o descargarse en la página web. El cobro de las fotocopias se hará por el método establecido por la Consejería de Educación y Cultura para el pago de Tasas y Otros Ingresos, disponible a través del enlace: https://sede.tributasenasturias.es/sites/sede/default/es_ES/Ciudadanos-y-Empresas/046 Los progenitores o tutores legales podrán acceder a copia de las pruebas escritas realizadas por el alumnado en un plazo no superior a 7 días lectivos.
App educativa	La consejería ha puesto a disposición de las familias una aplicación a través de la que, con certificado digital o cl@ve, pueden consultar la información del alumnado (horario, calificaciones y faltas de asistencia): https://www62.asturias.es/familias-app/#/

3. Procedimiento de reclamación/queja/denuncia

En caso de discrepancia o desacuerdo de familias con un profesor o profesora	
PASO 1.	Los progenitores solicitarán entrevista con el profesor o profesora afectado/a y éste/a, a la mayor brevedad posible, confirmará día y hora de la entrevista y allí realizará cuantas aclaraciones sean oportunas. Se recomienda acompañamiento del tutor/a, miembro del equipo directivo o quien delegue la dirección. Se levantará acta o registro de la sesión con los compromisos adquiridos, si se diera el caso, y con la firma de todos los presentes.
PASO 2.	En el caso de persistencia en la discrepancia: - Los progenitores solicitarán entrevista con la dirección, que confirmará fecha y hora. - La dirección del centro convocará, antes de la reunión con la familia, al docente con quien se ha mostrado disconformidad para recabar información sobre la situación denunciada. Se levantará acta de la reunión con firma de los presentes para disponer de una documentación fundamentada. - La reunión con los tutores legales tendrá lugar, bien con otra persona del equipo directivo, bien con el tutor o tutora del grupo. Se levantará acta de la reunión con firma de los presentes para disponer de una documentación fundamentada.
PASO 3.	Si la dirección del centro comprobase que la denuncia formulada carece de fundamento aclarará cuantas cuestiones sean precisas con los progenitores buscando consenso y la firma de acuerdo entre partes. En caso contrario, ofertará la posibilidad de reclamación ante la Consejera de Educación (Anexo II. Modelo de reclamación).

PASO 4. Si la dirección del centro detectase deficiencias en el desarrollo de la labor docente del profesor, establecerá un plazo de 15/30 días lectivos para la subsanación de las posibles deficiencias, trasladando a dichos progenitores este periodo de observación o seguimiento.
PASO 5. Si transcurrido el plazo la situación se resuelve, la dirección traslada respuesta a los padres, bien presencialmente con levantamiento de acta, bien por escrito, con acuse de recibo.
PASO 6. Si transcurrido el plazo, no existiera rectificación la dirección comunicará a los progenitores su traslado a este SIE, dirigido a la jefatura del Servicio, sin perjuicio de que ellos puedan formular reclamación ante la Consejera de Educación (Anexo II. Modelo de reclamación).
Otras demandas de reclamación
Cuando los progenitores o tutores legales formulen discrepancias con la dirección del centro será la jefatura de estudios quién gestione la situación atendiendo al procedimiento establecido anteriormente
Discrepancia con la resolución del protocolo de acoso escolar
PASO 1. La dirección del centro reunirá al equipo de seguimiento para valorar lo alegado por los progenitores o tutores legales.
PASO 2. En el caso de que se relaten nuevos hechos, se procederá a la reapertura del caso.
PASO 3. En caso de discrepancia total con la resolución, emitirá informe sobre cada una de las alegaciones presentadas dirigido a sie-acosoescolar@educastur.org para su derivación al inspector o inspectora correspondiente, quien valorará personalmente con la dirección del centro la pertinencia o no de lo recogido en el informe. y la respuesta a trasladar.
PASO 4. El inspector o inspectora correspondiente valorará con la dirección del centro la respuesta que se trasladará al interesado/a por parte de la dirección del centro.

La información y documentación de carácter académico y/o socioeducativo sobre los/las alumnos/as menores de edad se facilitará exclusivamente a los padres/madres/tutores/tutoras legales, pues incluyen datos referentes a la intimidad de sus hijos e hijas. En el caso de acudir acompañados de la figura de asesor/a, este/a no podrá intervenir en la reunión (salvo para asesorar a quien acompañe) y solamente se hará constar en el acta su presencia a petición del interesado o interesada.

ANEXO I
ACTA REUNIÓN CON FAMILIAS ALUMNO/ALUMNA NIE_____
Curso y grupo:

INTERVINIENTES

CARGO/DENOMINACIÓN	
Tutor/tutora	
Profesor/profesora	
Padre/Tutor legal	
Madre/Tutora legal	

Motivo/Tema de la reunión:

INFORMACIÓN APORTADA POR EL PROFESOR/PROFESORA

INFORMACIÓN APORTADA POR LA FAMILIA

ACUERDOS ADOPTADOS (en caso de discrepancias o necesidad)

Firma de padre/madre/tutores legales *(en el caso de existencia de acuerdos)*

Firma del tutor/tutora

Gijón, a 10 de diciembre de 2024



Principado de
Asturias

Consejería
de Educación



Cofinanciado por
la Unión Europea

ANEXO II MODELO DE CONVOCATORIA DE REUNIÓN

Don/Doña _____ en calidad de _____ de su hijo/ hija les
convoca a una reunión para el día _____ con el fin de tratar aspectos
relacionados con el proceso de aprendizaje y/o otros aspectos socioeducativos del
alumno/alumna.

Gijón, a 10 de diciembre de 2024