

INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y RECLAMACIÓN DE FAMILIAS

EEI JOSÉ ZORRILLA



ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN
2. DERECHOS Y DEBERES DE LAS FAMILIAS
3. INFORMACIÓN A LAS FAMILIAS
4. PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LAS FAMILIAS
5. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN
6. OTRAS RECLAMACIONES

1. PRESENTACIÓN

Partiendo de la premisa de que el fin de la educación es el desarrollo integral, afectivo, social y moral de cada uno de nuestros alumnos y alumnas y que para alcanzar este desarrollo integral, debe existir una colaboración estable y constructiva entre los centros docentes y las familias que permita a unos y otros una comunicación fluida para el desarrollo de las actividades cotidianas con respeto a las normas de organización y funcionamiento y normas de convivencia establecidas en cada centro docente por parte de todos y cada uno de los integrantes de la comunidad educativa.

La convivencia positiva y pacífica es un requisito básico para lograr un proceso educativo de calidad. Calidad educativa y convivencia positiva son dos ámbitos estrechamente relacionados que constituyen la garantía de los derechos de todos los sectores de la comunidad educativa y, en especial, del profesorado por la labor que desempeña en todo el proceso educativo y por ser el garante inmediato del derecho a la educación de todo el alumnado.

Asimismo, la convivencia positiva y pacífica será el eje vertebrador para la prevención del acoso y ciberacoso escolar, el fomento de la igualdad entre sexos, el respeto a las diferencias inter pares y la coeducación.

En consonancia con lo recogido en la Circular de inicio de curso 2024-2025 de la Consejera de Educación *“Con relación a las familias y tutoras o tutores legales, se articulará el procedimiento de comunicación y colaboración de las familias con el centro docente. Dicho procedimiento se hará público en las páginas web y en el tablón de anuncios del centro”*

2. DERECHOS Y DEBERES DE LAS FAMILIAS

Atendiendo a 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, las familias tienen los siguientes **derechos**:

- ✓ A que reciban una educación, con la máxima garantía de calidad, conforme con los fines establecidos en la Constitución, en el Estatuto de Autonomía y en las leyes educativas.
- ✓ A escoger centro docente tanto público como distinto de los creados por los poderes públicos (proceso de admisión del alumnado)
- ✓ A que reciban la formación religiosa y moral que esté de acuerdo con sus propias convicciones (elección de optativa en las etapas educativas)

- ✓ A estar informados sobre el progreso del aprendizaje e integración socioeducativa de sus hijos e hijas (regulado en los correspondientes decretos de currículo y resoluciones de evaluación)
- ✓ A participar en el proceso de enseñanza y aprendizaje de sus hijos e hijas, atendiendo a las indicaciones u orientaciones del profesorado como profesionales en la materia y como autoridad, por un lado y por otro, “la matriculación de un alumno en un centro público o privado concertado supondrá respetar su proyecto educativo, ...” (art. 84. 9).
- ✓ A participar en la organización, funcionamiento, gobierno y evaluación del centro educativo, en los términos establecidos en las leyes (a través de sus órganos de representación: Consejo Escolar y AMPAs; a través de encuestas dirigidas por el equipo directivo de centro, ...)
- ✓ A ser oídos en aquellas decisiones que afecten a la orientación académica y profesional de sus hijos e hijas (decisiones de promoción, incorporación a programas de diversificación curricular, incorporación a ciclos formativos de formación profesional, decisiones sobre medidas de atención a la diversidad, sobre escolarización, ...)

Y los siguientes **deberes**:

- ✓ A adoptar las medidas necesarias o solicitar la ayuda correspondiente en caso de dificultad, para que sus hijos e hijas cursen las enseñanzas obligatorias y asistan regularmente a clase.
- ✓ Proporcionar, en la medida de sus disponibilidades, los recursos y las condiciones necesarias para el progreso escolar. Asimismo, deberán informar de las dificultades que puedan tener sus hijos o hijas en sus procesos de aprendizaje o socialización.
- ✓ Estimularles para que lleven a cabo las actividades de estudio que se les encomienden.
- ✓ 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.
- ✓ Conocer, participar y apoyar la evolución de su proceso educativo, en colaboración con el profesorado y los centros.
- ✓ Respetar y hacer respetar las normas establecidas por el centro, la autoridad y las indicaciones u orientaciones educativas del profesorado.
- ✓ Fomentar el respeto por todos los componentes de la comunidad educativa.

