

Octubre 2024

# INFORMACIÓN. COMUNICACIÓN Y RECLAMACIÓN DE FAMILIAS

C.P. Poeta Antón de Mari-Reguera  
Candás

## 1. Derechos y deberes de las familias.

La disposición final primera de la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, establece en su disposición final primera, que los padres, madres y tutores, en relación con la educación de sus hijos e hijas o pupilos y pupilas, tienen los siguientes derechos:

- a) A que reciban una educación, con la máxima garantía de calidad, conforme con los fines establecidos en la Constitución, en el correspondiente Estatuto de Autonomía y en las leyes educativas.
- b) A escoger centro docente público como distinto de los creados por los poderes públicos.
- c) A que reciban la formación religiosa y moral que esté de acuerdo con sus propias convicciones.
- d) A estar informados sobre el progreso del aprendizaje e integración socioeducativa de sus hijos e hijas.
- e) A participar en el proceso de enseñanza y aprendizaje de sus hijos e hijas.
- f) A participar en la organización, funcionamiento, gobierno y evaluación del centro educativo, en los términos establecidos en las leyes.
- g) A ser oídos en aquellas decisiones que afecten a la orientación académica y profesional de sus hijos e hijas.

Asimismo, como primeros responsables de la educación de sus hijos e hijas o pupilos y pupilas, les corresponde:

- a) Adoptar las medidas necesarias, o solicitar la ayuda correspondiente en caso de dificultad, para que sus hijos e hijas o pupilos y pupilas cursen las enseñanzas obligatorias y asistan regularmente a clase.
- b) Proporcionar, en la medida de sus posibilidades, los recursos y las condiciones necesarias para el progreso escolar. Asimismo, deberán informar de las dificultades que puedan tener sus hijos e hijas en sus procesos de aprendizaje o socialización.
- c) Estimularles para que lleven a cabo las actividades de estudio que se les encomienden.
- d) Participar de manera activa en las actividades que se establezcan en virtud de los compromisos educativos que los centros establezcan con las familias, para mejorar el rendimiento de sus hijos e hijas.
- e) Conocer, participar y apoyar la evolución de su proceso educativo, en colaboración con el profesorado y los centros.
- f) Respetar y hacer respetar las normas establecidas por el centro, la autoridad y las indicaciones u orientaciones educativas del profesorado.
- g) Fomentar el respeto por todos los componentes de la comunidad educativa.
- h) Participar de forma cooperativa en aquellos proyectos y tareas que se les propongan desde el centro educativo.

## 2. Procedimiento de información y comunicación a las familias.

### 2.1 Entre tutorías y familias.

El **horario de atención** a las familias por parte de las tutorías y el profesorado del centro es los lunes de 14:30 a 15:30. Al finalizar la reunión, las familias pueden solicitar en la secretaría del centro un justificante nominal de asistencia en el que se indicará la fecha de la reunión, así como el horario de inicio y de fin de la misma.

Las familias serán convocadas por Toakpp a cada una de las tres reuniones generales que tendrán lugar trimestralmente, con opción de respuesta para que indiquen si asistirán o no. En aquellos casos en los que el centro sea conocedor de no uso de Tokapp por parte de las familias, se enviará la convocatoria en formato papel o correo electrónico de los tutores legales facilitado al centro.

En dichas reuniones se informará como mínimo de los siguientes aspectos:

- Calendario escolar y horario del grupo.
- Profesorado implicado en el curso y correo institucionales.
- Información sobre deberes escolares.
- Información relativa a la acción tutorial.
- Actividades complementarias de centro y de aula.
- Normas de organización y funcionamiento del centro.
- Normas de convivencia.
- Protocolo de actuación ante posibles situaciones de acoso y ciberacoso.
- Protocolo de actuación ante posibles situaciones derivadas de bienestar emocional.
- Criterios de evaluación y de calificación y su relación con las competencias específicas y descriptores operativos.
- Criterios de promoción.
- Procedimientos e instrumentos de calificación.
- Procedimientos de reclamación.

