



**Govern de les Illes Balears**  
Conselleria d'Educació i Cultura  
Direcció General d'Administració,  
Ordenació i Inspecció Educatives  
Departament d'Inspecció Educativa

**RECLAMACIONS CONTRA LES DECISIONS I  
QUALIFICACIONS A L'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA**

***Orientacions per a l'aplicació del Decret 121/2010 pel qual s'estableixen  
els drets i els deures dels alumnes i les normes de convivència als centres  
docents no universitaris sostinguts amb fons públics de les Illes Balears***

# RECLAMACIONS CONTRA LES DECISIONS I QUALIFICACIONS A L'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA

## ÍNDEX

Nota preliminar del cap del Departament d'Inspecció Educativa .....	2
1. Bases normatives.....	3
2. Reclamacions (procediments).....	3
2.1. Reclamacions al llarg del curs .....	4
2.2. Reclamacions a les qualificacions finals o a la decisió de titulació o de promoció .....	4
2.2.1. Procediment comú .....	4
2.2.2. Procediment específic: quan la reclamació no faci referència a la decisió de titulació o de promoció (òrgan responsable: departament didàctic).....	5
2.2.3. Procediment específic: quan la reclamació faci referència a la decisió de titulació o promoció (òrgan responsable: equip docent) .....	7
2.2.4. Terminis de les reclamacions a les qualificacions finals dels alumnes de 2n de batxillerat.....	8
3. Annexos.....	10
Annex I: esquema dels procediments de les reclamacions .....	10
Annex II: terminis per al diversos procediments.....	12

## NOTA PRELIMINAR DEL CAP DEL DEPARTAMENT D'INSPECCIÓ EDUCATIVA

La publicació del Decret 121/2010, pel qual s'estableixen els drets i els deures dels alumnes i les normes de convivència als centres docents no universitaris sostinguts amb fons públics de les Illes Balears, introdueix alguns canvis que afecten, entre altres aspectes, els procediments de reclamació de qualificacions i decisions en matèria d'avaluació de l'alumnat.

Per aquest motiu, i amb la voluntat de donar una orientació als equips directius, als tutors i a la resta del professorat, responsables de vetllar per l'assoliment d'una valoració objectiva del rendiment escolar de l'alumnat, el DIE, amb la col·laboració de l'Institut per la Convivència i Èxit Escolar, ha preparat el document: "Reclamacions contra les decisions i qualificacions a l'educació secundària".

Aquesta proposta, que inclou alguns models orientatius de documents, intenta harmonitzar les determinacions del Decret amb les prescripcions procedimentals que figuren tant a les ordres d'avaluació com a les Instruccions d'organització i funcionament.

En marcar les pautes a seguir per part de l'alumnat (o les famílies) i per part del centre partim de la constatació que són majoria, una gran majoria, els centres que tenen resolta la qüestió procedimental des de fa estona, però tant les consultes formulades a la Inspecció després de la publicació del Decret, com alguna casuística anterior, feien aconsellable una reflexió al respecte.

El document elaborat és la plasmació d'aquesta anàlisi i, per tant, només és una aproximació primera que hem de sotmetre, entre tots, a una necessària revisió a partir de la pràctica que, per a l'esdevenidor, haurà de ser considerada en vistes a una nova redacció de les instruccions (o normativa general). D'ací que els suggeriments que, a partir de la vostra experiència, ens faceu arribar, seran de gran utilitat.

Des del DIE som conscients que cal també orientar l'Educació Primària en el mateix sentit i, per a això, tenim a punt d'enllestir un document similar. També treballem en els procediments disciplinaris amb la intenció de posar a l'abast dels centres un instrument aclaridor que serveixi d'orientació i de suport.

