



# GUÍA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN CON LAS FAMILIAS



CETP ATENEA  
TORREMOLINOS



# GUIA PARA LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

## ÍNDICE

### 1. INTRODUCCIÓN

### 2. OBJETIVOS

### 3. NORMAS Y PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA COMUNICACIÓN

### 4. CANALES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### 5. HORARIO DE ATENCIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA

### 6. INFORMACIÓN QUE EL CENTRO FACILITARÁ A LAS FAMILIAS

### 7. INFORMACIÓN QUE LAS FAMILIAS PUEDEN TRASLADAR AL CENTRO

### 8. REUNIONES CON LAS FAMILIAS

### 9. COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN CON LAS PERSONAS DELEGADAS DE PADRES Y MADRES

### 10. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

### 11. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

### 12. PARTICIPACIÓN DE LAS FAMILIAS

### 13. DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

### 14. USO RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL

### 15. COMPROMISOS DEL CENTRO Y DE LAS FAMILIAS

### 16. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA COMUNICACIÓN

### DISPOSICIÓN FINAL

## 1. INTRODUCCIÓN

La comunicación y la colaboración entre el centro educativo y las familias constituyen elementos fundamentales para favorecer el desarrollo integral del alumnado, mejorar su proceso de enseñanza y aprendizaje y promover una adecuada convivencia escolar.

El CEIP Atenea de Torremolinos considera que una comunicación eficaz debe ser clara, respetuosa, accesible, bidireccional y coherente, facilitando que las familias reciban información adecuada sobre la evolución escolar de sus hijos e hijas y puedan participar activamente en la vida del centro.

Esta guía tiene como finalidad establecer los criterios, procedimientos y canales que deben orientar las relaciones de comunicación entre el centro, el alumnado y sus familias, así como concretar los cauces de participación de las familias y de las personas delegadas de padres y madres de cada grupo.

La presente guía se desarrollará en coordinación con el Proyecto Educativo, el Reglamento de Organización y Funcionamiento, el Plan de Convivencia y el Plan de Orientación y Acción Tutorial del centro, así como con la normativa educativa vigente.

---

## 2. OBJETIVOS

Los objetivos de esta guía son:

- Garantizar que las familias reciban información clara, veraz, suficiente y oportuna sobre aquellos aspectos que afecten al proceso educativo de sus hijos e hijas.
- Establecer canales de comunicación claros y conocidos por toda la comunidad educativa.
- Favorecer una comunicación fluida y bidireccional entre las familias y el centro.
- Facilitar la participación activa de las familias en la vida escolar.
- Favorecer la coordinación entre las familias, el profesorado, los tutores y tutoras y el equipo directivo.
- Prevenir malentendidos y conflictos mediante procedimientos claros de comunicación.
- Establecer cauces adecuados para la presentación de consultas, propuestas, sugerencias, incidencias y reclamaciones.
- Favorecer la corresponsabilidad de las familias y del centro en el proceso educativo.
- Regular la comunicación y colaboración con las personas delegadas de padres y madres de cada grupo.
- Garantizar la confidencialidad y la protección de los datos personales del alumnado, las familias y el personal del centro.
- Promover una utilización responsable de los medios digitales y de las tecnologías de la información y la comunicación.

### 3. NORMAS Y PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA COMUNICACIÓN

#### 3.1. NORMAS DE COMUNICACIÓN Y RELACIÓN

Toda comunicación entre miembros de la comunidad educativa deberá respetar las siguientes normas:

- Utilizar un lenguaje adecuado y respetuoso.
- Evitar insultos, descalificaciones, amenazas o expresiones ofensivas.
- Evitar juicios personales sobre otros miembros de la comunidad educativa.
- No utilizar los grupos de familias para resolver conflictos individuales.
- No difundir información que no haya sido contrastada.
- No publicar ni compartir información personal de otros miembros de la comunidad educativa.
- Mantener la confidencialidad de las cuestiones tratadas en tutorías y reuniones.
- Utilizar el canal correspondiente en función de la naturaleza del asunto.
- Respetar los horarios de atención establecidos.
- Evitar comunicaciones simultáneas e innecesarias a diferentes responsables.
- Favorecer el diálogo directo y constructivo.

Utilizar los cauces establecidos para formular quejas, sugerencias o reclamaciones.

#### 3.2. PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA COMUNICACIÓN

La comunicación entre el centro y las familias se basará en los siguientes principios:

##### 3.1. Respeto mutuo

Todas las comunicaciones deberán desarrollarse desde el respeto, la consideración y la buena disposición hacia los distintos miembros de la comunidad educativa.

