

# PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN Y RECLAMACIONES DEL ALUMNADO



## CONTENIDO

PREAMBULO.....	4
SOBRE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL ALUMNADO .....	4
PROCEDIMIENTOS DE INFORMACIÓN .....	4
SOBRE LA COMUNICACIÓN.....	5
SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERNA .....	5
SOBRE LA COMUNICACIÓN EXTERNA .....	5
PROCEDIMIENTOS DE LAS DIFERENTES RECLAMACIONES .....	6
DISCREPANCIAS DE carácter general sobre el funcionamiento del CIFP .....	6
RECLAMACIÓN RESPECTO A LA VALORACIÓN OBJETIVA DEL RENDIMIENTO EN EL APRENDIZAJE. .....	6
SOBRE EL DERECHO A LA IDENTIDAD, INTEGRIDAD Y LA DIGNIDAD PERSONAL.....	6
SOBRE EL DERECHO DE PARTICIPACIÓN, DE REUNIÓN Y ASOCIACIÓN .....	6

### PREAMBULO

El presente documento actúa a modo de compilación de todos los métodos que el CIPF Cerdeño utiliza en los tres ámbitos comentados y que están registrados en los correspondientes Documentos Institucionales del CIPF; PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL, REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO.

En estos documentos, se hace referencia a la información que se facilita, los métodos de comunicación que emplean y los procedimientos de reclamación existentes en el funcionamiento de nuestro CIPF para la relación con nuestro alumnado. Cuando éste es mayor de edad se representa a si mismo mientras que si es menor de edad, lo hará a través de sus padres, madres o tutores.

ESTA INFORMACIÓN SIEMPRE ES TRANSMITIDA Y CONOCIDA POR EL ALUMNADO, MENOR O MAYOR DE EDAD, ASÍ COMO POR LAS FAMILIAS DE LOS MENORES DE EDAD mediante la Sesión de acogida que se hace en nuestro CIPF, periódicamente por la acción tutorial y de forma concreta en la sesión al inicio de curso que se tiene con los representantes legales de los menores de edad..

Cuando se haga referencia a un procedimiento recogido en el Sistema de Gestión de Calidad del CIPF, se hará constar también el Registro que se emplea en el mismo.

### SOBRE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL ALUMNADO

Todos los derechos y deberes del alumnado se encuentran reflejados en el Reglamento de Organización y Funcionamiento (ROF) del CIPF.

En esta compilación se hará referencia a los procedimientos de reclamación que figuran en el mismo y que se considera como documento de referencia. En dicho documento y en su epígrafe PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL ALUMNADO se indica que el alumnado o sus padres pueden presentar quejas ante la persona titular de la dirección del centro por aquellas acciones u omisiones que, en el ámbito del centro docente, supongan trasgresión de estos derechos que en él figuran.

La persona titular de la Dirección, previa audiencia de las personas interesadas y consulta, en su caso, al Consejo Social, adoptará las medidas oportunas conforme a la normativa vigente.

### PROCEDIMIENTOS DE INFORMACIÓN

Según se hace constar en nuestro Plan de Acción Tutorial, la información circula por los canales que se crean con este fin en la **Plataforma Teams corporativa** mediante equipos creados a tal fin.

1. Para ello Jefatura de estudios crea un canal específico de Tutorías de los grupos de 1º y otro para los de 2º.
2. Cada responsable de una tutoría generará uno para su equipo educativo, del que será administrador.
3. Cada responsable de la tutoría tendrá un equipo con el alumnado de su grupo.
4. Es conveniente que cada módulo tenga un grupo con el alumnado que le corresponde y que sea administrado por el profesor/a de dicho módulo.

De este modo, la comunicación natural partirá o llegará al equipo de Jefatura de Estudios desde o hacia la tutoría del grupo, desde ésta al resto del profesorado que imparte docencia en este ámbito y de aquí al alumnado del grupo.

La información correspondiente se encuentra alojada en dichos canales (ROF, Programaciones Didácticas, etc.)

## SOBRE LA COMUNICACIÓN

### SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Cuando el CIFP Cerdeño necesite ponerse en contacto de modo no presencial con cualquiera de las personas que forman parte de la Comunidad Educativa, tanto profesorado como alumnado, podrá hacerlo mediante.

- El **correo corporativo** que facilita el Principado de Asturias (de @educastur.org ó @educastur.es),
- Grupos **TEAMS corporativos**
- **Plataforma virtual Educastur** en los casos de formación a distancia

Es responsabilidad de unos y otros activarlo y consultarlo. Si no lo han hecho, se considera por defecto que el mensaje se ha recibido.

Los canales de comunicación Interna y los flujos de información que se generan, están descritos en el Plan de Acción Tutorial.

### SOBRE LA COMUNICACIÓN EXTERNA

Toda la información relacionada con los procesos educativos; fechas de matriculación y procedimiento necesario, Concreciones Curriculares de los Ciclos Formativos, Programaciones Didácticas de los Módulos, Derecho y Deberes del alumnado, etc. se encuentran a disposición de los usuarios en la web del CIFP y aquellos de uso a lo largo del curso, están disponibles en los correspondientes grupos de Teams.

