

---

# Procediment per a tractar les queixes de les famílies en relació amb l'actuació del professorat o dels treballadors del centre en l'àmbit escolar

---

PID\_00262789

Xavier Chavarria Navarro  
Elvira Borrell Closa

---

Temps mínim de dedicació recomanat: 1 hora



**Xavier Chavarria Navarro**

**Elvira Borrell Closa**

# Índex

<b>Introducció.....</b>	<b>5</b>
<b>1. Protocol d'actuació.....</b>	<b>7</b>
<b>2. Protocol explicatiu per a establir procediments de les queixes sobre l'actuació del professorat o dels treballadors del centre.....</b>	<b>8</b>
<b>3. Protocol per a establir procediments de les queixes sobre l'actuació del professorat o dels treballadors del centre.....</b>	<b>11</b>
<b>4. Escrit de queixa.....</b>	<b>13</b>
<b>5. Resposta a l'escrit de queixa.....</b>	<b>14</b>



## Introducció

La direcció ha de vetllar perquè en el centre hi hagi un protocol d'actuació per a tractar les queixes de les famílies, del professorat o d'altres treballadors, per mitjà dels mecanismes habituals que tingui previst el centre, i que sigui conegut per la comunitat educativa i garanteixi la màxima objectivitat, imparcialitat, transparència, i també l'eficàcia i els drets fonamentals per a la integritat i la dignitat de les persones.

Com que no tots els centres tenen establerts uns procediments sobre aquest tema en les normes d'organització i de funcionament, proposem, en coherència amb les orientacions que fan les unitats corresponents de les conselleries d'educació de les comunitats autònomes i el Ministeri d'Educació dels procediments a seguir en el cas de queixes presentades per l'alumnat, pares, professorat o altra persona interessada que qüestionï la prestació del servei en un centre docent públic, que els centres disposin d'un protocol per a establir procediments que respectin els drets de totes les parts implicades.

Un escrit de queixa presentat en un centre educatiu s'ha de poder resoldre, en primera instància, en l'àmbit de la institució escolar. Així, doncs, el protocol que proposem estableix un possible camí que hauria de seguir un directiu per a traslladar la queixa i resoldre-la de manera eficaç i eficient, donant resposta en temps i forma a qui la presenta.

És per això que el tràmit d'informar instàncies superiors de l'administració educativa o òrgans jeràrquics superiors en la titularitat dels centres privats només s'ha de considerar com un tràmit potestatiu de la direcció. Una altra cosa és que el denunciante reiteri posteriorment la queixa davant de les instàncies administratives superiors o, si formalment escau, presenti una reclamació, cas en què la direcció del centre serà posteriorment requerida per l'administració educativa perquè aporti la informació i la documentació a partir de la qual havia resolt en primera instància.



## 1. Protocol d'actuació

- 1) En primer lloc, presentem l'explicació de quines han de ser les actuacions que, de manera ordenada, haurà de fer la direcció, des del moment que l'interessat o interessats presenten la queixa fins que es tanca el cas. Conté nou apartats ordenats cronològicament, i quatre annexos:
  - 1) Annex 1: Resposta dels professionals implicats.
  - 2) Annex 2: Mesures correctores que aplica la direcció als implicats.
  - 3) Annex 3a.: Resposta oral a qui ha formulat la queixa.
  - 4) Annex 3b.: Resposta escrita a qui ha formulat la queixa.
  - 5) Annex 4: Trasllet de la queixa i solució que se li ha donat en els òrgans jeràrquics superiors, si escau.
- 2) Format del protocol d'actuació.
- 3) Format amb la informació que hauria de tenir la queixa.
- 4) Format amb la informació de resposta a la queixa.

## 2. Protocol explicatiu per a establir procediments de les queixes sobre l'actuació del professorat o dels treballadors del centre

Protocol explicatiu per a establir procediments de les queixes sobre l'actuació del professorat o dels treballadors del centre	
Nom del centre	
Nom i cognoms de qui formula la queixa	
Data	1- Rebuda de la queixa
Rebuda de la queixa oral	<p>a. Moment en què el director o la directora s'assabenta que una o diverses famílies volen parlar-hi per a formular una queixa relativa a l'actuació o actuacions del professorat o dels treballadors del centre.</p> <p>b. Rebre els interessats en la major brevetat i manifestar escolta atenta de la queixa que formulen, relativa a professors o treballadors del centre.</p> <p>c. Anotació, en el mateix moment o en acabar l'entrevista de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El nom de l'alumne o alumnes implicats i els nivells</li> <li>- Els punts més significatius de la queixa</li> </ul> <p>d. Si el cas és urgent, caldrà dur a terme actuacions immediates. (perill real o percebut per l'alumne, família, professorat...)</p> <p>e. Si el cas no és urgent, indicar a qui formula la queixa que la pot presentar per escrit al centre, fent constar els fets de manera clara i concisa, i registrar-la.</p>
Rebuda de l'escrit	2- Entrada al centre de l'escrit de queixa, si escau
	Registrar i datar l'escrit.



