

**Siguiendo instrucciones de la Comisión Técnica de Reclamaciones del Servicio de Inspección de la Delegación Territorial de Educación, Cultura y Deportes de Sevilla, se procede a dar publicidad al PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES SOBRE NOTAS Y TITULACIÓN Y/O PROMOCIÓN EN EE.SS OBLIGATORIA Y BACHILLERATO.**

### 3. PROCESO DE RECLAMACIÓN

#### 3.1. FUNDAMENTOS Y GARANTÍAS

Como se ha venido reiterando, a lo largo del presente documento, la normativa vigente contempla, en caso de existir desacuerdo, el derecho de los alumnos o de sus representantes legales a presentar reclamación sobre la decisión adoptada en relación con la evaluación de su aprendizaje.

Para ello, se concretan, en las diversas disposiciones citadas, el procedimiento que se debe seguir, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las necesarias garantías formales y de fondo, establecidas, con carácter general, para cualquier procedimiento administrativo.

##### 3.1.1. DERECHOS DE LOS RECLAMANTES

La normativa vigente, en el ámbito del proceso de reclamación de evaluación de los aprendizajes, regula y concreta su procedimiento por la especificidad de la materia, contemplando las reglas precisas y fijadas, que deben ser observadas por los distintos centros y la propia Comisión Técnica Provincial, pero sin obviar los principios y garantías a que se refiere la legislación autonómica y estatal básica, de conformidad con lo establecido en la **Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía (BOJA 31-10-2007)** y disposiciones concordantes.

Así, dicha Ley 9/2007 destaca los principios de la organización y actuación de una "*buena Administración*" ante los ciudadanos, estableciéndose, en su **Artículo 5, los Principios**, entre los que se subrayan, entre otros:

*"1. En su relación con la ciudadanía, la Administración de la Junta de Andalucía actúa de acuerdo con el principio de buena administración, que comprende el derecho de la ciudadanía a:*

- a) Que los actos de la Administración sean proporcionados a sus fines.*
- b) Que se traten sus asuntos de manera equitativa, imparcial y objetiva.*
- c) Participar en las decisiones que le afecten, de acuerdo con el procedimiento establecido.*
- d) Que sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable, siguiendo el principio de proximidad a la ciudadanía."*
- [...]*
- f) Acceder a la documentación e información de la Administración de la Junta de Andalucía en los términos establecidos en esta Ley y en la normativa que le sea de aplicación.*
- g) Obtener información veraz.*
- h) Acceder a los archivos y registros de la Administración de la Junta de Andalucía, cualquiera que sea su soporte, con las excepciones que la ley establezca [...]"*

Concretándose en su **Artículo 86**, apartado 2, lo siguiente:

*“El derecho de acceso a los archivos y registros administrativos conllevará el de obtener copias o certificados de los documentos cuyo examen sea autorizado por la Administración, previo pago, en su caso, de las exacciones que se hallen legalmente establecidas.”*

Así mismo, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE 27-11-1992) preceptúa los derechos de los ciudadanos en su relación con las Administraciones Públicas, concretando, entre otros, los siguientes:

**Artículo 35. Derechos de los ciudadanos.**

*“Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos:*

- a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.*
- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.*
- c) A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.*  
[...]
- e) A formular alegaciones y a aportar documentos [...], que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.*
- f) A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.*
- g) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.*
- h) Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.*
- i) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.*
- j) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.*  
[...]

