



**Junta de
Castilla y León**

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

I.E.S. "BERGIDUM FLAVIUM"

Tel. 987 54 62 00 – Fax. 987 54 6 2 37

c/ Elías Iglesias, 18

24540 Cacabelos (León)

24002160@educa.jcyl.es

<http://iesbergidumflavium.centros.educa.jcyl.es/sitio/>

PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN ENTRE LAS FAMILIAS Y EL CENTRO

FINALIDAD DE ESTE PROTOCOLO

La educación de nuestro alumnado requiere una colaboración estrecha entre las familias y el centro educativo, colaboración basada en la confianza y en una comunicación fluida, respetuosa y constructiva en pro del bienestar emocional y del progreso académico del alumno.

PRINCIPIOS QUE DEBEN REGIR LA COMUNICACIÓN ENTRE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

Toda comunicación entre las familias y el centro educativo debe regirse de acuerdo con los siguientes principios:

- **Respeto mutuo** tanto en el contenido de la comunicación como en la forma de comunicarse.
- **Escucha y diálogo**, procurando comprender las diferentes perspectivas.
- **Confianza** en la labor de los profesionales del centro, sin perjuicio del derecho de las familias a solicitar información o plantear dudas.
- No confrontación y **colaboración** en la búsqueda de soluciones que favorezcan al alumnado en su progreso académico.
- **Uso adecuado** de los canales de comunicación establecidos por el centro.

CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE FAMILIAS Y CENTRO EDUCATIVO: QUIÉN Y CÓMO.

1.- PROFESOR DE LA MATERIA.

Cuando sea necesario aclarar cuestiones relacionadas con una materia determinada o comunicar una circunstancia que atañe a esa materia o docente en particular, las familias deberán dirigirse inicialmente al profesor/a correspondiente.

Podrá solicitar cita presencial o telefónica a través de STILUS COMUNICACIONES.

2.- TUTOR/A DEL ALUMNO.

Las familias se pondrán en contacto con los tutores de sus hijos/as cuando sea preciso comunicar cuestiones que afecten a aspectos personales del alumnado (problemas de salud, familiares...) a problemas académicos (faltas de asistencia, rendimiento escolar) y/o problemas de convivencia.

Podrá solicitar cita presencial o telefónica a través de STILUS COMUNICACIONES.

Cuando las familias deseen obtener información acerca de la evolución académica de sus hijos/as en su proceso educativo, solicitarán también cita previa al tutor para que este les traslade detalladamente toda la información aportada por los respectivos docentes.

Es importante que las familias sepan que *"NO SE DARÁ INFORMACIÓN ACADÉMICA DEL ALUMNADO DURANTE LAS DOS SEMANAS PREVIAS A LAS SESIONES DE EVALUACIÓN"

De existir una circunstancia que requiera una intervención urgente, las familias podrán ponerse en contacto con el centro educativo, solicitando hablar con el tutor correspondiente.

3.- JEFATURA DE ESTUDIOS

Cuando las familias requieran la intervención de otros miembros de la comunidad educativa para resolver cuestiones relacionadas con la convivencia en el centro, horarios, situaciones familiares complejas u otras circunstancias en las que ya haya intervenido el tutor/a sin que se hayan resuelto, estas podrán solicitar una reunión con Jefatura de Estudios previa cita, llamando al teléfono del centro.

4.- DIRECCIÓN

La dirección del centro atenderá aquellas cuestiones que requieran su intervención, especialmente cuando se trate de aspectos institucionales, organizativos o decisiones que sean competencia del equipo directivo.

La dirección del centro atenderá reclamaciones como paso previo a la inspección educativa, siempre que estas ya hayan sido comunicadas al docente/s implicados y al tutor/a sin que se haya logrado un acuerdo entre ambas partes. La dirección del centro actuará de mediador.

Este procedimiento permite que cada cuestión sea atendida inicialmente por la persona que posee la información y las competencias directamente relacionadas con ella.

SOLICITUD DE CITA PREVIA

Para garantizar una atención adecuada por parte del centro educativo, las familias deben solicitar previamente cita con el profesor/a, tutor/a, Jefatura de Estudios y/o Dirección.

No se abordarán cuestiones académicas, personales o de convivencia durante las entradas o salidas del alumnado, durante los recreos, en los cambios de clase o mientras el profesorado desarrolla su actividad docente.

El canal de comunicación oficial entre las familias y el centro educativo será STILUS COMUNICACIONES.

Solicitar una cita permite que el profesional pueda disponer del tiempo necesario, consultar previamente la información pertinente y ofrecer a la familia una respuesta rigurosa.

DISCREPANCIAS POR PARTE DE LAS FAMILIAS ANTE DETERMINADAS DECISIONES ADOPTADAS POR EL PROFESIONAL EDUCATIVO

Las familias tienen pleno derecho a solicitar información, plantear dudas, expresar su opinión y manifestar su desacuerdo con una determinada actuación llevada a cabo por un docente.

Del mismo modo, el profesorado tiene la responsabilidad de ejercer sus funciones docentes y educativas de acuerdo con la normativa vigente, los documentos de centro y los acuerdos adoptados por los órganos de coordinación y su criterio profesional.