Data	3- Identificació dels fets i dels professionals implicats
A partir que el director o directora rep la queixa oral o escrita	<p>a. Fet o fets que motiven la queixa.</p> <p>b. Professional o professionals implicats o alumnat implicat.</p> <p>c. En el cas que el director o directora sigui part directament interessada en la queixa, s'haurà d'abstenir i, en el seu lloc, tot el procés el farà el cap d'estudis.</p> <p>d. Context en què s'han produït els fets.</p> <p>e. Antecedents, si és el cas.</p>
A partir que el director o directora rep la queixa oral o escrita	<p style="text-align: center;"><b>4- Documentació aportada per qui denuncia, si és el cas</b></p> <p>Informe mèdic</p> <p>Denúncia policial o judicial</p> <p>Imatges</p> <p>Escrits de testimonis</p> <p>Altres</p>
Abans de 5 dies des de la data de rebuda de l'escrit de queixa	<p style="text-align: center;"><b>5- Actuacions immediates del director o directora</b></p> <p>a. Obtenir indicis i, sempre que sigui possible, fer comprovacions per a arribar a proves sobre l'ajustament dels fets exposats en la realitat. Concretar quina informació s'ha obtingut i qui s'ha encarregat d'obtenir-la.</p> <p>b. Traslladar còpia de l'escrit de queixa rebut al membre o membres del professorat o treballadors afectats, i demanar, amb tacte i serenor, primer informació oral i després un informe escrit dels fets objecte de la queixa, així com l'aportació de la documentació que es consideri oportuna per tal d'escoltar la seva versió dels fets. (Annex 1)</p> <p>c. Si l'interessat o interessats ho prefereixen, o demanen ajuda, el director o directora pot substituir l'escrit per una declaració verbal que recollirà per escrit en el moment que es formuli en la seva presència, i que datarà i signarà, com a mínim, la persona afectada.</p> <p>d. En cas de tractar-se d'una suposada situació <b>d'assetjament o de ciberassetjament escolar, aplicar el protocol corresponent</b> establert per l'administració educativa.</p> <p>e. En cas de tractar-se d'un cas d'afectació greu en la convivència, aplicar el que estableix el <b>Projecte de convivència</b> del centre.</p>

<b>Data</b>	<b>6- Estudiar el cas amb tota la informació</b>
Abans de 3 dies des de la rebuda de la resposta dels implicats	<p>Una vegada estudiada la documentació, si el director o directora ho considera oportú, pot demanar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Valoració dels òrgans de govern, participació o coordinació, tutors, etc. sobre el fons de la qüestió.</li> <li>b. Assessorament a l'inspector o inspectora del centre.</li> </ol>
Abans de 5 dies des de la resposta dels implicats	<p style="text-align: center;"><b>7- Actuacions correctives</b></p> <p>Dur a terme i registrar totes les actuacions d'informació, d'assessorament i de correcció amb els professionals afectats, si és el cas, i, si cal, aplicar els procediments de mediació en el marc de les funcions que la direcció té atribuïdes com a representant de l'administració educativa en el centre, a la qual correspon vetllar pel compliment de la normativa i exercir la prefectura personal. (Annex 2)</p>
Abans de 3 dies des de la rebuda de la resposta dels implicats	<p style="text-align: center;"><b>8- Respondre l'escrit de queixa</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Contestar la queixa de la família o famílies en una entrevista, en cas que no l'hagin cursat per escrit. (Annex 3a)</li> <li>b. Contestar per escrit a la família o famílies que han presentat la queixa, amb constància de recepció, comunicant-los la solució a què s'ha arribat o, si escau, la desestimació motivada de la queixa. (Annex 3b)</li> <li>c. Com a mínim, cal contestar al primer signant de la queixa, si és una queixa col·lectiva.</li> <li>d. Fer constar en l'escrit de resposta informació sobre quin és el següent nivell jeràrquic en l'administració educativa o la titularitat del centre a què poden acudir si no queden satisfets per la resolució adoptada (o les actuacions empreses) per la direcció del centre.</li> <li>e. Datar la resposta i deixar-ne còpia a l'arxiu del centre.</li> </ol>
Abans de 10 dies des de la tramesa de la resposta a la família o famílies que han presentat la queixa	<p style="text-align: center;"><b>9- Actuacions posteriors, si escau</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Conclou l'actuació del director o directora, si el centre és públic, es podrà informar de la incidència i de la solució que se li ha donat en els òrgans jeràrquics superiors corresponents de l'administració educativa. (Annex 4)</li> <li>b. En tot cas, la documentació generada quedarà arxivada, en original o còpies autenticades, a la secretaria del centre, a disposició de la Inspecció d'Ensenyament.</li> </ol>