##### 3.2. Claridad

La información se transmitirá de forma clara, comprensible y suficientemente precisa, evitando mensajes ambiguos o que puedan generar interpretaciones contradictorias.

##### 3.3. Veracidad

La información que se facilite deberá proceder de fuentes oficiales o haber sido suficientemente contrastada antes de su difusión.

##### 3.4. Confidencialidad

La información relativa al alumnado, las familias y el personal del centro será tratada con la debida reserva y únicamente será comunicada a las personas que correspondan.

### **3.5. Bidireccionalidad**

La comunicación no se limitará a la transmisión de información por parte del centro. Se favorecerá también la escucha de las familias, la recepción de propuestas y la posibilidad de formular consultas y aportaciones.

### **3.6. Corresponsabilidad**

Centro y familias colaborarán, desde sus respectivas responsabilidades, en el desarrollo educativo, personal y social del alumnado.

### **3.7. Adecuación del canal**

Cada comunicación deberá realizarse mediante el canal más adecuado en función de su contenido, urgencia y destinatario.

### **3.8. Respeto de los tiempos de trabajo y descanso**

Se respetarán los horarios establecidos por el centro para la atención a las familias y se evitará exigir respuestas inmediatas fuera de los horarios de atención establecidos.

### **3.9. Inclusión y accesibilidad**

El centro procurará que la información relevante llegue a las familias utilizando medios que permitan su adecuada comprensión y participación, teniendo en cuenta las necesidades específicas que puedan existir.

---

## **4. CANALES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

### **4.1. Canales oficiales**

El centro utilizará preferentemente los siguientes canales:

#### **a) iPasen/Séneca**

Se utilizará para aquellas comunicaciones que correspondan a los sistemas oficiales de información de la Administración educativa, incluyendo, entre otras, comunicaciones generales, información académica, calificaciones, asistencia, autorizaciones y otros procedimientos que correspondan.

#### **b) Plataformas educativas autorizadas por el centro**

Podrán utilizarse plataformas educativas como Classroom u otras que determine el centro para avisos, actividades, recordatorios y comunicaciones relacionadas con la actividad educativa.

### **c) Agenda escolar**

Se podrá utilizar para comunicaciones breves, recordatorios y cuestiones relacionadas con la organización ordinaria del alumnado.

### **d) Correo electrónico institucional**

Se utilizará para comunicaciones formales y para aquellas cuestiones que requieran una comunicación directa con el centro que requieran un tratamiento administrativo, dentro de las competencias de cada destinatario. Para ello se utilizará la cuenta: ceipatenea@gmail.com.

### **e) Página web del centro**

Se utilizará para la difusión de información general de interés para la comunidad educativa: calendario, actividades, proyectos, documentos, información institucional y otros contenidos de carácter general.

Nuestra página web es: <https://www.ceipatenea.org/>

### **f) Redes sociales institucionales**

Las redes sociales oficiales del centro (Instagram) podrán utilizarse exclusivamente como medio de difusión de información general y actividades del centro: [ceipatenea.torroles](#)

No constituirán un canal para realizar consultas individuales, comunicar incidencias particulares, tratar cuestiones académicas o transmitir información personal del alumnado.

### **g) Reuniones presenciales o telemáticas**

Se utilizarán para tutorías, reuniones generales de familias, reuniones con delegados y delegadas, reuniones informativas y aquellas actuaciones que requieran comunicación directa.

---

## **4.2. Uso adecuado de los canales**

Cada canal deberá utilizarse para la finalidad para la que ha sido establecido.

Las familias deberán evitar:

- Utilizar redes sociales personales del profesorado para cuestiones escolares.
- Utilizar teléfonos personales del profesorado fuera de los cauces establecidos por el centro.

- Crear expectativas de respuesta inmediata mediante mensajes enviados fuera del horario de atención.
- Enviar una misma consulta simultáneamente a diferentes miembros del profesorado o al equipo directivo cuando no sea necesario.
- Utilizar grupos de mensajería de familias para resolver cuestiones que correspondan al centro.
- Difundir información no contrastada atribuida al centro.
- Compartir capturas de pantalla, fotografías, mensajes o documentos que contengan información personal de otros miembros de la comunidad educativa, u otro personal ajeno al centro,

Los grupos de comunicación creados por las propias familias tendrán carácter privado y no sustituirán en ningún caso a los canales oficiales del centro.

---

## 5. HORARIO DE ATENCIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA

Con el objetivo de garantizar una comunicación organizada y compatible con la jornada laboral y el derecho al descanso del personal del centro, se establecen los siguientes horarios de atención mediante iPasen/Séneca:

### 5.1. Profesorado

#### ■ TUTORÍAS CON PADRES Y/O MADRES DEL ALUMNADO

Las tutorías con las familias se realizarán, con carácter general, los lunes de 16:00 a 17:00 horas, mediante modalidad telemática.

