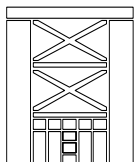


GUÍA PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

Con la finalidad de facilitar a todos los miembros de la comunidad educativa el procedimiento a seguir en el caso de que se desee presentar una queja o sugerencia ante los órganos responsables del IES La Ería, se ha elaborado una breve guía o procedimiento, detallando los pasos y contenidos de las posibles quejas o sugerencias.

CONSIDERACIONES GENERALES

- ✓ Quedan excluidas del ámbito de aplicación de las normas contenidas en esta guía los siguientes hechos:
 - El caso de que la queja se refiera al proceso de evaluación del alumnado, para lo que se seguirá el procedimiento establecido en el artículo 5 "Derecho a la valoración objetiva del rendimiento escolar" del Reglamento de Régimen Interior (RRI) del Centro.
 - El caso de denuncia de algún hecho contrario a las normas de convivencia (casos de violencia o acoso escolar), que seguirá el procedimiento establecido en el punto 10. "Prevención y tratamiento de la violencia y el acoso escolar" del Plan Integral de Convivencia del IES. Sin perjuicio de que para denunciar estos hechos puedan usarse los medios recogidos en esta guía.
 - El caso de reclamaciones a sanciones al alumnado, que se interpondrán conforme al procedimiento establecido en el RRI del IES.
- ✓ Es necesario que la queja o sugerencia se realice por escrito y que en el mismo, se facilite al menos, la identidad del reclamante y su cualidad de padre, madre, alumno o alumna y el curso al que pertenece, profesor o profesora u otra función, un teléfono de contacto y una dirección de correo electrónico al que se le pueda dar respuesta a la queja o sugerencia presentada.
- ✓ La sugerencia o queja interpuesta en la que no sea posible identificar al usuario no será tramitada.
- ✓ Se deberán detallar fechas y horas en los que se ha producido la incidencia, y evitar declaraciones genéricas como "no va", o "no suele ir", o "no suele estar"...



PAUTAS Y PROCEDIMIENTOS

Quejas y sugerencias presentadas por alumnado y/o sus representantes legales:

A. Si la queja o sugerencia afecta a **cuestiones relacionadas con una materia o asignatura:**

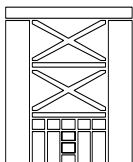
- 1º. La persona que quiera interponer la queja o sugerencia, solicitará entrevista con el profesor o profesora de la asignatura a fin de exponer sus argumentos.
- 2º. El profesor o profesora registrará la entrevista, la información recibida y las decisiones que se hayan tomado.
- 3º. El profesor o profesora transmitirá al interesado la resolución a la queja o sugerencia presentada o el acuerdo que se haya alcanzado.

En caso de que el interesado esté disconforme con la atención recibida o no se llegase a acuerdo alguno, podrá pedirse entrevista con el tutor o tutora de la unidad (del grupo), actuando tal y como se recoge, a continuación, en el punto B.

B. Si la queja o sugerencia afecta a **cuestiones generales del aula o de la unidad (grupo de alumnado), no relacionadas con una materia o asignatura:**

- 1º. La persona que quiera interponer la queja o sugerencia, solicitará entrevista con el tutor o tutora de su unidad de referencia a fin de exponer sus argumentos.
- 2º. El tutor o tutora se encargará de la resolución de la queja o sugerencia, dejando constancia en su cuaderno de tutoría de la información recibida, las gestiones realizadas y, en su caso, de los acuerdos alcanzados o decisiones que se hayan tomado.
- 3º. El tutor o tutora transmitirá al interesado la resolución a la queja o sugerencia presentada o el acuerdo que se haya alcanzado.

En caso de que el interesado esté disconforme con la atención recibida o no se llegase a acuerdo alguno, deberá pedirse entrevista con el Jefe o Jefa de estudios del nivel actuando, tal y como se recoge en el punto E de esta guía.



Quejas y sugerencias presentadas por profesorado, miembros del Personal de administración y servicios u otras personas ajenas.