### 3. Protocol per a establir procediments de les queixes sobre l'actuació del professorat o dels treballadors del centre

Protocol per a establir procediments de les queixes sobre l'actuació del professorat o dels treballadors del centre	
Nom del centre	
Nom i cognoms de la persona que formula la queixa i parentiu amb l'alumne	
Data	ACTUACIONS
	<b>1- Entrevista família</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom de l'alumne i el nivell</li> <li>- Punts més significatius de la queixa</li> <li>- Actuacions immediates, si el cas és urgent</li> <li>- Compromís d'actuació, si el cas pot esperar</li> </ul>
	<b>2- Registre d'entrada de l'escrit de queixa, si escau</b>
	<b>3- Fet o fets que motiven la queixa i professional/s implicat/s</b>
	Fet 1 Fet 2 Fet 3 Fet n
	<b>4- Documentació aportada, si és el cas</b>
	Informe mèdic <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span> Denúncia policial o judicial <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span> Imatges <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span> Escrits de testimonis <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span> _____ <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span>
	<b>5- Actuacions immediates de la direcció</b>
	a. Informació recollida directament del director o directora en relació amb els fets, els implicats i el context. Resposta al fet 1 Resposta al fet 2 Resposta al fet 3 Resposta al fet n b. Escrit de resposta de l'interessat o interessada, o declaració signada i datada feta davant del director o directora (Annex 1)

	<b>6- Estudar el cas amb tota la informació</b>
	<p>a. Valoració dels òrgans de govern o de participació sobre el fons de la qüestió</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> </ul> <p>b. Assessorament de l'inspector o inspectora</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> </ul>
	<b>7- Actuacions correctives</b>
	<p>a. Relació d'actuacions amb els interessats i calendari de seguiment, si és el cas.(Annex 2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> </ul> <p>b. Relació d'accions de mediació i calendari, si és el cas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> </ul>
	<b>8- Resposta a la queixa</b>
	<p>a. Síntesi de la resposta oral que s'ha donat en una entrevista. (Annex 3a)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> </ul> <p>b. Registre i arxiu en el centre de l'escrit de resposta signat i datat a qui ha formulat la queixa o, si escau, la desestimació motivada de la queixa, amb especificació de l'òrgan jeràrquic superior a què pot recórrer. (Annex 3b)</p>
	<b>9- Actuacions posteriors, si escau</b>
	<p>Informació en els òrgans jeràrquics superiors de la incidència produïda i la solució que se li ha donat. (Annex 4)</p> <p>Arxiu a la secretaria del centre de la documentació generada en original o còpies autenticades a disposició de la Inspecció d'Ensenyament.</p>

## 4. Escrit de queixa

Nom del centre

Nom i cognoms de l'alumne i nivell

Signant de l'escrit de queixa i relació de parentiu

### 1- Identificació del motiu de la queixa

Exposició dels fets de la manera més precisa possible (amb especificació dels desacords, de les irregularitats, de les anomalies, etc. que qui presenta la queixa creu que s'han produït per acció o omisió del professorat o d'altres treballadors del centre als quals fan referència).

Fet 1

Fet 2

Fet 3

Fet n

### 2- Context en què s'ha produït

Antecedents, professionals o alumnat implicat, etc.

### 3- Documentació aportada, si és el cas

Cal especificar-la.

### 4- Petició concreta que es formula al centre

Data i signatura

## 5. Resposta a l'escrit de queixa

Nom del centre

Nom i cognoms del signant de l'escrit de queixa i relació de parentiu

Nom i cognoms de l'alumne i nivell

### 1- Resposta, un per un, als fets o peticions que s'identifiquen en l'escrit de queixa

Fet/Petició 1:  
Resposta

Fet/Petició 2  
Resposta

Fet /Petició 3  
Resposta

Fet/Petició n  
Resposta

### 2- Mesures que s'han pres/desestimació total o parcial del cas

### 3- Instància a què es podran adreçar en cas que no estiguin d'acord amb la resposta

Data i signatura