Atentament,



Miquel Sbert i Garau  
Cap del Departament d'Inspecció Educativa

## 1. BASES NORMATIVES

- DECRET 121/2010, de 10 de desembre, pel qual s'estableixen els drets i els deures dels alumnes i les normes de convivència als centres docents no universitaris sostinguts amb fons públics de les Illes Balears. (BOIB 23/12/2010 núm. 187)
- ORDRE 22/12/2008. Avaluació ESO (BOIB 03/01/2009 núm. 2)
- ORDRE 30/07/2010 modifica l'Ordre 22/12/2008 Avaluació ESO (BOIB 21/08/2010 núm. 123)
- ORDRE 02/02/ 2009. Avaluació BAT., art. 19.2 (BOIB 07/02/2009 núm.20)
- RESOLUCIÓ del conseller d'Educació i Cultura de 18 de juny de 2010 per la qual s'aproven les instruccions per a l'organització i el funcionament dels centres docents públics d'educació secundària per al curs 2010-11
- RESOLUCIÓ del conseller d'Educació i Cultura de 18 de juny de 2010 per a la qual s'aproven les instruccions per a l'organització i el funcionament dels centres privats concertats d'educació infantil i primària, i d'educació secundària per al curs 2010-2011

## 2. RECLAMACIONS (PROCEDIMENTS)

### Consideracions generals:

- La informació a l'alumnat i a les famílies s'ha de regir per criteris sistemàtics que, entre altres, garanteixin la fluidesa informativa, la periodicitat i l'organització dels processos informatius (article 16 de l'Ordre 22/12/2008 sobre l'avaluació a l'educació secundària obligatòria BOIB 03/01/2009 núm. 2)
- Els alumnes, o els seus pares o tutors, tenen dret a accedir a tots els treballs, les proves, els exercicis i d'altres informacions que tinguin incidència en l'avaluació de les distintes matèries (article 9.3 del Decret 121/2010)
- Totes les reclamacions s'han de presentar per escrit (article 9.5 del Decret 121/2010)

## 2.1. RECLAMACIONS AL LLARG DEL CURS

- Les reclamacions sobre qualificacions obtingudes al llarg del curs s'han de resoldre directament entre el professor i l'alumne afectat o, si aquest és menor d'edat, els seus pares o tutors legals.
- **Si no hi ha acord:**
  1. Es presenta la reclamació, per escrit, al tutor.
  2. El tutor la traslladarà al departament didàctic per al seu estudi. En tot cas, la resolució definitiva correspon al professor responsable de l'avaluació de cada matèria .
  3. L'existència de la reclamació i la resolució adoptada:
    - a. Es faran constar al llibre d'actes del departament didàctic.
    - b. Es comunicaran a la junta d'avaluació del grup.
    - c. Es comunicarà a l'alumne i als seus pares o tutors legals en cas que sigui menor d'edat.

## 2.2. RECLAMACIONS A LES QUALIFICACIONS FINALS O A LA DECISIÓ DE TITULACIÓ O DE PROMOCIÓ

### 2.2.1. Procediment comú

Atès que hi ha alguns passos del procediment de reclamació que s'han d'efectuar tant si la reclamació afecta la titulació o la promoció com si afecta les decisions sobre les qualificacions finals no relacionades amb titulació o promoció, és pertinent reflectir-los tot seguit. Fan referència a:

1. Objecte: quan hi ha desacord amb la qualificació final obtinguda en un àmbit, matèria o mòdul o al curs final de cada etapa (és a dir, quan implica decisió de titulació), o de promoció, els alumnes o, si són menors d'edat, els seus pares o tutors legals, podran presentar reclamació.
2. La reclamació l' hauran de presentar davant la direcció del centre.
3. El termini per presentar-la és de dos dies hàbils a partir de què es produeix la comunicació.
4. Els centres facilitaran els models de reclamació<sup>1</sup> a l'alumnat i a les famílies, per a tal fi, podran utilitzar el model que figura com a annex III en aquest document.
5. A la comunicació oficial que el centre faci de les qualificacions de l'alumne (butlletí, informe...) hi ha de constar preceptivament la possibilitat de

---

<sup>1</sup> El contingut del model que figura com a annex 2 a les Instruccions per a l'Organització i Funcionament del centres docents públics d'educació secundària per al curs 2010-2011 i el que figura com a annex 1 a les Instruccions per a l'Organització i Funcionament del centres docents concertats, es veuen modificats pel contingut del Decret 121/2010 pel que fa a les causes de reclamació i a l'òrgan al qual s'adreça l'esmentada reclamació o, en el seu cas, el recurs d'alçada.

reclamació i el termini d'aquesta.