Resulta pertinente destacar lo contenido en dicha Ley 30/1992, en cuanto a las responsabilidades que hubiera lugar en la tramitación del procedimiento, concretando:

**Artículo 41. Responsabilidad de la tramitación**

*“1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el*

*ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos.*

*2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública que corresponda.*

Por último, y de acuerdo con el **Artículo 47** de la precitada Ley 30/1992:

*“Los términos y plazos establecidos en ésta u otras Leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos.”*

### 3.1.2. LA INELUDIBLE MOTIVACIÓN DE LOS INFORMES, ACTAS Y DECISIONES QUE SE ADOPTEN POR LOS CENTROS Y SU POSTERIOR NOTIFICACIÓN AL RECLAMANTE

Las distintas disposiciones citadas sobre la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado coinciden en establecer, en el proceso de reclamación en primera instancia, lo siguiente:

- Para el proceso de revisión de la calificación final obtenida en una materia (módulo o ámbito):

El profesorado del departamento contrastará las actuaciones seguidas en el proceso de evaluación, con especial referencia a la adecuación de los procedimientos e instrumentos de evaluación (y criterios de calificación) aplicados con los recogidos en la correspondiente programación didáctica. Tras este estudio el departamento didáctico elaborará los correspondientes informes que recojan la descripción de los hechos y actuaciones previas que hayan tenido lugar, el análisis realizado conforme a lo establecido en este punto y la decisión adoptada de modificación o ratificación de la calificación final objeto de revisión.

- Para el proceso de revisión de decisión de promoción o titulación:

Se celebrará una reunión extraordinaria del equipo docente correspondiente, en la que el conjunto del profesorado revisará el proceso de adopción de dicha decisión a la vista de las alegaciones presentadas. El tutor recogerá en el acta de la sesión extraordinaria la descripción de hechos y actuaciones previas que hayan tenido lugar, los puntos principales de las deliberaciones del equipo docente y la ratificación o modificación de la decisión objeto de revisión, razonada conforme a los criterios para la promoción y titulación del alumnado establecidos con carácter general para el centro en el proyecto educativo.

Dispone y obliga el **Artículo 54** de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en su redacción dada por la Ley 4/1999, que:

*“serán motivados, con sucinta referencia de hechos y fundamentos de derechos, entre otros: a) Los actos que limiten derechos subjetivos o intereses legítimos”.*

La Jurisprudencia define la motivación como la “*exteriorización de las razones que sirvieron de justificación, de fundamento, de la decisión jurídica contenida en el acto, como necesaria para conocer la voluntad de la administración tanto en cuanto la defensa del particular, que por omitirse las razones se verá privado o, al menos restringido en sus medios y argumentos defensivos, como respecto al posible control jurisdiccional si se recurriera contra el acto.*”

La motivación es la expresión razonada de la decisión adoptada. Debe quedar acreditada la fundamentación de la resolución que se adopte tanto por el departamento como por el equipo docente.

La motivación es una garantía de que la decisión no se toma arbitrariamente sino fundada y razonadamente y, al propio tiempo, es el medio para que el reclamante puede combatir esa fundamentación cuando haya discurrido, supuestamente, fuera de los márgenes legales y jurídicos.

La falta de motivación impide la defensa adecuada de las actuaciones desarrolladas por los centros, al no conocer las razones por las que se deniega el ejercicio del Derecho a la educación, concretado en la Promoción, Titulación y/o calificación positiva de una determinada materia.

La motivación de las actas de los Departamentos didácticos y de los equipos docentes no es un requisito meramente formal, sino de fondo. Dicha motivación no se cumple mediante el empleo de cualquier fórmula convencional (por ejemplo, reproduciendo el título de cada apartado, sobre el que se deben pronunciar) sino que ha de ser suficiente, dando razón plena del proceso lógico y legal determinante de la decisión adoptada.

Según el profesor GARCÍA DE ENTERRÍA: «motivar un acto administrativo es reconducir la decisión que en el mismo se contiene, a una regla de derecho que autoriza tal decisión o de cuya aplicación surge. Por ello, motivar un acto obliga a fijar, en primer término, los hechos de cuya consideración se parte y a incluir tales hechos en el supuesto de una norma jurídica, y, en segundo lugar, a razonar cómo tal norma jurídica impone la resolución que se adopta en la parte dispositiva del acto». La motivación, pues, es un elemento material de los actos administrativos y no un simple requisito de forma.