3. INFORMACIÓN A LAS FAMILIAS

2.1. Las familias tienen derecho a conocer:

- Normas de organización y funcionamiento del centro (Entradas, salidas, vigilancias, permanencia en el centro, atención horario secretaría, autorizaciones y justificaciones de ausencias, ...) Publicación en página web. Información en reuniones generales de familia
- Normas de convivencia generales del centro y las normas de convivencia del grupo-aula. Medidas preventivas para evitar conflictos. Medidas correctoras. Procedimiento de reclamación de las medidas correctoras. Publicación en página Web. Información en reuniones generales de familias.
- Protocolo de actuación ante posibles situaciones de acoso y ciberacoso escolar. Modelo de notificación. Publicación en la página web. Información en reuniones generales de familias
- Protocolo de actuación ante posibles situaciones derivadas de bienestar emocional. Publicación en la página web. Información en reuniones generales de familias

2.2. Las familias tienen derecho a conocer la evolución académica y la integración socioafectiva de sus hijos e hijas en el grupo-aula y en el centro y solicitar cuantas aclaraciones sean precisas acerca de la valoración que se realice sobre el proceso de aprendizaje:

A inicio de curso y en cualquier momento:

- Competencias específicas, saberes básicos y criterios de evaluación de cada una de las áreas.
- Procedimientos, instrumentos y criterios de calificación de todas y cada una de las áreas.
- Criterios de promoción

2.3. Las familias de

- Alumnado n.e.e.: Información sobre los ajustes razonables o AC (contenido de éstas) así como las medidas previas a su aplicación.

2.4. Información a todas las familias

Después de cada sesión de evaluación, se informará por escrito del proceso y progreso en el aprendizaje de cada alumno o alumno. En el caso de alumnado de E.

Infantil, E. Primaria, ESO y Bachillerato se informará del grado de adquisición de las competencias y de los objetivos de etapa.

2.5. El procedimiento de reclamación de calificaciones finales y decisión de promoción.

Este procedimiento ha de estar público en las páginas web y tablones de anuncio de los centros docentes.

SE RECUERDA QUE TODA ESTA INFORMACIÓN DEBE SER TRANSMITIDA Y CONOCIDA
IGUALMENTE POR EL ALUMNADO, MENOR O MAYOR DE EDAD

4. PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LAS FAMILIAS

HORARIO DE ATENCIÓN A LAS FAMILIAS:

- Septiembre y junio: LUNES de 13:00 a 14:00
- De octubre a mayo: LUNES DE 14:00 A 15:00
- Se considerará la flexibilidad por coincidencia laboral familiar.

CANALES DE COMUNICACIÓN:

- Correo electrónico: zorrilla@educastur.org y correo tutor/a
- Llamadas telefónicas: 985323016
- Reuniones presenciales.
- Notas informativas

FRECUENCIA COMUNICACIONES:

- Reuniones generales: una al trimestre.
- Reuniones individuales: conveniente dos a lo largo del curso y también cuando familia o profesorado soliciten.
- Convocatorias urgentes: tanto por el profesorado como por las familias.

MODELOS DE SOLICITUD DE ENTREVISTAS:

- Del profesorado (ANEXO I)
- De las familias (ANEXO II)
- Las tutorías se solicitarán con, al menos, 3 días lectivos de antelación.
- También se pueden solicitar por correo electrónico o por teléfono.