### 2.2.2. Procediment específic: quan la reclamació no faci referència a la decisió de titulació o de promoció (òrgan responsable: departament didàctic)

Un cop duits a terme els cinc passos del procediment comú, cal continuar segons l'ordre i les accions que segueixen:

6. El cap d'estudis:
  - Traslladarà la sol·licitud de revisió al cap del departament didàctic responsable de l'àmbit, matèria o mòdul.
  - N'assabentarà el tutor del grup.
7. Elaboració d'un informe per part del departament didàctic:
  - a. Termini: el primer dia que segueixi al termini establert per presentar les reclamacions.
  - b. Farà especial referència a:
    - Adequació dels objectius, continguts i criteris d'avaluació aplicats per dur a terme l'avaluació del procés d'aprenentatge de l'alumnat amb els criteris de la corresponent programació didàctica.
    - Adequació dels procediments i instruments d'avaluació aplicats amb els que s'assenyalen a la programació didàctica.
    - Correcta aplicació dels criteris de qualificació establerts a la programació didàctica per a la superació de la matèria.
  - c. Inclourà explícitament la decisió de modificació o de ratificació de la qualificació.
8. El cap del departament traslladarà l'informe al cap d'estudis.
9. El cap d'estudis comunicarà per escrit la determinació adoptada al tutor del grup, a l'alumne i, si és menor d'edat, als seus pares o tutors.
10. Es deixarà constància d'aquestes actuacions al llibre d'actes del departament.
11. **(A partir d'aquest punt fins al punt 15 es tracta de passos comuns a totes les reclamacions de qualificacions finals)** A la notificació presentada a la persona interessada, s'hi ha de fer constar que, en cas de desacord, existeix la possibilitat de presentar recurs, a través de la direcció del centre, davant la Direcció General de Planificació i Centres (DGPC)<sup>2</sup>:

<sup>2</sup> Abans de la publicació del Decret 121/2010 s'havien de recórrer o bé a la Direcció General d'Administració, Ordenació i Inspecció Educatives (DGAOIE) o bé a la Direcció General de Formació Professional i Aprenentatge Permanent (DGFPAP) si la reclamació era sobre

- en el termini de dos dies hàbils a partir de l'endemà de la notificació de la resolució.

12. **Si hi ha recurs**, la direcció del centre trametrà al Departament d'Inspecció Educativa (DIE)

- en un termini no superior a tres dies hàbils
- la documentació següent:
  - una còpia del recurs o reclamació original adreçat a la DGPC, amb la documentació aportada pel recurrent;
  - una còpia de l'acta de la reunió de departament amb el respectiu informe;
  - o una còpia de l'acta de la sessió extraordinària de l'equip docent en cas de reclamació per titulació o promoció;
  - una còpia de la resolució recorreguda;
  - i qualsevol altra documentació<sup>3</sup> que, a iniciativa pròpia o a petició de la persona interessada, consideri pertinent adjuntar-hi.

13. El DIE remetrà a la DGPC:

- l'informe
- en el termini de quinze dies hàbils comptats a partir de la recepció de tota la documentació corresponent.

14. La DGPC:

- amb l'informe preceptiu del DIE, resoldrà en el termini de cinc dies hàbils comptats a partir de la recepció de l'informe.
- la resolució es comunicarà a la direcció del centre.