No obstante, cuando la naturaleza, complejidad o circunstancias del asunto tratado lo aconsejen, la tutoría podrá realizarse de forma presencial, previa solicitud y acuerdo con el tutor o tutora, o viceversa.

El profesorado y las familias solicitarán previamente la tutoría a través de los canales establecidos por el centro (ipasen/séneca o agenda escolar), indicando, cuando sea posible, el motivo general de la solicitud, con el fin de facilitar una adecuada preparación de la reunión.

#### - Condiciones de las tutorías y reuniones con las familias

Las tutorías constituyen un espacio de comunicación, coordinación y colaboración entre el profesorado y los padres, madres o representantes legales del alumnado, destinado al seguimiento de su evolución escolar, personal y educativa. De acuerdo con la normativa vigente, el centro mantendrá una relación permanente con los padres, madres o representantes legales del alumnado, facilitando su participación en el proceso educativo y su derecho a ser informados y oídos en las decisiones que afecten a la evolución escolar de sus hijos e hijas.

#### ▪ **Participantes en las tutorías**

Las tutorías se desarrollarán, con carácter general, entre el profesorado del centro y los padres, madres o representantes legales del alumnado. Podrán participar en las reuniones aquellos miembros del equipo docente, del equipo directivo, de los servicios de orientación o del personal del centro cuya intervención resulte necesaria en función de los asuntos que vayan a tratarse.

La asistencia de personas ajenas al centro que no ostenten la condición de padre, madre o representante legal del alumnado, deberá ser solicitada previamente y requerirá la autorización del centro. Esta autorización se valorará atendiendo a la naturaleza de la reunión, a la necesidad de su participación y a las garantías de confidencialidad y protección de datos que resulten aplicables. La condición de profesional externo o de asesor de una familia no implica, por sí misma, el derecho a participar en una tutoría ni a acceder a la información tratada en ella.

#### ▪ **Grabación de las tutorías**

Las tutorías y reuniones mantenidas con las familias no podrán ser grabadas, ni en formato de audio ni de vídeo, mediante teléfonos móviles, ordenadores, tabletas u otros dispositivos, salvo que exista autorización previa y expresa del centro y de las personas participantes, y siempre que la grabación resulte adecuada y legítima para la finalidad concreta para la que se realice.

No estará permitida la realización de grabaciones ocultas o no comunicadas a las personas participantes.

La documentación de los asuntos tratados se realizará, cuando sea necesario, mediante la convocatoria de cita y, en su caso, mediante los registros o actas correspondientes.

#### ▪ **Coordinación sobre la evolución del alumnado**

La coordinación y el seguimiento de la evolución escolar, educativa y personal del alumnado se realizarán directamente con sus padres, madres o representantes legales, a través de los canales y procedimientos establecidos por el centro.

#### ▪ **Desarrollo de las reuniones**

Las tutorías deberán desarrollarse en un clima de respeto, diálogo y colaboración. Cuando la naturaleza o complejidad del asunto requiera un análisis más detallado, el centro podrá acordar una nueva reunión o solicitar la intervención de otros profesionales del propio centro, con el fin de garantizar una adecuada atención y respuesta a las familias.

Asimismo, cuando una cuestión planteada durante la tutoría requiera información o valoración adicional, el profesorado podrá disponer del tiempo necesario para recabarla y ofrecer posteriormente una respuesta adecuada.

En las tutorías telemáticas, el enlace de acceso será personal e intransferible y estará destinado exclusivamente a las personas previamente convocadas. No podrá

facilitarse a terceras personas ni permitirse su incorporación a la reunión sin autorización previa del centro.

Para garantizar un clima adecuado de entendimiento, cualquier falta de respeto, descalificación o actitud intimidatoria hacia el profesorado por parte de los asistentes dará lugar a una advertencia formal para reconducir el tono de la reunión. De persistir dicha actitud, la sesión podrá ser suspendida de forma inmediata y aplazada para otro momento, dejándose constancia por escrito de la incidencia en el acta de comunicación con las familias.

### ■ ATENCIÓN A LOS CORREOS ELECTRÓNICOS

El profesorado atenderá los correos electrónicos de las familias dentro de los siguientes horarios:

- Lunes, miércoles, jueves y viernes: de 16:00 a 17:00 horas.
- Martes: de 17:00 a 18:00 horas.

