



G CONSELLERIA  
O EDUCACIÓ, UNIVERSITAT  
I I RECERCA  
B DEPARTAMENT  
/ 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**

1. Bases normatives.....	2
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.....	5
2.2.1. Procediment comú.....	5
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

## 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)
- Decret 32/2014 de 18 de juliol, pel qual s'estableix el currículum de l'educació primària a les Illes Balears (BOIB 18/7/2014 núm. 97)
- Decret 28/2016 de 20 de maig, pel qual es modifica el Decret 32/2014, de 18 de juliol, pel qual s'estableix el currículum de l'educació primària a les Illes Balears (BOIB 21/5/2016 núm. 64)
- Decret 34/2015, de 15 de maig, pel qual s'estableix el currículum de l'educació secundària obligatòria a les Illes Balears (BOIB 16/5/2015 núm. 73)
- Decret 29/2016 de 20 de maig, pel qual es modifica el Decret 34/2015, de 15 de maig, pel qual s'estableix el currículum de l'educació secundària obligatòria a les Illes Balears (BOIB 21/5/2016 núm. 64)
- Decret 35/2015, de 15 de maig, pel qual s'estableix el currículum del batxillerat a les Illes Balears (BOIB 16/5/2015 núm. 73)
- Decret 30/2016 de 20 de maig, pel qual es modifica el Decret 35/2015, de 15 de maig, pel qual s'estableix el currículum del batxillerat a les Illes Balears (BOIB 21/5/2016 núm. 64)
- Decret 48/2019, de 14 de juny, pel qual es modifiquen el Decret 35/2015, de 15 de maig, pel qual s'estableix el currículum del batxillerat a les Illes Balears, i l'Ordre de la consellera d'Educació, Cultura i Universitats de 20 de maig de 2015 per la qual es desplega el currículum del batxillerat a les Illes Balears (BOIB 15/6/2019 núm. 80)
- Ordre de la consellera d'Educació, Cultura i Universitats de 6 de març de 2015 sobre l'avaluació de l'aprenentatge dels alumnes de l'educació primària a les Illes Balears (BOIB 17/03/2015 núm. 37)
- Ordre del conseller d'Educació i Universitat de 23 de maig de 2016 per la qual es modifica l'Ordre de la consellera d'Educació, Cultura i Universitats de 6 de març de 2015 sobre l'avaluació de l'aprenentatge dels alumnes de l'educació primària a les Illes Balears (BOIB 24/5/2016 núm. 65)
- Resolució del director general de Planificació, Ordenació i Centres per la qual s'aproven les instruccions per avaluar l'aprenentatge dels alumnes de l'educació secundària obligatòria a les Illes Balears per al curs vigent
- Resolució del director general de Planificació, Ordenació i Centres per la qual s'aproven les instruccions per avaluar l'aprenentatge dels alumnes del batxillerat a les Illes Balears per al curs vigent
- Resolució del conseller d'Educació, Universitat i Recerca per la qual

s'aproven les instruccions per a l'organització i el funcionament dels centres públics de segon cicle d'educació infantil i educació primària per al curs vigent

- Resolució del conseller d'Educació, Universitat i Recerca per la qual s'aproven les instruccions per a l'organització i el funcionament dels centres docents públics d'educació secundària per al curs vigent
- Resolució del conseller d'Educació, Universitat i Recerca per la qual s'aproven les instruccions per a l'organització i el funcionament dels centres educatius privats concertats per al curs vigent

## 2. RECLAMACIONS (PROCEDIMENTS)

Consideracions generals:

- De conformitat amb el que estableix l'article 4.2 e de la Llei orgànica 8/1985, de 3 de juliol, reguladora del dret a l'educació, els pares, mares o tutors legals han de participar i donar suport a l'evolució del procés educatiu dels fills o tutelats, així com conèixer les decisions relatives a l'avaluació i la promoció, i col·laborar en les mesures de suport o reforç que adopten els centres per facilitar el seu progrés educatiu, i han de tenir accés als documents oficials d'avaluació i als exàmens i documents de les avaluacions que es facin als seus fills o tutelats (article 25.1 del Decret 32/2014)
- Els alumnes tenen el dret a una avaluació objectiva i que la dedicació, l'esforç i el rendiment siguin valorats i reconeguts, per a la qual cosa s'han d'establir els procediments oportuns (article 15.4 del Decret 32/2014)
- De conformitat amb el que estableix l'article 4.2 e de la Llei orgànica 8/1985, de 3 de juliol, reguladora del dret a l'educació, els pares o tutors legals han de participar i donar suport a l'evolució del procés educatiu dels fills o tutelats, conèixer les decisions relatives a l'avaluació i la promoció, col·laborar en les mesures de suport o reforç que adopten els centres per facilitar el seu progrés educatiu i tenir accés als documents oficials d'avaluació i als exàmens i documents de les avaluacions relatius als fills o tutelats (article 32.1 del Decret 34/2015)
- La Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats ha de garantir el dret dels alumnes a una avaluació objectiva i en la qual la dedicació, l'esforç i el rendiment siguin valorats i reconeguts amb objectivitat, per a la qual cosa ha d'establir els procediments oportuns (article 17.5 del Decret 34/2015)

- De conformitat amb el que estableix l'article 4.2 e de la Llei orgànica 8/1985, de 3 de juliol, reguladora del dret a l'educació, els pares o tutors legals han de participar i donar suport a l'evolució del procés educatiu dels fills o tutelats, conèixer les decisions relatives a l'avaluació i la promoció, col·laborar en les mesures de suport o reforç que adopten els centres per facilitar el seu progrés educatiu i tenir accés als documents oficials d'avaluació i als exàmens i documents de les avaluacions relatius als fills o tutelats (article 26.1 del Decret 35/2015)
- La Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats ha de garantir el dret dels alumnes a una avaluació objectiva i en la qual la dedicació, l'esforç i el rendiment siguin valorats i reconeguts amb objectivitat, per a la qual cosa ha d'establir els procediments oportuns (article 15.5 del Decret 35/2015)
- 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 tenguin 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'auran 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 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 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, per delegació del director:
  - 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, amb el vistiplau del director, 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, Ordenació i Centres (DGPOC):
- 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 DGPOC, 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>1</sup> que, a iniciativa pròpia o a petició de la persona interessada, consideri pertinent adjuntar-hi.
13. El DIE remetrà a la DGPOC:

---

<sup>1</sup> Cas que es tracti de reclamacions a uns exàmens o proves concretes, una còpia d'aquests s'ha d'adjuntar amb la documentació.

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

14. La DGPOC:

- 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'històric acadèmic de l'alumne l'oportuna diligència, que serà visada pel director del centre.

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

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

6. El cap d'estudis, per delegació del director, 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, amb el vistiplau del director, 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 DGPOC 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 DGPOC, 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>2</sup> que, a iniciativa pròpia o a petició de la persona interessada, consideri pertinent adjuntar-hi.

13. El DIE remetrà a la DGPOC:

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

14. La DGPOC:

- 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'històric 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

---

<sup>2</sup> Cas que es tracti de reclamacions a uns exàmens o proves concretes, una còpia d'aquests s'ha d'adjuntar amb la documentació

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.
COMUNICACIÓ DE LA RESOLUCIÓ A L'ALUMNE O ALS SEUS PARES O TUTORS LEGALS	El cap d'estudis ho comunicarà per escrit, amb el vistiplau del director, 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 DGPOC.
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 DGPOC.
RESOLUCIÓ DE LA DGPOC	<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 tenguin 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, amb el vistiplau del director, 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 per escrit a famílies, amb vistiplau de director. 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 DGPOC.
- Direcció centre: 24 hores (Fax, email) a inspector documentació.
- Inspecció: 2 dies hàbils per a l'informe.
- DGPOC: 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 DGPOC, 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 DGPOC
    - 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)
- DGPOC, amb informe DIE, resol (5 dies hàbils) motivadament
- DGPOC 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

<b>Accions</b>	<b>Qualificacions finals o decisió de titulació o promoció</b>	
	<b>ESO 1r de batxillerat</b>	<b>2n de batxillerat</b>
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 DGPOC	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 DGPOC	15 dies hàbils	2 dies hàbils
Resolució de la DGPOC i comunicació a la direcció del centre i aquesta a l'interessat	5 dies hàbils	2 dies hàbils