Una vez realizada la entrevista, el tutor o tutora levantará acta o registro con un breve resumen de los temas tratados, acuerdos adoptados y el seguimiento de éstos. En caso de adopción de acuerdos y seguimiento de éstos, es aconsejable la firma de todos los presentes en dicha entrevista. (ANEXO III)

En aquellos casos en los que, tras reiterar a los progenitores o tutores legales solicitud de colaboración sin respuesta positiva de éstos, es deber de la familia formalizar un compromiso educativo que será firmado por ambas partes. (ANEXO IV)

En caso de solicitud de entrevista individual por parte de los progenitores o tutores legales o convocatoria con un profesor/a especialista, el tutor/a estará presente en dicha entrevista o la persona que delegue la dirección, siempre que la organización del centro lo permita.

5. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

En primer lugar, cabe recordar las funciones que la ley establece tanto para el profesorado como para las direcciones de los centros, en concreto:

➤ Para el profesorado:

Art 91.g) La contribución a que las actividades del centro se desarrollen en un clima de respeto, de tolerancia, de participación y de libertad para fomentar en los alumnos los valores de la ciudadanía democrática y de la cultura de paz

➤ Para la dirección del centro:

Art. 132.f) Favorecer la convivencia en el centro, garantizar la mediación en la resolución de los conflictos... A tal fin, se promoverá la agilización de los procedimientos para la resolución de los conflictos en los centros.

En base a estas funciones, se hace necesario y prioritario establecer este procedimiento de reclamación de las familias que contempla reuniones y entrevistas con el objetivo de analizar la situación, establecer una mediación, adoptar puntos de encuentro, ... con el rigor y la agilidad suficiente que permita resolver las posibles discrepancias en el propio centro y sólo en el caso de imposibilidad de resolución, las familias puedan reclamar ante la Consejera de Educación y/o ante el Servicio de Inspección Educativa

Cuando los progenitores o tutores legales manifiesten discrepancia/disconformidad con:

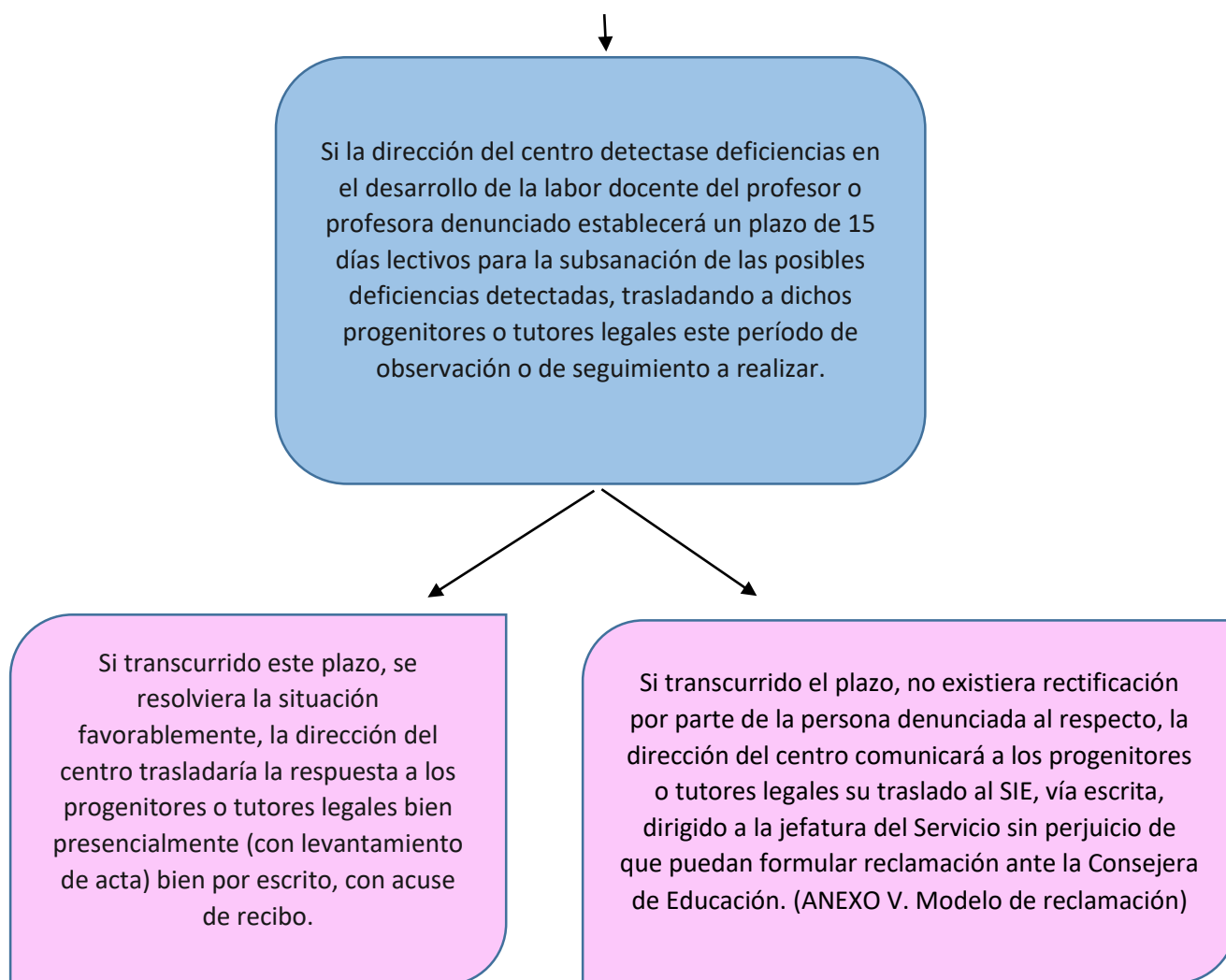
- La metodología o forma de enseñar del profesor/a no acorde con lo establecido en el centro.
- Las medidas de atención a las diferencias individuales aplicadas a su hijo/a.
- Las valoraciones y calificaciones parciales de su hijo/a
- La imposición de medidas correctoras, tras resolución definitiva de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