Los correos electrónicos recibidos serán atendidos de manera progresiva, procurando dar respuesta en un plazo razonable y prudencial, de acuerdo con la disponibilidad del profesorado y con las necesidades de organización y atención propias de su función docente. La recepción de un mensaje no implica, por tanto, la necesidad de ofrecer una respuesta inmediata, especialmente cuando la consulta requiera tiempo para su revisión, coordinación o valoración.

Las situaciones que requieran una actuación urgente se atenderán con carácter prioritario.

Fuera del horario de atención, las familias pueden seguir utilizando los canales establecidos para enviar información o realizar consultas. No obstante, se ruega evitar el envío de mensajes durante el horario nocturno.

Se recomienda a las familias utilizar estos canales y horarios para favorecer una comunicación organizada, respetando los tiempos de trabajo y descanso del profesorado.

## 5.2. Equipo directivo

### ■ PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LAS FAMILIAS

Las reuniones con el equipo directivo se regirán por las siguientes directrices para garantizar una atención organizada y un clima de colaboración adecuado:

- **Solicitud de cita previa:** Para la atención presencial será imprescindible solicitar cita previa indicando expresamente el asunto o motivo a tratar.
- **Horarios de atención:**
  - De lunes a viernes, en horario de 09:00 h a 14:00 h.
  - Los lunes, en horario de tarde, de 16:00 h a 17:00 h.
- **Participantes en la reunión:** Las reuniones se realizarán con los progenitores o tutores legales del alumno. Asimismo, en función de los asuntos a tratar, podrá solicitarse o estimarse oportuna la participación del personal docente o no

docente implicado, así como de otros profesionales externos o internos relacionados con la atención al centro y al alumnado.

- **Clima de respeto y convivencia:** Las reuniones constituyen un espacio fundamental de diálogo, colaboración y respeto mutuo. Por ello, es condición indispensable mantener un trato cordial y respetuoso. En caso de producirse faltas de respeto, descalificaciones o actitudes intimidatorias hacia los miembros del equipo directivo o cualquier otro asistente, se emitirá un aviso para reconducir el tono de la reunión. De persistir dicha actitud, la reunión podrá ser suspendida de forma inmediata y aplazada para otro momento, dejándose constancia de la incidencia.

## ■ ATENCIÓN A LOS CORREOS ELECTRÓNICOS

El equipo directivo atenderá los correos electrónicos de las familias:

- De lunes a viernes: de 09:00 a 14:00 horas.
- De lunes a viernes: de 16:00 a 18:00 horas.

Los correos electrónicos recibidos serán atendidos de manera progresiva, procurando dar respuesta en un plazo razonable y prudencial, de acuerdo con la disponibilidad del personal y con sus necesidades de organización y atención propias de sus funciones. La recepción de un mensaje no implica, por tanto, la necesidad de ofrecer una respuesta inmediata, especialmente cuando la consulta requiera tiempo para su revisión, coordinación o valoración. Los asuntos con carácter de urgencia o de gravedad serán prioritarios para su atención

Fuera del horario de atención, las familias pueden seguir utilizando los canales establecidos para enviar información o realizar consultas. No obstante, se ruega evitar el envío de mensajes durante el horario nocturno

Se recomienda a las familias utilizar estos canales y horarios para favorecer una comunicación organizada, respetando los tiempos de trabajo y descanso de los profesionales.

---

## 6. INFORMACIÓN QUE EL CENTRO FACILITARÁ A LAS FAMILIAS

El centro facilitará a las familias información relativa, entre otros, a los siguientes aspectos:

### 6.1. Información académica

- Evolución escolar del alumnado.
- Evaluaciones y calificaciones.
- Criterios y procedimientos de evaluación.
- Medidas de apoyo y atención educativa.
- Orientaciones para favorecer el aprendizaje.

- Actividades y tareas educativas cuando proceda.

## **6.2. Organización y funcionamiento**

- Calendario escolar.
- Horarios.
- Normas de organización y funcionamiento.
- Normas de convivencia.
- Horarios y procedimientos de tutoría.
- Actividades complementarias y extraescolares.
- Servicios complementarios.
- Procedimientos administrativos que afecten a las familias.

## **6.3. Actividades, planes y proyectos**

Se informará a las familias de los principales planes, programas y proyectos desarrollados por el centro, así como de aquellas actividades en las que se requiera o resulte conveniente su participación.

## **6.4. Convivencia**

Se informará de las normas de convivencia, de los procedimientos establecidos para prevenir y resolver conflictos y de aquellos aspectos que afecten directamente al alumnado o al grupo.

La información sobre situaciones individuales se facilitará exclusivamente a las familias o representantes legales directamente afectados, respetando en todo momento la confidencialidad y la normativa de protección de datos.