Por otra parte, la motivación en las decisiones que se adopten viene a asegurar la seriedad y rigurosidad en la formación de la voluntad de los distintos órganos de coordinación docentes implicados. Dicha motivación posibilita y facilita el control, en segunda instancia, que ha de desarrollar la Comisión Técnica provincial, sobre la base del conocimiento de todos los datos necesarios contenidos en el expediente.

Los ciudadanos tienen derecho a conocer las razones tanto reales como jurídicas en que las que se apoyan las decisiones administrativas, también en el ámbito educativo.

En su virtud, la Comisión Técnica Provincial de Reclamaciones no considerará informes y/o actas, con una motivación insuficiente, implícita y/o retórica, ya que la motivación debe realizarse con la amplitud y fundamentación necesaria para el debido conocimiento de los interesados y su posterior defensa de sus derechos.

Para garantizar que las actas e informes que se emitan, motivadamente, por los órganos docentes implicados, la jefatura de estudios, en el uso de las funciones encomendadas, visará y, en su caso, dará conformidad al contenido de los mismos. Su contenido deberá ser comunicado al reclamante al finalizar el procedimiento de la primera instancia.

### 3.2. PROCEDIMIENTO DE LA RECLAMACIÓN

Las distintas disposiciones citadas, en el desarrollo del presente documento y ordenadas por enseñanza, etapas y niveles, concretan y detallan, en su correspondiente texto, los procedimientos de reclamación/revisión sobre las decisiones adoptadas sobre el proceso de evaluación de los aprendizajes.

En los apartados siguientes se ofrece un resumen de los aspectos más relevantes que los centros deben observar en su tramitación y resolución.

**3.2.1. RECLAMACIÓN EN PRIMERA INSTANCIA**

<b>CUESTIONES PREVIAS</b>	
<p>El proceso de reclamación sobre la calificación otorgada o sobre la decisión de promoción y/o titulación supone el término de un proceso que se inició con la evaluación inicial y que ha continuado a través de, al menos, tres sesiones de evaluación prescriptivas.</p> <p>En consecuencia, en la resolución de la reclamación hay que entrar a analizar y valorar el proceso de evaluación del aprendizaje del alumno reclamante, unido a aquellas medidas que han debido adoptar los correspondientes responsables de dicho proceso.</p>	
<p>El alumnado, sus padres o representantes legales (en caso de que sea menor de 18 años) podrán formular reclamaciones sobre las calificaciones finales obtenidas, así como sobre la decisión de promoción y titulación, de acuerdo con el procedimiento que se establece a continuación.</p> <p><b>El director garantizará el ejercicio de este derecho, desarrollando las siguientes actuaciones:</b></p> <p><b>A) Publicará en el tablón de anuncios del centro: el procedimiento de reclamación, los plazos y el calendario.</b></p> <p><b>B) Facilitará copia de los anexos correspondientes.</b></p> <p><b>C) En su caso, entregando copia de los exámenes, pruebas, trabajos u hojas de registro de la observación continuada si los solicitaran los interesados.</b></p>	
1º	<p>En el supuesto de que exista desacuerdo con la calificación final obtenida en una materia (módulo, área o ámbito) o con la decisión de promoción o titulación adoptada para un alumno, podrán solicitar por escrito la revisión de dicha calificación o decisión, <b>en el plazo de dos días hábiles a partir de aquel en que se produjo su comunicación, en el registro del centro.</b></p>
2º	<p>La solicitud de revisión contendrá cuantas alegaciones justifiquen la disconformidad con la calificación final o con la decisión adoptada, debiendo el reclamante ARGUMENTAR O JUSTIFICAR el desacuerdo. De dicho requisito será informado por la persona que recepciones y dé entrada a dicha solicitud en el centro.</p>
3º	<p>Cuando la solicitud de revisión sea <b>por desacuerdo en la calificación final</b> obtenida en una materia, ésta será tramitada a través del jefe de estudios, quien, por un lado, la trasladará al jefe del departamento de coordinación didáctica (o de familia profesional) responsable de la materia, con cuya calificación se manifiesta el desacuerdo, y, por otro lado, comunicará tal circunstancia al profesor tutor.</p> <p>Cuando el <b>objeto de la revisión sea la decisión de promoción o titulación</b>, el jefe de estudios la trasladará al profesor tutor del alumno.</p>
4º	<p>En el proceso de <b>revisión de la calificación final</b> obtenida en una materia el profesorado del departamento contrastará <b>en el primer día hábil siguiente a aquel en que finalice el período de solicitud de revisión</b>, las actuaciones seguidas en el proceso de evaluación, con especial referencia a la adecuación de los procedimientos e instrumentos de evaluación aplicados, así como a los objetivos, contenidos y criterios de evaluación aplicados, con los recogidos en la correspondiente programación didáctica y en la normativa vigente, <b>con mención específica de la misma.</b></p> <p>Tras ese estudio, el departamento de coordinación didáctica elaborará el correspondiente informe (<b>MOTIVADO Y RAZONADO</b>), que recoja las disposiciones normativas utilizadas, la descripción de los hechos, actuaciones previas que hayan tenido lugar, el análisis realizado conforme a lo</p>