15. La direcció del centre lliurarà la resolució a la persona interessada.

16. Si, acabat el procés de revisió, procedeix la modificació d'alguna qualificació final, el secretari del centre inserirà a les actes i, si escau, a l'expedient acadèmic i a l'historial acadèmic de l'alumne l'oportuna diligència, que serà visada pel director del centre.

---

qualificacions de Formació Professional. A partir d'aquest Decret l'òrgan competent de l'Administració educativa és la DGPC.

<sup>3</sup> Cas que es tracti de reclamacions a uns exàmens o proves concretes, una còpia d'aquests s'ha d'adjuntar amb la documentació.

### 2.2.3. Procediment específic: quan la reclamació faci referència a la decisió de titulació o promoció (òrgan responsable: equip docent)

Un cop duits a terme els cinc passos del procediment comú, cal continuar segons l'ordre i les accions que segueixen:

6. El cap d'estudis traslladarà la sol·licitud de revisió directament al tutor.
7. El tutor reunirà l'equip docent:
  - Termini: el primer dia que segueixi al termini establert per presentar les reclamacions.
  - L'equip docent elaborarà un informe en el qual farà constar la modificació o ratificació de la decisió.
8. El tutor traslladarà l'informe al cap d'estudis
9. El cap d'estudis comunicarà per escrit la determinació adoptada a l'alumne i, si és menor d'edat, als seus pares o tutors.
10. El tutor ha de reflectir en una acta de sessió extraordinària les actuacions realitzades.
11. **(A partir d'aquest punt fins al punt 15 es tracta de passos comuns a totes les reclamacions de qualificacions finals)** A la notificació presentada a la persona interessada, s'hi ha de fer constar que, en cas de desacord, existeix la possibilitat de presentar recurs, a través de la direcció del centre, davant la DGPC <sup>4</sup> en el termini de dos dies hàbils a partir de l'endemà de la notificació de la resolució.
12. **Si hi ha recurs**, la direcció del centre trametrà al DIE:
  - en un termini no superior a tres dies hàbils
  - la documentació següent:
    - una còpia del recurs o reclamació original adreçat a la DGPC, amb la documentació aportada pel recurrent;
    - una còpia de l'acta de la reunió de departament amb el respectiu informe;
    - o una còpia de l'acta de la sessió extraordinària de l'equip

---

<sup>4</sup> Abans de la publicació del Decret 121/2010 s'havien de recórrer o bé a la Direcció General d'Administració, Ordenació i Inspecció Educatives (DGAOIE) o bé a la Direcció General de Formació Professional i Aprenentatge Permanent (DGFPAP) si la reclamació era sobre qualificacions de Formació Professional. A partir d'aquest Decret l'òrgan competent de l'Administració educativa és la Direcció General de Planificació i Centres (DGPC).



docent en cas de reclamació per titulació o promoció;

- una còpia de la resolució recorreguda;
- i qualsevol altra documentació<sup>5</sup> que, a iniciativa pròpia o a petició de la persona interessada, consideri pertinent adjuntar-hi.

13. El DIE remetrà a la DGPC:

- l'informe
- en el termini de quinze dies hàbils comptats a partir de la recepció de tota la documentació corresponent.

14. La DGPC:

- a. amb l'informe preceptiu del DIE, resoldrà en el termini de cinc dies hàbils comptats a partir de la recepció de l'informe.
- b. la resolució es comunicarà a la direcció del centre.

15. La direcció del centre lliurarà la resolució a la persona interessada.

16. Si, acabat el procés de revisió, procedeix la modificació de la decisió de titulació o de promoció adoptada, el secretari del centre inserirà a les actes i, si escau, a l'expedient acadèmic i a l'historial acadèmic de l'alumne l'oportuna diligència, que serà visada pel director del centre.

