

ANEXO VII

INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y RECLAMACIÓN DE LAS FAMILIAS

1. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Las reuniones generales de familias se celebrarán 3 veces al año en la biblioteca del centro, al inicio de cada trimestre escolar: las fechas de notificarán con suficiente antelación a las familias (en papel o a través de TEAMS o correo electrónico) y estarán publicadas en la web del centro y en el tablón de anuncios. Las reuniones generales irán seguidas de las reuniones con las tutorías.

Además de estas reuniones, cada tutor/-a convocará como mínimo una vez al trimestre a las familias de sus estudiantes para las reuniones de seguimiento. Las familias tienen derecho a solicitar una tutoría o reunión con cualquier docente a través de los correos electrónicos de trabajo de los profesores y profesoras o por solicitud escrita al centro. Estas solicitudes por parte de las familias deben de ser, al menos, con cinco días de antelación.

Por otro lado, los horarios de atención a las familias por parte del personal docente del centro estarán publicados tanto en el tablón de anuncios como en la página web del centro. Las comunicaciones se harán dentro del horario de trabajo de los y las docentes.

Las comunicaciones con las familias se realizarán de la siguiente manera:

A nivel de centro

- Difusión de información a través del grupo de comunicaciones de TEAMS del centro o a través de comunicación escrita.
- Llamada de teléfono y/o el correo electrónico corporativo cuando sea

necesaria una comunicación individual. También viva voz en los encuentros presenciales de atención a familias.

A nivel de tutoría

- Difusión de información a través del grupo de comunicaciones de TEAMS de la tutoría o a través de comunicación escrita.
- Llamada de teléfono y el correo electrónico corporativo cuando sea necesaria una comunicación individual. También viva voz en los encuentros presenciales de atención a familias.

Es importante remarcar que las comunicaciones han de hacerse a través de los canales formales y dispuestos por el centro. **No está permitido bajo ningún concepto el uso de mensajería instantánea (por ejemplo: WhatsApp o chat de TEAMS)** salvo para casos de especial urgencia o emergencia. Recordemos que, entre otras cosas, este tipo de mensajería puede vulnerar la protección de datos.

2. RECLAMACIÓN DE LAS FAMILIAS

Se establece el siguiente **procedimiento de reclamación** cuando los progenitores o tutores legales manifiesten **discrepancia/disconformidad con**:

- La metodología o forma de enseñar del profesor/-a no acorde con lo establecido en el centro.
- Las medidas de atención a las diferencias individuales aplicadas a su hijo/-a.
- Las valoraciones y calificaciones parciales de su hijo/-a.
- La imposición de medidas correctoras, tras resolución definitiva de la dirección del centro (aplicable lo recogido en el PIC).
- Los problemas de convivencia y/o conflictos generados en el aula y/o en el centro con sus hijos/-as.

Es importante remarcar que se ha de presentar reclamación ante la Consejera de Educación, una vez agotados todos los pasos previos establecidos en el Proyecto Educativo de Centro.

Procedimiento general de reclamación del CP Padre Nicolás Albuérne

- 1.** Los progenitores o tutores legales, ante una discrepancia/descuerdo, podrán entrevistarse con el profesor o profesora afectada quien, a la mayor brevedad posible, confirmará día y hora de entrevista a fin de que éste/a pueda realizar cuantas aclaraciones sean oportunas. Se levanta acta.
- 2.** En el caso de no acuerdo y persistencia en la discrepancia/disconformidad, los progenitores o tutores legales solicitarán entrevista con la dirección del centro quien, a la mayor brevedad posible, confirmará día y hora de entrevista. Se levanta acta.
- 3.** La dirección del centro comprobará la fundamentación de las discrepancias o disconformidades y aclarará cuantas cuestiones sean precisas con los progenitores o tutores legales buscando el consenso entre partes. En caso contrario, ofertará la posibilidad de reclamación ante la Consejera de Educación.
- 4.** Si la dirección del centro detectase deficiencias en el desarrollo de la labor docente se establecerá un plazo de 15/30 días lectivos para la subsanación.
- 5.** Si transcurrido este plazo, se resolviera la situación favorablemente, la dirección del centro trasladaría la respuesta a los progenitores o tutores legales presencialmente (acta).
- 6.** Si transcurridos los anteriores pasos, no existiera rectificación por parte de la persona denunciada, la dirección del centro comunicará a los progenitores o tutores legales su traslado al SIE, vía escrita, dirigido a la jefatura del Servicio sin perjuicio de que puedan formular reclamación ante la Consejera de Educación.

Otras demandas de reclamación

- A. Cuando los progenitores o tutores legales formulen discrepancias con la dirección del centro, al ser unipersonal, la propia dirección dará traslado de la situación al SIE mediante escrito dirigido a la jefatura del Servicio.
- B. Cuando los progenitores o tutores legales formulen discrepancia con la resolución del protocolo de acoso escolar, la dirección del centro reunirá al equipo de seguimiento para valorar lo alegado por los progenitores o tutores legales:
- En el caso de que se relaten nuevos hechos, se procederá a la reapertura del caso.
 - En el caso de una 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 quién valorará personalmente con la dirección la pertinencia o no de lo recogido en el informe y la respuesta a trasladar al interesado/a por parte de la dirección.
 - Si tras esta respuesta, los progenitores o tutores legales persistieran en discrepancia, formularán reclamación ante la Consejera de Educación.