---

## **7. INFORMACIÓN QUE LAS FAMILIAS PUEDEN TRASLADAR AL CENTRO**

Las familias podrán comunicar al centro, utilizando los canales establecidos:

- Justificación de faltas de asistencia y puntualidad.
- Información relevante para la atención educativa del alumnado.
- Circunstancias personales o familiares que puedan afectar al proceso educativo.
- Solicitudes de tutoría o entrevistas.
- Consultas relacionadas con la evolución escolar.
- Sugerencias y propuestas de mejora.
- Incidencias o dificultades que afecten al alumnado.
- Solicitudes de aclaración.
- Reclamaciones, cuando proceda, utilizando los procedimientos establecidos.
- Información que pueda contribuir a mejorar la convivencia y el funcionamiento del centro.

Cuando la cuestión afecte exclusivamente a un alumno o alumna, la familia deberá dirigirse directamente al profesional o responsable correspondiente y no utilizar intermediarios.

---

## **8. REUNIONES CON LAS FAMILIAS**

### **8.1. Reunión general inicial**

La reunión general del profesorado con las familias deberá proporcionar, al menos, información sobre:

- Plan global de trabajo del curso.
- Criterios y procedimientos de evaluación.
- Medidas de apoyo y atención a la diversidad.
- Normas de convivencia.
- Organización y funcionamiento del grupo.
- Horarios.
- Organización de la tutoría.
- Canales de comunicación con las familias.
- Procedimiento para relacionarse con el equipo docente.
- Derechos y obligaciones de las familias.
- Compromisos educativos y de convivencia.
- Faltas de asistencia y puntualidad.
- Programa de gratuidad de libros de texto, cuando corresponda.
- Planes, programas y proyectos del centro.
- Participación de las familias en el centro.
- Elección de los delegados y delegadas de padres y madres y explicación de sus funciones.
- Otros asuntos que el profesorado considere de interés

### **8.2. Otras reuniones**

A lo largo del curso podrán celebrarse reuniones generales de familias cuando las circunstancias lo aconsejen.

En ellas podrán abordarse cuestiones relacionadas con:

- Evolución general del grupo.
- Objetivos educativos.
- Metodologías.
- Actividades.
- Organización del aula.
- Convivencia.
- Proyectos del centro.
- Participación de las familias en talleres u otras actividades educativas.

En ningún caso las reuniones generales se utilizarán para tratar públicamente situaciones individuales de alumnos o alumnas.

### 8.3. Reuniones con las familias del alumnado de Infantil 3 años

#### FINALIDAD Y TEMPORALIZACIÓN

Con el objetivo de facilitar la transición e integración del alumnado de 3 años y sus familias en la comunidad educativa, el centro celebrará una **reunión de acogida inicial**. Se llevará a cabo, preferentemente, durante la **primera semana de septiembre** de cada curso escolar, con anterioridad al inicio de las lectivas.

#### PARTICIPANTES

Dada la importancia de este primer contacto para generar confianza y clarificar el funcionamiento del centro, en la reunión participarán:

- **Equipo Directivo del Centro.**
- **Tutores/as del nivel de 3 años y el equipo docente al completo** que intervendrá en este grupo, así como el resto del profesorado de la etapa de Educación Infantil.
- **Personal No Docente:** Conserje y Personal de Administración.
- **Representación del AMPA** (Asociación de Madres y Padres del Alumnado).

#### CONTENIDO DE LA REUNIÓN

##### A. Intervención del Equipo Directivo

- **Organización general del centro:** horarios de entrada y salida, accesos habilitados, normas de convivencia, calendario escolar...
- **Servicios complementarios:** información y funcionamiento del Aula Matinal, Comedor Escolar, Actividades Extraescolares, Transporte Escolar y Aula del Mediodía (si procede).
- **Canales de comunicación oficial y participación:** presentación de las vías oficiales de información (plataforma digital iPasen/sitio web/tablón de anuncios) y cauces para solicitar tutorías o trasladar consultas.

##### B. Intervención del Equipo Docente y Tutores/as

- **Periodo de flexibilización horaria:** planificación, flexibilidad horaria inicial, objetivos y pautas para acompañar a las familias y al alumnado en este proceso.
- **Aspectos pedagógicos y de autonomía:** hábitos de higiene, vestimenta cómoda, control de esfínteres, alimentación en el centro (tentempié/recreo saludable).
- **Listado de materiales:** entrega y aclaración sobre la lista de material escolar necesario y organización del aula.
- **Atención a la diversidad y salud:** Protocolo para la recogida de información relevante (alergias, intolerancias, necesidades educativas o médicas especializadas).