#### 2.2.4. Terminis de les reclamacions a les qualificacions finals dels alumnes de 2n de batxillerat

Atesa la necessitat de resoldre amb la màxima rapidesa les reclamacions de l'etapa de batxillerat a fi i efecte de la titulació, les reclamacions a les qualificacions finals d'aquest alumnat seguiran el mateix procediment que l'establert per a les reclamacions que fan referència a la titulació **a excepció feta dels terminis**, que seran els següents:

PRESENTACIÓ DE RECLAMACIÓ PER PART DE L'ALUMNE O DELS SEUS PARES O REPRESENTANTS LEGALS	<b>Un dia hàbil</b> , a partir d'aquell en què es va produir la comunicació de les qualificacions, per presentar la reclamació davant la direcció del centre.
ELABORACIÓ DE L'INFORME DEL DEPARTAMENT DIDÀCTIC I TRASLLAT AL CAP D'ESTUDIS	<b>El dia hàbil següent, el departament didàctic</b> respectiu elaborarà l'informe i el traslladarà al cap d'estudis.

<sup>5</sup> Cas que es tracti de reclamacions a uns exàmens o proves concretes, una còpia d'aquests s'ha d'adjuntar amb la documentació

COMUNICACIÓ DE LA RESOLUCIÓ A L'ALUMNE O ALS SEUS PARES O TUTORS LEGALS	El cap d'estudis ho comunicarà per escrit a l'alumne en els termes establerts, <b>el mateix dia</b> .
POSSIBILITAT DE RECURS	L'alumne o, si és el cas, els seus pares o tutors legals, disposarà <b>d'un dia hàbil</b> , a partir d'haver rebut la notificació de la resolució, per presentar recurs davant la DGPC.
TRAMESA DEL RECURS AL DIE	la direcció del centre el trametrà en el termini de <b>24 hores</b> , per FAX o per correu electrònic (vegi's punt 12 de l'apartat 3.2.3).
EMISSIÓ D'INFORME PER PART DEL DIE	El DIE disposarà de <b>dos dies hàbils</b> , a partir de la recepció de la documentació, per remetre l'informe a la DGPC.
RESOLUCIÓ DE LA DGPC	<b>2 dies hàbils a partir de la recepció de l'informe del DIE</b> . La resolució es comunicarà, per FAX o correu electrònic, a la direcció del centre. La direcció del centre la lliurarà a la persona interessada. Posteriorment, s'enviarà la resolució per la via ordinària.

### 3. ANNEXOS

#### ANNEX I: ESQUEMA DELS PROCEDIMENTS DE LES RECLAMACIONS

##### SUMARI

0. Consideracions generals
1. Reclamacions a les qualificacions obtingudes al llarg del curs
2. Reclamacions a les qualificacions finals (no titulació)
3. Reclamacions a la decisió de titulació o de promoció
4. Terminis per a les reclamacions a les qualificacions finals alumnes 2n batxillerat
5. Recurs a les resolucions del centre

##### 0. CONSIDERACIONS GENERALS

- Caràcter públic de criteris i procediments d'avaluació i de qualificació i criteris de promoció i de titulació. Correspon a l'equip directiu garantir i assegurar la publicitat d'aquests criteris. Tot això en el context d'una comunicació fluida i formalitzada amb l'alumnat i les famílies (Decret 121/2010, art. 16)
- Els alumnes, o els seus pares o tutors, tenen dret a accedir a tots els treballs, les proves, els exercicis i d'altres informacions que tinguin incidència en l'avaluació de les distintes matèries i a rebre "explicació raonada de la qualificació" (Decret 121/2010, art. 9.3)
- Totes les reclamacions s'han de presentar per escrit (Decret 121/2010, art. 9.5)

##### 1. RECLAMACIONS A LES QUALIFICACIONS OBTINGUDES AL LLARG DEL CURS

- Acord entre professor i alumne.
- Presentació al tutor.
- Trasllet al departament (resolució definitiva correspon al professor).
- Comunicació de la resolució a junta d'avaluació del grup.
- Constància de la resolució al llibre d'actes del departament.