	establecido en este punto y la decisión adoptada de modificación o ratificación de la calificación final objeto de revisión (especificando la calificación).  Dicho informe será recogido en el acta de la sesión extraordinaria desarrollada.
5º	El jefe del departamento didáctico correspondiente trasladará el informe elaborado al jefe de estudios, quien supervisará y, en su caso, dará conformidad al contenido del mismo e informará al profesor tutor haciéndole entrega de una copia del informe para considerar, conjuntamente y en función de los criterios de promoción y titulación establecidos con carácter general en el centro, la procedencia de reunir en sesión extraordinaria al equipo docente, a fin de valorar la posibilidad de revisar los acuerdos y las decisiones adoptadas para dicho alumno.  En caso de disconformidad, el jefe de estudios realizará un informe que será visado por el director.
6º	Cuando la solicitud de <u>revisión tenga por objeto la decisión de promoción o titulación</u> , adoptada para el alumno reclamante, se celebrará, en un plazo máximo de dos días hábiles desde la finalización del período de solicitud de revisión, una sesión de evaluación extraordinaria del equipo docente correspondiente, en la que el conjunto del profesorado revisará el proceso de adopción de dicha decisión a la vista de las alegaciones presentadas.
7º	El profesor tutor recogerá en el acta de la sesión extraordinaria la descripción de hechos y actuaciones previas que hayan tenido lugar, los puntos principales de las deliberaciones del equipo docente (de forma <b>MOTIVADA Y RAZONADA</b> ) y la ratificación o modificación de la decisión objeto de revisión, conforme a los criterios para la promoción y titulación del alumnado establecidos con carácter general para el centro en el proyecto educativo y lo dispuesto en la normativa vigente, <b>con mención específica de la misma</b> . El jefe de estudios supervisará y, en su caso, dará conformidad al acta. En caso de disconformidad realizará un informe que será visado por el director.
8º	El jefe de estudios notificará por escrito al alumno o a sus padres o tutores legales, la <b>decisión razonada y motivada</b> de la ratificación o modificación de la calificación revisada o de la decisión de promoción o titulación. Así mismo, le hará constar, en esa notificación, su derecho a recurrir en segunda instancia.
9º	Si tras el proceso de revisión procediera la modificación de alguna calificación final o de la decisión de promoción o titulación adoptada para el alumno, el secretario del centro insertará en las actas y, en su caso, en el expediente académico y en el historial académico del alumno, la oportuna diligencia, que será visada por el director del centro, depositando una copia compulsada de dicha acta-informe en el expediente académico del alumno.