### C. Intervención del Personal No Docente

- **Administración:** Gestión de trámites administrativos, entrega de documentación pendiente, autorizaciones (salidas, derechos de imagen) y actualización de datos de contacto de emergencia.
- **Conserjería:** Funcionamiento de la recogida tardía, entrega de objetos perdidos, justificación presencial de faltas o avisos puntuales durante la jornada escolar.

### D. Intervención de la Representación del AMPA

- **Presentación del AMPA:** Objetivos, proyectos e iniciativas que desarrollan en el centro.
- **Colaboración e inscripción:** Formas de asociarse, canales de contacto del AMPA y papel de las familias en las comisiones de trabajo y festividades del centro.

---

## 9. COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN CON LAS PERSONAS DELEGADAS DE PADRES Y MADRES

Las personas delegadas de padres y madres constituyen un cauce de participación y comunicación entre las familias, el profesorado tutor y el centro. Su función será favorecer la participación de las familias, recoger inquietudes y propuestas de carácter general y facilitar la comunicación entre los diferentes miembros de la comunidad educativa.

### 9.1. Elección

La persona delegada será elegida para cada curso escolar por las madres, padres o representantes legales del alumnado del grupo, mediante el procedimiento establecido en la normativa vigente.

En el proceso de elección:

- La convocatoria de la reunión incluirá expresamente la elección de la persona delegada.
- Se informará previamente de sus funciones.
- La elección se realizará mediante sufragio directo y secreto entre las personas presentes.
- Se designarán, asimismo, las personas subdelegadas correspondientes conforme al procedimiento establecido.
- Se procurará una representación equilibrada de hombres y mujeres.

### 9.2. Funciones

Corresponderá a las personas delegadas de padres, madres o representantes legales:

- Representar a las madres, padres o representantes legales del alumnado del grupo.

- Recoger sus inquietudes, intereses y expectativas y trasladarlas al profesorado tutor/a.
- Asesorar a las familias sobre sus derechos y obligaciones en el ámbito educativo.
- Favorecer la comunicación entre las familias y el tutor o tutora.
- Facilitar la relación entre las familias, el equipo directivo, la asociación de madres y padres y los representantes de las familias en el Consejo Escolar.
- Implicar a las familias en la mejora de la convivencia y de la actividad educativa.
- Colaborar en la difusión de actividades y actuaciones del centro.
- Favorecer la participación de las familias en las actividades organizadas por el centro.
- Colaborar, cuando proceda, en actuaciones relacionadas con la convivencia.
- Participar en procesos de mediación cuando así esté previsto en el Plan de Convivencia y reúna las condiciones necesarias.
- Colaborar en el establecimiento y seguimiento de compromisos educativos y de convivencia, cuando corresponda.
- Trasladar al centro propuestas de carácter general que contribuyan a mejorar la vida del grupo y del centro.

### **9.3. Cauces de comunicación con las personas delegadas**

La comunicación entre el centro y las personas delegadas se realizará preferentemente mediante los canales establecidos por el centro.

El tutor o tutora podrá mantener reuniones con la persona delegada cuando resulte necesario para:

- Facilitar información general dirigida a las familias.
- Recoger propuestas.
- Analizar necesidades generales del grupo.
- Coordinar actividades.
- Favorecer la participación de las familias.
- Abordar cuestiones generales relacionadas con la convivencia.

La persona delegada podrá solicitar al tutor o tutora una reunión cuando exista una cuestión de carácter general que haya sido trasladada por varias familias o cuando considere que puede contribuir a mejorar el funcionamiento del grupo.

### **9.4. Límites de la función de representación**

La persona delegada no sustituye al tutor o tutora, al equipo docente ni al equipo directivo.

No corresponde a la persona delegada:

- Resolver conflictos individuales entre una familia y un docente.
- Valorar o cuestionar públicamente la actuación profesional de un docente.
- Intervenir en decisiones académicas individuales.
- Recibir información personal o académica de otros alumnos o alumnas.
- Recibir información sobre medidas disciplinarias individuales.

- Actuar como intermediaria obligatoria en reclamaciones individuales.
- Trasladar al resto de las familias información confidencial.
- Adoptar decisiones en nombre del centro.
- Emitir comunicaciones que puedan presentarse como información oficial del centro sin haber sido previamente autorizadas.

Las cuestiones individuales deberán ser planteadas directamente por la familia interesada al profesional o responsable correspondiente.

## 9.5. Información que puede trasladarse a las familias

La persona delegada podrá colaborar en la difusión de:

- Información general proporcionada por el centro.
- Actividades dirigidas al conjunto de las familias.
- Recordatorios sobre reuniones y actividades.
- Propuestas generales de participación.
- Información sobre iniciativas de carácter general del grupo.

