

# **PROTOCOL DE RESOLUCIÓ DE QUEIXES / DENÚNCIES I RECLAMACIONS DE L'EOI MANRESA**

**Aprovat pel Claustre de Professorat i pel Consell Escolar el dia 1 d'abril de 2011**

La normativa aplicable per resoldre les queixes és la següent:

1. LEC, article 157.2
2. Resolució de 24 de maig de 2004 de la Secretaria del Departament d'Ensenyament, per la qual es dicten instruccions sobre els procediments a seguir en el cas de queixes presentades per l'alumnat, pares, professorat o altra persona interessada que qüestionin la prestació del servei en un centre docent públic.
3. Ordre EDU/34/2009, de 30 de gener, per la qual s'organitzen les proves específiques de certificació dels nivells intermedi i avançat dels ensenyaments d'idiomes de règim especial que s'imparteixen a les escoles oficials d'idiomes.
4. Instruccions d'inici de curs.

Les queixes a l'EOI Manresa es divideixen en:

- A. Queixes / denúncies sobre el funcionament del centre
- B. Queixes / denúncies sobre un/a professor/a
- C. Queixes / denúncies sobre un/a treballador/a del centre
- D. Reclamacions de qualificacions de l'avaluació continuada
- E. Reclamacions de qualificacions finals, tant lliures com oficials.

## **A. Queixes / denúncies sobre el funcionament del centre**

### **1. Entrada de la queixa / denúncia**

Es farà una entrada de la queixa / denúncia que es presenta al registre d'entrada o per Internet, adreçat/da al/a la director/a del centre. L'autor/a d'aquesta queixa o denúncia s'ha d'identificar i ser el màxim d'explícit explicant el fet denunciat i aportant proves si cal. Si no s'identifica correctament, la queixa/denúncia no es tramitarà ni es resoldrà.

### **2. Comprovació dels fets i recollida de la informació**

Un cop rebuda la queixa / denúncia, el/la director/a del centre l'estudiarà i buscarà obtenir indicis del fet denunciat per comprovar i saber què passa en realitat. Si convé, es podrà tenir una entrevista amb la persona que ha presentat la queixa/denúncia i se n'estendrà una acta.

### **3. Resolució**

Arribats aquí, el/la director/a contestarà per escrit a qui hagi presentat la queixa/denúncia comunicant la solució a què s'ha arribat, o bé desestimant-la motivadament. A la resolució sempre hi haurà peu de recurs que indica a quin altre

òrgan competent es pot adreçar l'afectat/da en cas que no s'estigui d'acord amb resolució de la queixa/denúncia.

## **B. Queixes / denúncies sobre un/a professor/a**

Durant el curs 2006-07 es va aprovar un protocol consensuat de queixes quan aquestes es referien a un/a professor/a. Aquest protocol el reproduïm aquí amb alguna variació per complir amb la Resolució de 24 de maig de 2004 de la Secretaria del Departament d'Ensenyament, per la qual es dicten instruccions sobre els procediments a seguir en el cas de queixes que qüestionin la prestació del serveis en un centre docent públic.

### **Protocol de seguiment de queixes de part de l'alumnat sobre el professorat del centre**

En rebre una queixa per escrit d'algun/a alumne/a, pares o mares, professorat o altra persona interessada en relació a algun/a professor/a del centre, es seguirà el següent protocol, aprovat pel consell escolar en data 1 d'abril de 2011.

#### **1. Entrada de la queixa / denúncia**

Es farà una entrada de la queixa / denúncia que es presenta al registre d'entrada o per Internet adreçat/da al/a la director/a del centre. L'autor/a d'aquesta queixa o denúncia s'ha d'identificar i ser el màxim d'explícit explicant el fet denunciat i aportant proves si cal. Si no s'identifica correctament, la queixa/denúncia no es tramitarà ni es resoldrà.