Por ello, ante una discrepancia, se procurará:

1. Escuchar la explicación del profesor/a.
2. Aclarar posibles malentendidos.
3. Buscar acuerdos y soluciones.
4. Recurrir a las instancias superiores del centro cuando la situación lo requiera.

Las decisiones adoptadas por el profesorado en el ejercicio de sus competencias y dentro del marco establecido por la normativa y por el centro deben ser respetadas por las familias.

Cuando una familia no esté de acuerdo con una decisión adoptada, podrá solicitar su aclaración o utilizar los cauces establecidos para plantear una reclamación, pero **no corresponde a las familias sustituir el criterio profesional del docente o determinar cómo este debe desarrollar sus funciones educativas dentro de sus competencias.**

Si en el transcurso de una reunión entre familia y profesorado surgiesen faltas de respeto, el profesional educativo podrá solicitar la presencia de un miembro del equipo directivo o dar por zanjada la reunión, levantando acta de lo sucedido.

DISCREPANCIAS EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN

La evaluación forma parte de las funciones profesionales del profesorado y se realiza de acuerdo con los criterios establecidos en la normativa y en la programación didáctica correspondiente.

Las familias podrán solicitar información sobre:

- La evolución académica del alumno/a.
- Los criterios de evaluación.

- Procedimientos e instrumentos de evaluación.
- Medidas de apoyo o refuerzo que se consideren necesarias.
- Decisiones adoptadas por el equipo docente.

Si existiese desacuerdo ante una calificación obtenida por el alumno/a, se utilizarán los procedimientos de revisión establecidos legalmente, evitando convertir la discrepancia en una confrontación con el profesor.

Si existiese desacuerdo ante una decisión de promoción o titulación, se utilizarán los cauces de reclamación establecidos legalmente.

***No cabe la posibilidad de reclamación durante las dos primeras evaluaciones. Dicha posibilidad solo se contempla una vez publicados los resultados de las evaluaciones finales.**

DISCREPANCIAS EN LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS DE CONVIVENCIA

Las normas de convivencia del centro se aplican a todo el alumnado y tienen como finalidad garantizar un entorno adecuado para aprender y convivir.

Las familias pueden solicitar información y conocer las circunstancias que hayan motivado una determinada actuación, siempre respetando la confidencialidad de las personas implicadas.

Una familia puede no compartir una decisión disciplinaria o educativa, pero deberá **respetar los procedimientos establecidos por el centro y los cauces de revisión previstos**, evitando cuestionar públicamente al profesorado delante del alumnado.

Es especialmente importante que las discrepancias entre adultos **no sitúen al alumno en una posición de enfrentamiento entre su familia y sus profesores**.

COMUNICACIÓN DIGITAL CON EL CENTRO EDUCATIVO

Los canales digitales son una herramienta de comunicación entre las familias y el centro educativo y no un sustituto de la atención presencial cuando esta sea necesaria.

Las familias se comunicarán con el centro haciendo uso únicamente de los canales oficiales (STILUS).

El profesorado atenderá y dará respuesta a los mensajes y peticiones recibidos siempre durante el horario escolar. El profesorado no tendrá la obligación de responder a cualquier mensaje recibido fuera de su horario lectivo.

Es primordial que las familias eviten el envío de mensajes reiterados acerca de una cuestión que está siendo atendida.



**Junta de
Castilla y León**

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

I.E.S. "BERGIDUM FLAVIUM"

Telf. 987 54 62 00 – Fax. 987 54 6 2 37

c/ Elías Iglesias, 18

24540 Cacabelos (León)

24002160@educa.jcyl.es

<http://iesbergidumflavium.centros.educa.jcyl.es/sitio/>

- ✓ Las familias no podrán exigir al profesorado una respuesta inmediata a una consulta.
- ✓ Aquellas cuestiones de compleja resolución se abordarán mediante una reunión presencial.
- ✓ Se prohíbe el empleo de mensajería para la comunicación de reclamaciones, la difusión de información y el cuestionamiento público de actuaciones de miembros de la comunidad educativa en redes sociales y otros medios públicos de comunicación.

COLABORACIÓN Y RESPONSABILIDAD COMPARTIDA

Familias y docentes desempeñamos funciones diferentes, pero complementarias y con un mismo objetivo: acompañar a nuestros adolescentes en su proceso de aprendizaje, su educación y su bienestar emocional.

Como centro educativo, nos comprometemos a escuchar a las familias, proporcionar información, atender sus preocupaciones y facilitar los cauces adecuados que permiten resolver aquellas situaciones que puedan surgir a lo largo del proceso de aprendizaje.

A su vez, pedimos a las familias que confíen en los profesionales que acompañan diariamente a sus hijos/as, que respeten las decisiones adoptadas por estos profesionales dentro del ámbito de sus competencias y que utilicen los cauces de comunicación establecidos.

Por todo ello, invitamos a las familias a:

-  Preguntar antes de sacar conclusiones.
-  Escuchar la versión del profesional.
-  Evitar valorar una situación únicamente a partir de la información proporcionada por el alumno/a.
-  Transmitir al alumnado confianza y respeto hacia sus profesores.
-  Utilizar los cauces establecidos para expresar desacuerdo.
-  Respeto hacia la autoridad profesional del docente, hacia las normas del centro y hacia las competencias de cada uno de sus órganos.

EQUIPO DIRECTIVO

IES BERGIDUM FLAVIUM