### 3.2. 2. RECLAMACIÓN EN SEGUNDA INSTANCIA

10º	En el caso de que, tras el proceso de revisión en el centro docente, persista el desacuerdo con la calificación final de curso obtenida en una materia o con la decisión de promoción o titulación, la persona reclamante podrá solicitar por escrito al director, <b>en el plazo de dos días hábiles a partir de la última comunicación del centro</b> , que eleve la reclamación a la correspondiente Delegación
-----	--

	Provincial de la Consejería de Educación de Sevilla.
11º	<p>El director del centro, <b>en un plazo no superior a tres días hábiles</b>, remitirá el expediente de la reclamación a la correspondiente Delegación Provincial (<b>primero entregará una copia en el Servicio de Inspección para su revisión y posteriormente entregará el original en el registro de la Delegación</b>), al cual incorporará los informes elaborados en el centro y cuantos datos considere acerca del proceso de evaluación del alumno, así como, en su caso, las nuevas alegaciones del reclamante y, si proceden, los informes complementarios que consideren oportunos.</p> <p>En todo caso, el director <b>deberá informar sobre la conformidad de la programación didáctica con las líneas generales establecidas en el proyecto educativo del centro.</b></p> <p><b>El director del centro será el responsable del contenido del expediente y observará que se ha dado cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente.</b></p>
12º	<p>La Comisión Técnica Provincial de Reclamaciones analizará y valorará el expediente y las alegaciones que en él se contengan. Tendrá como referente la programación didáctica del departamento respectivo, su relación con el proyecto educativo del centro y su conformidad con la normativa vigente, emitiendo un informe en función de los siguientes criterios:</p> <p><i>1º Adecuación de los criterios de evaluación sobre los que se ha llevado a cabo la evaluación del proceso de aprendizaje del alumno con los recogidos en la correspondiente programación didáctica.</i></p> <p><i>2º Adecuación de los procedimientos e instrumentos de evaluación aplicados a lo señalado en el proyecto educativo.</i></p> <p><i>3º Correcta aplicación de los criterios de calificación y promoción establecidos en la programación didáctica para la superación de la materia o ámbito.</i></p> <p><i>4º Cumplimiento por parte del centro de lo establecido para la evaluación en la normativa vigente.</i></p>
13º	<p>La Comisión Técnica Provincial de Reclamaciones podrá solicitar aquellos documentos que considere pertinentes para la resolución del expediente.</p> <p>La documentación relacionada se deberá enviar en el <u>orden que se especifica</u>, para facilitar el trabajo de la Comisión Técnica Provincial de Reclamaciones, y deben de <u>venir foliados o numerados todos los documentos por ambas caras o páginas siempre que aparezcan con contenidos.</u></p> <p>El <u>último documento</u> que debe de aparecer en el expediente y que debe de remitir el director a la Delegación Provincial, será una <u>certificación de la secretaría del centro, en la que se especifique de cuantos folios consta el expediente administrativo.</u></p>
14º	<p>Vista la propuesta del informe de la Comisión Técnica Provincial de Reclamaciones y <b>en el plazo de quince días hábiles a partir de la recepción del expediente completo y de acuerdo con el contenido previsto</b>, la persona titular de la Delegación Provincial de la Consejería de Educación adoptará la resolución pertinente, que será motivada en todo caso y que se comunicará inmediatamente al director del centro docente para su aplicación y traslado al interesado.</p>
15º	<p>La resolución de la persona titular de la Delegación Provincial de la Consejería de Educación pondrá fin a la vía administrativa.</p>
16º	<p>Si tras el proceso de revisión en segunda instancia, procediera la modificación de alguna</p>

	calificación final o de la decisión de promoción o titulación adoptada para el alumno, el secretario del centro insertará en las actas y, en su caso, en el expediente académico y en el historial académico del alumno, la oportuna diligencia, que será visada por el director del centro, depositando una copia compulsada de dicha Resolución en el expediente académico del alumno.
--	--

Los plazos contenidos en el proceso de reclamación se deberán observar, de acuerdo con el calendario establecido por la Comisión Técnica Provincial de Reclamaciones, que se acompaña al presente documento.