Cuando una información proceda del centro, deberá trasladarse respetando el contenido facilitado por este y evitando interpretaciones que puedan alterar su significado.

La persona delegada no deberá difundir rumores, información no contrastada ni opiniones personales como si fueran información oficial del centro.

## 9.6. Confidencialidad

La persona delegada deberá respetar la confidencialidad de la información a la que pueda tener acceso en el ejercicio de sus funciones.

No podrá difundir:

- Datos personales.
- Calificaciones.
- Información académica individual.
- Información sanitaria.
- Circunstancias familiares.
- Información relacionada con necesidades educativas.
- Incidencias disciplinarias individuales.
- Información relativa a conflictos personales.
- Fotografías, documentos o capturas de pantalla que permitan identificar situaciones personales sin la correspondiente legitimación.

La información individual de un alumno o alumna deberá ser tratada exclusivamente entre la familia afectada y el centro.

## 9.7. Junta de delegados y delegadas de padres y madres

El centro podrá constituir una Junta de delegados y delegadas de padres y madres, de acuerdo con lo establecido en su Reglamento de Organización y Funcionamiento.

La Junta estará constituida por las personas delegadas de los distintos grupos del centro.

Su finalidad será:

- Coordinar las actuaciones de las personas delegadas.
- Facilitar la comunicación entre los diferentes grupos.
- Recoger y organizar propuestas de carácter general.
- Favorecer la participación de las familias.
- Colaborar en actuaciones relacionadas con la convivencia.
- Trasladar propuestas al equipo directivo.
- Canalizar, cuando proceda, propuestas hacia la comisión de convivencia.
- Favorecer la colaboración con la asociación de madres y padres.
- Promover actuaciones que contribuyan a mejorar la comunicación entre las familias y el centro.

La Junta no asumirá funciones propias de los órganos de gobierno del centro ni sustituirá los procedimientos oficiales de participación, reclamación o toma de decisiones.

---

## 10. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Con el objetivo de garantizar una adecuada gestión de las incidencias, se establece como principio general que las cuestiones deberán abordarse inicialmente con la persona directamente implicada.

Con carácter general, se seguirá el siguiente orden:

### - 1º Profesorado implicado

La familia tratará la cuestión directamente con el profesor o profesora correspondiente cuando la naturaleza del asunto así lo permita.

### - 2º Tutor o tutora

Cuando la cuestión no haya podido resolverse o afecte a la dinámica general del grupo, se acudirá al tutor o tutora.

### - 3º Equipo directivo

Cuando la situación requiera una intervención organizativa, de convivencia o de dirección, podrá trasladarse al equipo directivo.

#### **- 4º Otros órganos o autoridades competentes**

Cuando corresponda, se utilizarán los procedimientos establecidos por la normativa vigente ante los órganos o autoridades educativas competentes. La utilización de este procedimiento no impedirá que las familias ejerzan los derechos que legalmente les correspondan.

Las personas delegadas de padres y madres podrán facilitar la comunicación y el diálogo, pero no sustituirán estos procedimientos ni actuarán como intermediarias obligatorias en las reclamaciones individuales.

---

## **11. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

El centro y las familias deberán garantizar la confidencialidad de la información relativa al alumnado y a los miembros de la comunidad educativa.

La información personal deberá utilizarse exclusivamente para las finalidades para las que haya sido obtenida y deberá tratarse de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos.

No se compartirán fuera de los canales y personas legitimadas:

- Datos identificativos.
- Calificaciones.
- Información académica individual.
- Información sanitaria.
- Circunstancias familiares.
- Necesidades educativas.
- Incidencias disciplinarias.
- Información relacionada con conflictos.
- Imágenes o grabaciones que permitan identificar situaciones personales.

En las reuniones generales no se facilitará información individual de ningún alumno o alumna.

En las tutorías, el profesorado únicamente facilitará a cada familia la información correspondiente a su hijo o hija, dentro de las condiciones establecidas legalmente.

Ante una incidencia individual, será la familia afectada la que se pondrá en contacto con el centro mediante los cauces establecidos.

Las personas delegadas de padres y madres estarán igualmente sujetas a los deberes de confidencialidad que correspondan a la información a la que tengan acceso en el ejercicio de sus funciones.

Los mensajes destinados a un destinatario no se compartirán con otros sin autorización previa.