La comunicación **con las personas que tienen la custodia** legal de los menores se realiza, **preferentemente** utilizando la **dirección de correo electrónico que figura en la Plataforma Sauce** procedente de los datos de la matrícula, al quedar constancia por escrito de la información que se intercambia. El teléfono que figura en la misma se emplea en los casos que la persona dependiente del CIFP lo considere necesario por su mayor agilidad en la comunicación

La documentación que podría ser empleada para solicitar un seguimiento individualizado **presencial** del proceso de enseñanza-aprendizaje por parte de los Representantes legales del alumnado menor de edad o de ellos mismos cuando tienen superados los 18 años, junto con los acuerdos derivados, figuran como anexos de este documento con la denominación:

**ANEXO I MODELO DE CONVOCATORIA DE REUNIÓN**

**ANEXO II SOLICITUD DE ENTREVISTA**

**ANEXO III MODELO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN DEL RESTO DEL EQUIPO DOCENTE**

**ANEXO IV MODELO DE ACTA DE ENTREVISTA**

**ANEXO V MODELO DE COMPROMISO EDUCATIVO**

**ANEXO VI MODELO DE RECLAMACIÓN ANTE INSPECCIÓN.**

## PROCEDIMIENTOS DE LAS DIFERENTES RECLAMACIONES

### DISCREPANCIAS DE CARÁCTER GENERAL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL CIFP

Existe un documento con tal fin, así como buzones de recogida y se admite su presentación digital que por encontrarse controlado por nuestro Sistema de Gestión de Calidad, obliga tanto a su recepción como a darle la cumplida respuesta.

#### ANEXO VII HOJA DE SUGERENCIAS- PARTE NO CONFORMIDAD AC Y AP (F-08.03.01)

### RECLAMACIÓN RESPECTO A LA VALORACIÓN OBJETIVA DEL RENDIMIENTO EN EL APRENDIZAJE.

Estos procedimientos se encuentran recogidos tanto en el Plan de Acción Tutorial como el Reglamento de Organización y Funcionamiento y en el Manual de Acogida del alumnado. Así mismo, se les informa en el inicio de curso y en la entrega de calificaciones Finales. Para ello, se deben de cubrir los siguientes formularios, según sean calificaciones parciales o finales. En las mismas, se les indica cuales son las causas alegables para solicitar dicha revisión.

#### ANEXO VIII SOLICITUD REVISIÓN CALIFICACIONES PARCIALES (F070909)

#### ANEXO IX SOLICITUD DE REVISIÓN DE LAS CALIFICACIONES FINALES (F070912)

### SOLICITUD POR ESCRITO DE LAS COPIAS DE LOS MECANISMOS EMPLEADOS EN LA EVALUACIÓN DEL ALUMNADO

Esta solicitud deberá ir dirigida a la Jefatura de Estudios y será imprescindible que SE PRESENTE EN LA SECRETARÍA DEL CENTRO empleando el formulario **ANEXO X SOLICITUD COPIAS DE LAS HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN** que figura como anexo del presente documento y siguiendo el protocolo que figura como **ANEXO XI DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DOCUMENTACIÓN**

2º) Una vez tramitada la solicitud, se comunicará a la persona solicitante que pase por la Jefatura de Estudios a recoger el impreso de ingreso bancario del importe de las copias, en función de la documentación de evaluación solicitada.

3º) Con el impreso correspondiente, la persona solicitante deberá ingresar el importe correspondiente en la cuenta bancaria señalada en el impreso.

4º) Una vez pagadas las copias, la persona interesada deberá presentar el justificante bancario de pago en la Jefatura de Estudios para que le puedan ser entregadas las copias.

### SOBRE EL DERECHO A LA IDENTIDAD, INTEGRIDAD Y LA DIGNIDAD PERSONAL.

Cualquier persona que sienta amenazada su identidad, como su integridad o su dignidad personal, puede emplear los cauces que figuran en la web del CIF, de los que se les informa en la Sesión de Inicio de Curso que les permite guardar la debida discreción, así como la entrevista personal con la Tutoría, cualquier miembro del su Equipo Educativo o la Jefatura de estudios de nuestro CIFP.

### SOBRE EL DERECHO DE PARTICIPACIÓN, DE REUNIÓN Y ASOCIACIÓN

Estos derechos están recogidos en nuestro Reglamento de Organización y Funcionamiento (ROF) donde se indica que la Participación del alumnado se articula mediante un **Canal de Teams corporativo** del CIFP específico al que pertenecen los delegados y delegadas del Centro bajo la

administración del que sustente la Presidencia de la Junta de delegados y de la Jefatura de Estudios. Se marca como único límite de participación, las mismas exigencias de comportamiento que se exigen en nuestro ROF.