PROCEDIMIENTO

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.
 - Acompañará al tutor/a la dirección o docente en quien delegue la dirección del centro. Si el profesor o profesora contra la que se muestra discrepancia fuera el tutor o tutora, le acompañará la dirección o docente en quien delegue la dirección del centro.
 - 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.

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.
 - Acompañará otro miembro del equipo directivo (si hubiera), orientador/a o profesorado del equipo docente del grupo al que pertenece el hijo o la hija de los demandantes.
 - Previamente a la celebración de esta entrevista, la dirección del centro convocará al docente con el que se ha mostrado disconformidad/discrepancia y al equipo docente para recabar información de la situación denunciada. Se levantará acta de la reunión con firma de los presentes para disponer de una documentación fundamentada.

Si la dirección del centro comprobare que la denuncia formulada carece de fundamento, aclarará cuantas cuestiones sean precisas con los progenitores o tutores legales buscando el consenso y la firma de acuerdo entre partes. En caso contrario, ofertará la posibilidad de reclamación ante la Consejera de Educación (ANEXO V. Modelo de reclamación)



ADVERTENCIA: Los progenitores o tutores legales presentarán reclamación ante la Consejera de Educación, una vez agotados todos los pasos previos establecidos en el Proyecto Educativo de Centro. En el caso de recepción de reclamación ante la Consejera de Educación sin haber agotado dichos pasos, el Servicio de Inspección Educativa procederá a su devolución al centro para que éste obre en consecuencia, sin perjuicio de formular respuesta tras su realización

6. OTRAS DEMANDAS DE RECLAMACIÓN

a) 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. En aquellos centros con órganos unipersonales, la dirección dará traslado de la situación al SIE mediante escrito dirigido a la jefatura del Servicio, encargándose de su resolución el inspector o inspectora que designe éste.

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 sieacosoescolar@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.

Este documento fue informado en el Claustro del Profesorado en su reunión el día 16 de octubre y aprobado por el Consejo Escolar el día 15 de octubre.

