

Procedimientos de quejas de padres o tutores legales y estudiantes

Un centro educativo que imparte el Programa del Diploma del IB debe tener previsto un sistema de relación y comunicación con las familias que minimice las posibles quejas de estas, pero que también atienda eficazmente las mismas, así como las reclamaciones que puedan ser presentadas. Para ello es clave. a) la exhaustiva información inicial sobre los estudios y su sistema de evaluación, b) la calidad de una comunicación constante sobre la progresión de los aprendizajes y su evaluación, c) los procedimientos de queja ante una atención no adecuada o d) los procedimientos de reclamación ante un nota IB.

El Instituto Jorge Manrique es un centro público de enseñanza, en el que el Programa del Diploma es cursado por alumnos que simultáneamente cursan los estudios de Bachillerato nacional. Por ello, los posibles procedimientos de quejas de padres o tutores legales y estudiantes deben atenderse dentro del marco establecido por la ORDEN EDU/363/2015, de 4 de mayo, por la que se establece el currículo y se regula la implantación, evaluación y desarrollo del bachillerato en la Comunidad de Castilla y León. Así, el capítulo IV, en la sección 2.ª establece los aspectos relativos a las garantías de una evaluación objetiva, detallando en su artículo 36 La objetividad en la evaluación y en el 39 el Procedimiento de reclamación ante el centro docente.

A partir de este marco mínimo de actuación, que podrá ser actualizado en el próximo desarrollo normativo de la LOMLOE, desde la Coordinación del Programa del Diploma se articulan los siguientes procedimientos específicos para familias o tutores legales y estudiantes del PD, dentro de una comunicación respetuosa en el interior de la Comunidad Educativa y con la finalidad de mejora continua del programa del Diploma

- a) La exhaustiva información inicial sobre los estudios del PD y su sistema de evaluación.
- Las charlas informativas a las familias de alumnado candidato incorporan como contenido fundamental el sistema de evaluación IB y los procedimientos de consecución del Diploma
 - En la web, está disponible la *Política de evaluación*, con el detalle de toda la información sobre el sistema de evaluación IB y los procedimientos de consecución del Diploma
 - En la reunión inicial con las familias, en el mes de Octubre del primer año, las familias reciben información escrita sobre el sistema de evaluación y firma un Recibí como comprobante de haber sido informados

b) La calidad de una comunicación constante sobre la progresión de los aprendizajes y su evaluación

- El reglamento de régimen interior del centro establece las normas que garanticen y posibiliten la comunicación los alumnos y sus padres, madres o tutores legales con la Coordinadora del IB, con el tutor del curso y con profesorado de las distintas materias, siéndoles comunicadas las horas que tienen reservadas en su horario para atenderles.
- La Coordinadora del PD y el Tutor de cada curso convocan una reunión informativa por cada trimestre, en modalidad presencial, facilitando la presentación de sugerencias y quejas.
- El tutor, después de cada sesión de evaluación, así como cuando se den circunstancias que lo aconsejen, informará a los alumnos y a los padres, madres o tutores legales sobre el resultado del proceso de aprendizaje seguido y las actividades realizadas, incluyendo, en todo caso, una valoración sobre la adecuación del rendimiento a las capacidades y posibilidades del alumno, así como, sobre la adquisición de las competencias.

c) Los procedimientos de queja y ante una atención no adecuada

- Las quejas podrán presentarse de forma oral ante la Coordinadora del PD o de forma escrita. Las quejas orales podrán presentarse por el propio alumnado o sus familias. Las quejas escritas, que contendrán cuantas precisiones y/o alegaciones justifiquen la disconformidad con una actuación docente, serán presentadas firmadas por la familia o representante legal y tramitadas a través de la Coordinadora del PD, que la trasladará al Jefe de Estudios, para informarle.
- La Coordinadora abordará toda queja, oral o escrita, con el docente concernido, informando posteriormente al Jefe de Estudios y, si fuese preciso, al Jefe del Departamento Didáctico responsable de la materia u elemento troncal que imparte dicho profesor.
- Jefatura de Estudios, si fuese preciso, podrá requerir al departamento de coordinación didáctica correspondiente un informe motivado sobre la actuación del docente dentro de su actuación en el Programa del Diploma. De todo ello se dejará constancia en el libro de actas del departamento de coordinación didáctica.
- La Coordinadora contestará por escrito, con el VºBº del Director, toda queja presentada por cauce escrito. Las quejas verbales serán respondidas verbalmente mediante entrevista específicamente destinada para ello bien con el alumno y/o con su familia.

d) Los procedimientos de reclamación ante una nota IB. Dado que el Programa del Diploma del IB cuenta con una evaluación externa, no cabe el procedimiento de queja interna ante la misma, sino la presentación de una reclamación de revisión de la nota de acuerdo con lo establecido en el IB. Para atender las mismas, se establecen los siguientes procedimientos:

- La reclamación sobre una nota de una asignatura del PD lserá presentada por escrito en el plazo de tres días hábiles a partir de aquel en que se produjo la comunicación de los resultados de la evaluación, que las familias reciben el día 5 de julio de cada año.
- La Coordinadora del PD comunicará a dicha familia las posibles modalidades de revisión de un nota IB, con el fin de consensuar la actuación en cada caso específico. Además, le comunicará el diagnóstico previo del docente de la asignatura sobre la viabilidad y fundamentación de dicha reclamación
- La familia será informada del coste establecido por el IB para dicha solicitud de revisión, que deberá ser asumido por la familiar y nunca por el centro
- La familia, en un plazo de 24 horas tras la reunión antes referida, deberá confirmar o desistir de dicho procedimiento, ingresando el importe de la misma en la forma que le sea comunicada
- La Coordinadora tramitará la reclamación presentada
- Una vez recibida la nueva nota, esta será comunicada a las familias en un plazo de 24 horas
- El Equipo Docente del IB será informado en la primera reunión del nuevo curso de las reclamaciones presentadas en su caso, del diagnóstico realizado para cada caso y de los resultados finalmente obtenidos

Todos estos procedimientos establecidos serán comunicados:

- en la primera sesión de tutoría a todo el alumnado
- en la primera reunión con las familias, en Octubre de cada curso
- en el espacio específico del Bachillerato Internacional, dentro de la web del centro

Además de lo establecido en este documento, la *Política de probidad académica* detalla los procedimientos ante un posible caso de incumplimiento de la misma, así como las garantías de aplicación justa y apelación al respecto con la que pueden contar las familias