La información tratada en dichas reuniones generales será compartida a través del equipo de Teams del grupo-aula en el canal FAMILIAS para alojar este tipo de documentación, para su posterior consulta o para conocimiento de aquellas familias que no hayan podido asistir.

Asimismo, las familias serán convocadas a al menos dos reuniones individuales con el tutor/a del grupo para ser informados de la evolución académica y la integración socioafectiva de sus hijos e hijas en el grupo-aula y en el centro. La convocatoria se hará por correo electrónico, pudiendo ser solicitada tanto por el profesorado como por las familias, con una antelación mínima de 5 días, indicando en dicho correo el motivo de la reunión (*aportación de información por parte de familias, evolución académica y socioafectiva del alumnado, presentación de queja/denuncia*).

Trimestralmente, las familias serán informadas por escrito mediante el boletín de notas de dicha evolución, así como del absentismo.

Se emplearán los siguientes *canales de comunicación* entre familias y profesorado **a nivel particular**:

- **Agenda escolar**: traslado de información relativa a tareas escolares, ausencia de realización de las mismas, materiales individuales que es necesario aportar al centro, fechas de pruebas y/trabajos, resultado de pruebas realizadas... entre otros.
- **Mochila/sobre viajero del alumnado**: documentación que requiera firma de progenitores, tales como información y autorización a salidas complementarias (antelación mínima de una semana) firmada por ambos progenitores, justificantes de faltas de asistencia firmado por quien ostenta la guardia y custodia, otras autorizaciones de centro, solicitud de entrevista personal si se utiliza el formulario en papel.
- **Correo electrónico**: traslado de información sensible relativa al alumnado que profesorado o familias deban conocer, solicitud/convocatoria de entrevistas individuales. El profesorado del centro utilizará siempre el correo electrónico de educastur y las familias el correo electrónico que faciliten al inicio de curso.
- **Teléfono**: comunicación de incidencias por parte de profesorado y/o familias (enfermedad, accidente, medidas correctoras).
- **Chat de Teams**: alumnado de Infantil y alumnado de NEE de Primaria que lo precise, previo acuerdo con el Equipo Directivo, tutoría y familias. Las familias del alumnado de Primaria no podrán hacer uso del chat de Teams porque comienza a ser usado por el alumnado.

Por otro lado, el profesorado utilizará los siguientes *canales de difusión* de información **a nivel general de grupo**:

- **Tokapp (profesorado)**: convocatoria de reuniones generales, información relativa al grupo-aula, actividades de aula previstas, solicitud de materiales a nivel de grupo, solicitud de correo electrónico de familias al inicio de curso, entre otras.
- **Equipo de Teams**: compartir con las familias información de las reuniones generales, documentos, fotos del alumnado en actividades de aula o complementarias.

## 2.2 Entre equipo directivo y familias.

El horario de atención a familias por parte del equipo directivo se fijará anualmente a principio de curso, se informará en las reuniones generales y se publicará en la página web del centro para su conocimiento.

Para concertar una cita con los miembros del equipo directivo, se deberá solicitar por escrito mediante formulario presentado en la secretaría del centro o mediante correo electrónico dirigido a [poetaant@educastur.org](mailto:poetaant@educastur.org), indicando brevemente el motivo de la solicitud.

Los *canales de comunicación* entre familias y equipo directivo serán:

- **Correo electrónico:** atención a consultas realizadas por parte de las familias o petición de reunión, incidencias/dudas relacionadas con los servicios de comedor y transporte escolar.
- **Teléfono:** aclaración/solicitud de cuestiones administrativas, información sobre enfermedad o accidente del alumnado durante la jornada escolar, información relativa a temas de convivencia/incidentes que involucren a sus hijos e hijas, notificaciones sobre procedimientos electorales...