#### **2. Comprovació dels fets**

Un cop rebuda la queixa / denúncia, el/la director/a del centre l'estudiarà i buscarà obtenir indicis del fet denunciat per comprovar i saber què passa en realitat.

#### **3. Avís al/a la professor/a i al/a la cap de departament corresponent**

S'avisarà el/la professor/a i el/la cap de departament de l'existència d'una queixa i es demanarà al/a la professor/a un informe escrit detallat dels fets. Aquest informe pot ser una declaració verbal que es recollirà per escrit i com a mínim anirà signat i datat per la persona afectada. Si és un problema d'una sola persona, es suggerirà a l'interessat/da que parli amb l'alumnat de la classe per tal de reunir més informació i poder fer-se fer una visió global abans de parlar amb la persona afectada. Amb aquesta informació, el/la professor/a parlarà amb la persona que presenta la queixa.

#### **4. Recull d'informació sobre la queixa**

El/la director/a es reunirà amb el/la delegat/da i el/la sotsdelegat/da si és un problema a l'aula, sense el/la professor/a afectat/da. Sempre que sigui possible, les reunions amb alumnat i/o professorat es faran en presència d'una/a altre/a membre de l'equip directiu i se n'estendrà acta.

Arran d'aquesta primera aproximació, el/la director/a sabrà si es tracta d'un problema individual o de grup. Si és un problema individual, escoltarà la persona interessada. Si és un problema de grup, el/la director/a convocarà els delegats/des i sotsdelegats/des dels altres grups per detectar si és problema d'un sol grup o bé general del/de la professor/a.

#### **5. Reunió de la cap d'estudis amb el/la professor/a afectat/da**

El/la director/a convocarà una reunió amb el/la professor/a afectat/da i el/la cap de departament per informar-los dels continguts de la queixa i de les apreciacions dels afectats i escoltar les seves pròpies un cop el/la professor/a també ha fet les seves reunions amb el grup o amb la persona que ha presentat la queixa.

En cas de ser un problema d'un únic grup, el/la director/a farà de mediador/a i intentarà ajudar, al màxim, a resoldre els problemes de convivència que hagin sorgit.

Si és un problema didàctic per part del/de la professor/a, el/la director/a n'informarà l'inspector/a, i es convocarà una reunió amb el/la professor/a, a fi i efecte d'exposar els problemes i fer-ne un seguiment.

## **6. Seguiment**

El/ la cap del departament farà un seguiment setmanal del/de la professor/a afectat/da i farà constar en acta el seguiment i progrés dels fets.

Arribats aquí, el/la director/a contestarà per escrit a qui hagi presentat la queixa comunicant la solució a què s'ha arribat, o bé desestimant-la motivadament. A la resolució sempre hi haurà peu de recurs que indica a quin altre òrgan competent es pot adreçar en cas que no s'estigui d'acord amb com s'ha tractat el tema.

## **7. Reunió amb els/les delegats/des i sotsdelegats/des de tots els grups**

Després d'un mes de seguiment, el/la director/a es reunirà un altre cop amb els/les delegat/des i sotsdelegats/des, amb el grup classe o amb la persona que va fer la queixa, si s'escau, i els informarà del seguiment realitzat i obrirà un torn de paraules per tal que puguin expressar la seva opinió sobre la millora o no. El/la director/a farà una acta d'aquesta reunió.

## **8. Reunió informativa amb el/la professor/a**

El/la director/a convocarà una reunió amb el/la professor/a per informar-lo/la dels continguts de la reunió, anteriorment mencionada. En funció dels resultats, es demanarà l'ajuda de la inspecció.

Si el/la director/a és part implicada, en el seu lloc actuarà el/la cap d'estudis.

## **C. Queixes / denúncies sobre un/a treballador/a del centre**

En rebre una queixa per escrit d'algun/a alumne/a, pares o mares, professorat o altra persona interessada en relació a algun/a treballador/a del centre, es seguirà el següent protocol, aprovat pel consell escolar en data 1 d'abril de 2011.

