

Plan de recuperación. Cómo realizar una reclamación.

PROTOCOLO GENERAL

- Hay que tener **todas** las actividades superadas para poder certificar un curso.
- Las reclamaciones **siempre se realizarán vía web en soporte.catedu.es**
- Serán examinadas por el equipo docente asesor de Catedu responsable de Aularagón
- La decisión oportuna se comunicará respondiendo a la incidencia presentada en soporte.catedu.es y se notificará al correo electrónico reflejado en la presentada en soporte.catedu.es desde la cuenta catedu_noreply@educa.aragon.es.
- En el caso de no estar satisfecho con nuestra resolución, tendrás que seguir con la reclamación por procedimiento administrativo en el plazo inferior de un año, pues por cuestiones de rendimiento de servidores, se borran todos los registros de los cursos anteriores a dos años. (acta 10/11/23)

PROTOCOLO ESPECÍFICOS DE CURSOS TUTORIZADOS

- El máximo de número de entregas de la misma tarea al tutor es **tres**.
- La recuperación del alumnado docente primero se realiza comunicándolo al tutor y se resuelve a criterio del tutor.
- En caso de disconformidad, el alumno docente tiene un periodo de reclamaciones **UN MES** desde que finalizó el curso.
- Las reclamaciones se harán según el protocolo general.

PROTOCOLO ESPECÍFICOS DE CURSOS NO TUTORIZADOS

- Los cursos tutorizados se evalúan con preguntas tipo test que hay que superar el **60% en dos oportunidades**.
- Si no ha superado alguna actividad tipo test, la actividad no está superada.
- Si el alumno/a docente cree que hay disconformidad, puede presentarla en soporte.catedu.es durante la realización del curso y en el periodo de reclamaciones **UN MES** desde que finalizó el curso.



- Solo se reconocerán las reclamaciones que estén fundadas con los siguientes criterios
 - **Fallos técnicos** de la plataforma
 - La pregunta **no está bien diseñada**
- Se estudiará el caso particular por el equipo docente asesor de Catedu responsable de Aularagón y se tomará la decisión oportuna. siguiendo el protocolo general

PROTOCOLO ESPECÍFICOS DE CURSOS SEMITUTORIZADOS

- Si la reclamación corresponde a la tarea que corrige el corrector, se hará siguiendo el protocolo de los cursos tutorizados
- Si la reclamación corresponde a las preguntas test, se hará siguiendo el protocolo de cursos no tutorizados.

Revision #5

Created 22 March 2024 11:52:07 by Javier Quintana

Updated 9 October 2024 13:27:47 by Javier Quintana