Asimismo, el centro utilizará los siguientes *canales de difusión* de información en función de la información de que se trate:

- **Tokapp:** información de interés del centro o de la AMPA que deba ser trasladada a un grupo de familias o a todo el centro.
- **Página web:** información sobre el centro y los servicios ofertados, menú escolar, documentación de centro, documentación de evaluación, modelos de documentos de matrícula y de autorizaciones, actividades realizadas en el centro y galería de imágenes (acceso con contraseña), información sobre la AMPA, información sobre acciones del Fondo Social Europeo, información sobre actividades ofertadas por el Ayuntamiento.
- **Instagram:** difusión de actividades de centro, menú escolar, actividades del Ayuntamiento, de entidades del entorno u otras que sean de interés para alumnado y familias.

### 3. Procedimiento de reclamación, queja o denuncia.

#### 3.1 Reclamaciones contra el profesorado.

Las familias tienen derecho a mostrar sus discrepancias o disconformidad con respecto a actuaciones o decisiones tomadas por el profesorado o por el centro que afecten a sus hijos e hijas, tales como metodología empleada, calificaciones parciales, medidas de atención a la diversidad, medidas correctoras o conflictos, entre otros.

El procedimiento a seguir será el siguiente:

1. Solicitud de entrevista con el profesorado implicado indicando el motivo de la solicitud para determinar el profesorado que deba asistir a dicha reunión. El profesorado citará a la familia y levantará acta en la que se recogerá el motivo de la queja/denuncia y los acuerdos adoptados o compromisos adquiridos y cuál será el seguimiento de los mismos. El acta de la reunión será firmada por todos los asistentes.  
En caso de que la reclamación sea por calificaciones parciales o de pruebas, las familias podrán solicitar copia de las pruebas o exámenes, previo pago de las tasas correspondientes en la Hacienda del Principado, utilizando el modelo 046,

cumplimentando en el dato específico con el código de concepto 306001 según precio público de los servicios de la administración del Principado de Asturias.

2. En caso de no acuerdo o persistencia en la discrepancia/disconformidad, los progenitores o tutores legales podrán solicitar por escrito a través del correo electrónico [poetaant@educastur.org](mailto:poetaant@educastur.org) una entrevista con la dirección del centro, en el que se indicará el motivo de la queja/denuncia y la fecha de reunión mantenida con el profesorado implicado.

Si la dirección del centro comprobase que la denuncia carece de fundamento, aclarará cuantas cuestiones sean precisas con los progenitores o tutores legales buscando el consenso y la firma de acuerdo entre las partes.

En caso de que se detectaran deficiencias (irregularidades, omisiones y/o posibles incumplimientos) en el desarrollo de la labor docente del profesor o profesora denunciado, establecerá un plazo de entre 15 y 30 días lectivos para la subsanación de las posibles deficiencias detectadas, trasladando a dichos progenitores o tutores legales este período de observación o de seguimiento a realizar.

Si transcurrido ese plazo, se resolviera la situación favorablemente, la dirección del centro trasladaría la respuesta a los progenitores o tutores legales bien presencialmente con levantamiento de acta, bien por escrito con acuse de recibo.

3. En caso de que no se alcanzara acuerdo o de que transcurrido el plazo de subsanación las familias persistieran en su queja/denuncia, la dirección del centro ofertará la posibilidad de reclamación ante la Consejería de Educación empleando el modelo de reclamación proporcionado para tal efecto y que podrán encontrar en la página web del centro.

### 3.2 Reclamaciones contra la dirección del centro.

Cuando los progenitores o tutores legales formulen discrepancias contra la dirección del centro, se atenderá el mismo procedimiento descrito en el apartado anterior, siendo la jefatura de estudios quien gestione la situación.

### 3.3 Reclamaciones contra las calificaciones finales o contra la no promoción.

El procedimiento de reclamación contra las calificaciones finales o contra la no promoción, se encuentran descrita en la concreción curricular y publicada en la página web del centro, donde se encuentran los modelos de reclamación así como las posibles causas que se pueden alegar contra las decisiones.