### **1. Entrada de la queixa / denúncia**

Es farà una entrada de la queixa / denúncia que es presenta al registre d'entrada o per Internet adreçat al/a la director/a del centre. L'autor/a d'aquesta queixa o denúncia s'ha d'identificar i ser el màxim d'explícit explicant el fet denunciat i aportant proves si cal. Si no s'identifica correctament, la queixa/denúncia no es tramitarà ni es resoldrà.

### **2. Comprovació dels fets**

Un cop rebuda la queixa / denúncia, el/la director/a del centre l'estudiarà i buscarà obtenir indicis del fet denunciat per comprovar i saber què passa en realitat.

### **3. Avís al/a la treballador/a**

S'avisarà el/la treballador/a de l'existència d'una queixa i se li demanarà un informe escrit detallat dels fets. Aquest informe pot ser una declaració verbal que es recollirà per escrit i com a mínim anirà signat i datat per la persona afectada. Sempre que sigui possible, les reunions amb alumnat i/o treballadors/res del centre es faran en presència d'una/a altre/a membre de l'equip directiu i se n'estendrà acta.

#### **4. Recull d'informació sobre la queixa**

El/la directora es reunirà amb la persona que presenta la queixa i farà acta de la reunió.

#### **5. Reunió amb el/la treballador/a afectat/da i el persona que presenta la queixa**

El/la director/a convocarà una reunió amb el/la treballador/a i la persona que fa la queixa i mirarà d'arribar a un acord. Es farà acta de la reunió i es resoldrà per escrit la solució a què s'ha arribat, o bé es desestimarà motivadament. A la resolució sempre hi haurà peu de recurs que indica a quin altre òrgan competent es pot adreçar en cas que no s'estigui d'acord amb com s'ha tractat el tema.

Si el/la director/a és part implicada, en el seu lloc actuarà el/la cap d'estudis.

Tota la documentació quedarà arxivada al centre i un cop acabada l'actuació de la Direcció, es podrà donar a conèixer el problema als Serveis Territorials.

### **D. Reclamacions de qualificacions de l'avaluació continuada**

1. En el moment de la publicació de les notes d'avaluació continuada, els/les mateixos/es professors/es estudiaran i resoldran les possibles reclamacions.
2. L'alumne/a pot reiterar la reclamació en un escrit adreçat al/a la director/a i presentat el mateix dia o l'endemà.

Per resoldre aquestes reclamacions se segueix la tramitació següent:

a) El/la director/a trasllada la reclamació al departament corresponent per tal que, en una reunió convocada a aquest efecte, estudiï si la qualificació s'ha fet d'acord amb els criteris d'avaluació establerts pel departament. Si aquest consta només d'un o dos membres, s'ampliarà, en aquest cas, fins a tres, amb els/les professors/es que el/la director/a designi. Les reclamacions formulades i la seva resolució raonada es faran constar al llibre d'actes del departament.

b) El/la professor/a, vista la proposta del departament, resol la reclamació que serà notificada a la persona interessada, amb indicació del termini i l'òrgan davant el qual pot presentar reclamació. En cas que s'accepti la resolució, es modifica l'acta d'avaluació corresponent mitjançant una diligència signada pel/per la director/a.

c) Aquesta resolució pot ser objecte de nova reclamació davant la direcció general competent, mitjançant escrit de la persona interessada presentat als Serveis Territorials de la Catalunya Central, a través de la direcció del centre, en el termini de cinc dies hàbils comptats a partir de l'endemà de la notificació de la resolució.

d) El/la director/a tramet als Serveis Territorial de la Catalunya Central aquestes reclamacions juntament amb una còpia de la reclamació original, una còpia de l'acta de la reunió en la qual s'hagi estudiat la reclamació, una còpia de la resolució recorreguda i qualsevol altra documentació que, a iniciativa pròpia o a petició de la persona interessada, consideri pertinent d'adjuntar-hi.

