IES LANCIA C/ Egido Quintín, s/n, 24006 LEÓN

24017497.ibo@educa.jcyl.es

PROTOCOLO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS POR TUTORES LEGALES O ALUMNOS

Las indicaciones presentes en este documento están supeditadas y referidas al documento oficial "Reglamento de Régimen Interior" (RRI) que esté aprobado y vigente en el momento de presentación de la posible reclamación, el cual se encuentra disponible para su consulta en la web del IES Lancia.

La presentación de cuestiones, quejas o apelaciones podrá realizarse de forma individual o colectiva, a través de los delegados o delegadas de grupo, tal y como recoge el RRI en su artículo 3, apartado 4, letra b.

La respuesta a las mismas por parte de los profesores, director o coordinadores se realizará lo antes que sea posible, pero como máximo en una semana, teniendo en cuenta la hora semanal de dedicación a padres.

1. QUEJAS Y APELACIONES RELACIONADAS CON EL PROGRAMA DEL DIPLOMA DEL IB

Tanto el alumnado como sus padres, madres o tutores/as legales deberán ponerse en contacto con la coordinación del programa ante cualquier cuestión, queja o apelación relacionada con el desarrollo del Programa del Diploma (PD) en el centro. Podrán hacerlo en todo momento a través de la dirección de correo electrónico oficial que figura en la página web del instituto o solicitando una entrevista personal o telefónica.

Si tras dicha consulta, no se hubiera solucionado de manera satisfactoria la cuestión, podrá presentarse una solicitud de apelación por escrito dirigida a la dirección del centro

2. **QUEJAS Y RECLAMACIONES RELACIONADAS CON EL ÁMBITO ACADÉMICO GENERAL**

Tanto el alumnado como sus padres, madres o tutores/as legales deberán ponerse en contacto con el **tutor o la tutora del grupo**. Podrán hacerlo en todo momento a través de la dirección de correo electrónico oficial que figura en la página web del instituto o solicitando una entrevista personal o telefónica.

Si, tras dicha consulta, no se hubiera solucionado la cuestión, podrá solicitarse una entrevista con la **jefatura de estudios** del centro o, en su caso, presentarse una solicitud por escrito dirigida a la **dirección del centro**.

3. GARANTÍA DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN

El centro se compromete con la confidencialidad de las posibles conversaciones y a que la presentación de una queja o apelación no perjudicará la evaluación ni el trato al estudiante.

4. DIFUSIÓN, ACCESIBILIDAD E INFORMACIÓN

Para garantizar el cumplimiento de la normativa del IB, el IES Lancia asegura la máxima transparencia de este procedimiento a través de los siguientes cauces:

- La publicación permanente y actualizada de este protocolo en la página web oficial del centro.
- La presentación y explicación detallada de este documento al alumnado por parte de las tutorías durante el primer mes del curso escolar.
- La entrega de información complementaria a las familias en las reuniones iniciales de principio de curso.

León, 15 de septiembre de 2026.