---

## 12. PARTICIPACIÓN DE LAS FAMILIAS

El centro fomentará la participación de las familias en la vida educativa mediante diferentes cauces:

- Reuniones generales.
- Tutorías.
- Delegados y delegadas de padres y madres.
- Junta de delegados y delegadas, cuando esté constituida.
- Asociación de madres y padres del alumnado.
- Representantes de las familias en el Consejo Escolar.
- Actividades escolares y celebraciones.
- Talleres, charlas y actividades formativas.
- Colaboración en proyectos educativos.
- Actividades relacionadas con la convivencia.
- Encuestas y procedimientos de recogida de propuestas.
- Otras iniciativas que el centro pueda establecer.

La participación de las familias se desarrollará siempre dentro de las competencias y funciones atribuidas a cada órgano o figura de participación.

---

## 13. DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

El centro procurará que la información relevante y general llegue a las familias con la suficiente antelación y mediante el canal más adecuado.

Cuando una información deba llegar a todas las familias de un grupo, podrá contarse con la colaboración de las personas delegadas de padres y madres, siempre que se trate de información general y respetando las condiciones establecidas en esta guía.

La información oficial será siempre la facilitada por el centro a través de sus canales institucionales.

En caso de existir discrepancia entre una información difundida por canales informales y la información oficial del centro, prevalecerá esta última.

---

## 14. USO RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL

El uso de medios digitales deberá realizarse de forma responsable y respetuosa.

Se recomienda:

- Utilizar los canales oficiales del centro.
  - Revisar la información antes de reenviarla.
  - Evitar la difusión de rumores.
  - No compartir capturas de conversaciones privadas.
  - No publicar fotografías de otros menores sin la correspondiente autorización o base legitimadora.
  - No identificar públicamente a alumnos o alumnas en relación con conflictos o incidencias.
  - No utilizar grupos de mensajería para realizar reclamaciones o acusaciones.
  - Evitar comunicaciones que puedan generar alarma innecesaria.
  - Respetar los horarios de atención del profesorado.
  - Dirigir las cuestiones individuales al profesional correspondiente.
- 

## 15. COMPROMISOS DEL CENTRO Y DE LAS FAMILIAS

### 15.1. Compromisos del centro

El centro se compromete a:

- Facilitar información suficiente y comprensible.
- Mantener actualizados los canales oficiales.
- Establecer procedimientos claros de comunicación.
- Favorecer la participación de las familias.
- Respetar la confidencialidad.
- Atender las consultas de las familias dentro de los cauces y horarios establecidos.
- Facilitar la comunicación entre las familias y el profesorado.
- Promover el diálogo y la resolución pacífica de conflictos.

### 15.2. Compromisos de las familias

Las familias se comprometen a:

- Mantener actualizados sus datos de contacto y los datos de sus hijos/as
- Consultar periódicamente los canales oficiales.
- Utilizar adecuadamente los medios de comunicación establecidos.
- Respetar al profesorado y al resto de la comunidad educativa.
- Respetar los horarios de atención.
- Acudir a las tutorías y reuniones cuando sean convocadas.
- Comunicar al centro aquellas circunstancias que puedan afectar al proceso educativo de sus hijos e hijas.

- Respetar la confidencialidad de la información recibida.
  - Utilizar los cauces establecidos para formular consultas, sugerencias, quejas o reclamaciones.
  - Colaborar con el centro en el proceso educativo y en la mejora de la convivencia.
- 

## 16. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA COMUNICACIÓN

La presente guía será objeto de revisión periódica para valorar su funcionamiento y adaptarla a las necesidades del centro y de las familias.

Para ello podrán utilizarse:

- Cuestionarios de satisfacción.
- Recogida de propuestas de las familias.
- Aportaciones de los delegados y delegadas.
- Reuniones de la Junta de delegados y delegadas, cuando exista.
- Aportaciones del profesorado.
- Valoraciones del equipo directivo.
- Información obtenida a través de los órganos de participación del centro.
- Análisis de las incidencias relacionadas con la comunicación.

Las propuestas de mejora que se consideren adecuadas podrán incorporarse a las sucesivas revisiones de la guía, al Plan de Centro, al Reglamento de Organización y Funcionamiento, al Plan de Convivencia o al Plan de Orientación y Acción Tutorial, según corresponda.

---

## DISPOSICIÓN FINAL

La presente Guía para la Información, Comunicación y Participación de las Familias forma parte de las actuaciones de organización y funcionamiento del CEIP Atenea de Torremolinos y deberá interpretarse de forma coordinada con el Proyecto Educativo, el Reglamento de Organización y Funcionamiento, el Plan de Convivencia y el Plan de Orientación y Acción Tutorial.

Será revisada cuando se produzcan modificaciones normativas, organizativas o funcionales que hagan necesaria su actualización.