e) Un cop informades per la Inspecció, els Serveis Territorials han de trametre aquestes reclamacions a la direcció general competent, abans de deu dies, amb tota

la documentació i l'informe de la Inspecció. Aquest informe contindrà tant els aspectes procedimentals seguits en el tractament de la reclamació com el fons de la qüestió reclamada. Si de l'informe i de la documentació es desprèn la conveniència de revisar la qualificació o el procediment d'avaluació, la direcció general competent encarregarà aquesta tasca a una comissió formada per un/a professor/a del centre que no hagi estat responsable directe de la qualificació objecte de reclamació, proposat pel/per la director/a, un/a professor/a d'un altre centre i un/a inspector/a, proposats per la Subdirecció General de la Inspecció d'Educació. D'acord amb l'informe de la Inspecció i, si escau, de la comissió, la Direcció General resoldrà definitivament, abans de 10 dies, amb notificació a la persona interessada i, si escau, amb els efectes previstos al punt b).

## **E. Reclamacions de qualificacions finals, tant lliures com oficials**

El centre ha d'establir un dia en què els professors estudiaran i resoldran les possibles reclamacions. L'alumne/a pot reiterar la reclamació en un escrit adreçat al/a la director/a i presentat el mateix dia o l'endemà.

Per resoldre aquestes reclamacions se segueix la tramitació següent:

a) El/la director/a trasllada la reclamació al departament corresponent per tal que, en una reunió convocada a aquest efecte, estudiï si la qualificació s'ha fet d'acord amb els criteris d'avaluació establerts pel departament. Si aquest consta només d'un o dos membres, s'ampliarà, en aquest cas, fins a tres, amb els/les professors/es que el/la director/a designi. Les reclamacions formulades i la seva resolució raonada es faran constar al llibre d'actes del departament.

b) El/la director/a del centre, vista la proposta del departament, resol la reclamació que serà notificada a la persona interessada, amb indicació del termini i l'òrgan davant el qual pot presentar reclamació. En cas que s'accepti la resolució, es modifica l'acta d'avaluació corresponent mitjançant una diligència signada pel/per la director/a.

c) Aquesta resolució pot ser objecte de nova reclamació davant la direcció general competent, mitjançant escrit de la persona interessada presentat als Serveis Territorials de la Catalunya Central, a través de la direcció del centre, en el termini de cinc dies hàbils comptats a partir de l'endemà de la notificació de la resolució. Poden presentar reclamació tant l'alumne/a, com el/la candidat/candidata de règim lliure (o els seus representants legals, si és menor d'edat), com el/la professor/a responsable de la qualificació impugnada.

d) El/la director/a tramet als Serveis Territorials de la Catalunya Central aquestes reclamacions juntament amb una còpia de la reclamació original, una còpia de l'acta de la reunió en la qual s'hagi estudiat la reclamació, una còpia de la resolució recorreguda i qualsevol altra documentació que, a iniciativa pròpia o a petició de la persona interessada, consideri pertinent d'adjuntar-hi.

e) Un cop informades per la Inspecció, els Serveis Territorials han de trametre aquestes reclamacions a la direcció general competent, abans de deu dies, amb tota la documentació i l'informe de la Inspecció. Aquest informe contindrà tant els aspectes procedimentals seguits en el tractament de la reclamació com el fons de la qüestió reclamada. Si de l'informe i de la documentació es desprèn la conveniència de revisar la qualificació o el procediment d'avaluació, la direcció general competent encarregarà aquesta tasca a una comissió formada per un/a professor/a del centre que no hagi estat responsable directe de la qualificació objecte de reclamació,

proposat pel/per la director/a, un/a professor/a d'un altre centre i un/a inspector/a, proposats per la Subdirecció General de la Inspecció d'Educació. D'acord amb l'informe de la Inspecció i, si escau, de la comissió, la Direcció General resoldrà definitivament, abans de 10 dies, amb notificació a la persona interessada i, si escau, amb els efectes previstos al punt b).