##### 2. RECLAMACIONS A LES QUALIFICACIONS FINALS (NO TITULACIÓ O NO PROMOCIÓ)

- Objecte: àmbit - matèria- mòdul.
- Reclamació a direcció del centre.
- Termini 2 dies hàbils des de la comunicació (notificació oficial) models reclamació (annex 2).
- Cap d'estudis a cap de departament didàctic i notificació a tutor.
- Informe del departament didàctic.
  - Termini: el primer dia, després data reclamacions.
  - Referència: - Adequació objectius -continguts -criteris.
    - Adequació procediments i instruments avaluació.
    - Correcta aplicació dels criteris qualificació.
  - Decisió: - Modificació.
    - Ratificació.
- Trasllet de l'informe del cap del departament al cap d'estudis.
- Notificació: cap d'estudis notifica per escrit a tutor grup i alumne o pares o tutors.
- Constància: llibre d'actes del departament.

### **3. RECLAMACIONS A LA DECISIÓ DE TITULACIÓ O PROMOCIÓ**

- Objecte: decisió de titulació o promoció.
- Reclamació a direcció del centre.
- Termini 2 dies hàbils des de la comunicació (notificació oficial) models reclamació (annex).
- Titulació o promoció implica:
  - Trasllet reclamació de cap d'estudis a tutor.
  - Reunió equip docent i elaboració d'informe (1r dia després reclamació).
- Informe equip docent: constarà modificació/ratificació.
  - Trasllet informe a cap d'estudis.
  - Notificació cap d'estudis a famílies. Avís possibilitat recurs.
  - Reflex acta sessió extraordinària.

### **4. TERMINIS PER A LES RECLAMACIONS A LES QUALIFICACIONS FINALS DELS ALUMNES DE 2N DE BATXILLERAT**

- Alumne: 1 dia hàbil.
- Departament: el dia següent ( informe, a cap d'estudis i a alumne).
- 1 dia hàbil per recórrer a DGPC.
- Direcció centre: 24 hores (Fax, email) a inspector documentació.
- Inspecció: 2 dies hàbils per a l'informe.
- DGPC: 2 dies hàbils posteriors informe DIE .
- Resolució motivada, comunicada ( fax, email) a director del centre i a interessat.

### **5. RECURS A LES RESOLUCIONS DEL CENTRE**

- Davant DGPC, per escrit, a través de la direcció del centre
- Termini: "2 dies hàbils l'endemà notificació"
- Tràmit: (direcció centre) al DIE (termini màxim de 3 dies hàbils):
  - Recursos
  - Documentació a presentar:
    - còpia del recurs o de la reclamació original adreçat a la DGPC
    - còpia acta reunió departament o, en el seu cas, equip docent amb informe respectiu
    - còpia resolució recorreguda
    - altres documents pertinents
- DIE informe Direcció General competent (15 dies hàbils a partir de recepció)
- DGPC, amb informe DIE, resol (5 dies hàbils) motivadament
- DGPC a persona interessada a través del centre
- Reflex a actes, expedient i historial dels canvis (diligència visada pel director centre)

## ANNEX II: TERMINIS PER AL DIVERSOS PROCEDIMENTS

<i>Accions</i>	<i>Qualificacions finals o decisió de titulació o promoció</i>	
	<i>ESO 1r de batxillerat</i>	<i>2n de batxillerat</i>
Per reclamar per escrit (al centre)	2 dies hàbils	1 dia hàbil
Per elaborar l'informe el departament didàctic o l'equip docent i informar pares/alumne.	1 dia hàbil	1 dia hàbil
Per elevar recurs a la DGPC	2 dies hàbils	1 dia hàbil
Per traslladar la documentació de la direcció del centre al DIE	3 dies hàbils	24 hores
Elaboració de l'informe del DIE i trasllat a la DGPC	15 dies hàbils	2 dies hàbils
Resolució de la DGPC i comunicació a la direcció del centre i aquesta a l'interessat	5 dies hàbils	2 dies hàbils