- C. Si la queja o sugerencia tiene **relación con una asignatura o Departamento concreto o con una unidad** (grupo de alumnado) se seguirá el procedimiento establecido en las letras A y B anteriores.
- D. Si la queja o sugerencia se refiere al **estado o funcionamiento de las TIC, del mobiliario o del material del IES**, se dejará constancia de la misma en el registro que al efecto se encuentra en la Conserjería del Centro. En caso de que las TIC, mobiliario o material se encuentre afecto al aula de una unidad concreta se comunicará también al tutor o tutora de la unidad.

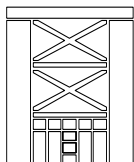
La persona encargada del mantenimiento de las TIC o del mobiliario trasladará la queja o sugerencia registrada a la Secretaria del IES, quien procederá a la gestión de la misma y dejará constancia escrita de la solución dada a la queja o sugerencia presentada, en el Registro de Conserjería.

En caso de que la queja o sugerencia deba comunicarse al tutor o tutora de una unidad concreta por estar las TIC, mobiliario o material afecto al aula de esa unidad; el tutor o tutora deberá ponerse en contacto con la Secretaria del IES para colaborar en el seguimiento de las gestiones a realizar y, de ser necesario, el tutor o tutora informará a la Jefatura de estudios para aplicar las Normas de Organización y Funcionamiento del Centro.

- E. En aquellos casos no recogidos en las letras anteriores o, cuando tras haber seguido el procedimiento establecido en las letras anteriores, el interesado esté disconforme con la atención recibida o no se llegase a acuerdo alguno, se presentará la queja o sugerencia ante el equipo directivo del Centro. Para ello se procederá del siguiente modo:

1. Se presentarán ante la Secretaria del Centro las siguientes cuestiones:

- Las relacionadas con el Personal de Administración y Servicios o el funcionamiento de los servicios atendido por este personal (administración, conserjería, limpieza..)
- Las relacionadas con el mantenimiento del centro, la realización de adquisiciones de material fungible o de activo no corriente (cañones, pizarras, ordenadores...) o la ubicación o estado de las instalaciones, mobiliario o material. Debe tenerse en cuenta al efecto lo señalado en la letra D anterior.



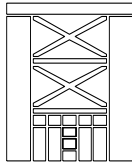
- Las relacionadas con el Programa de préstamo y reutilización de libros de texto.

Se presentarán ante la jefatura de estudios las quejas o sugerencias que se refieran a:

- Cuestiones relacionadas con una materia o asignatura, cuando no hayan sido atendidas o solucionadas por el profesor o profesora correspondiente, ni por el tutor o tutora de la unidad (grupo de alumnado).
- Cuestiones generales del aula o de la unidad (grupo de alumnado), cuando no haya sido posible encontrar una solución por el tutor o tutora de la unidad.
- Cuestiones de carácter académico o que puedan afectar al proceso de enseñanza y aprendizaje del alumnado. No podrán ser objeto de queja las cuestiones que entren dentro del ámbito de la libertad pedagógica y personal del profesorado en el ejercicio de sus funciones.
- Cualquier otra cuestión en el ámbito de la competencia de la Jefatura de estudios.

Se presentarán ante la Dirección del IES:

- Las quejas o sugerencias que, tras haber seguido el procedimiento establecido en esta guía, el interesado esté disconforme con la atención recibida o no se llegase a acuerdo alguno.
 - Las quejas o sugerencias referidas a la atención recibida o al desempeño de las funciones de algún miembro del equipo directivo.
 - Las quejas o sugerencias por cuestiones que no se enmarquen en los casos que deben ser atendidos por persona específica, según lo indicado en esta guía.
2. La queja o sugerencia, se presentará por escrito, en el Registro del Centro o por correo electrónico, en el modelo establecido para ello, que podrá obtenerse en la Secretaría del IES o descargarse en la página Web del Centro. En el escrito se hará constar la persona a la que va dirigida la queja o sugerencia (la Jefa o el Jefe de estudios, la Secretaria o la Dirección).

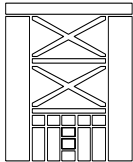


3. El miembro del equipo directivo que recibe la queja o sugerencia:

- Realizará las gestiones oportunas para la atención de la misma y tratará de darle una solución.
- Incorporará al archivo establecido al efecto en Jefatura de estudios, el documento recibido con la queja o sugerencia, detallando en el mismo las gestiones realizadas y la solución o acuerdo, en su caso.
- Transmitirá al interesado la resolución a la queja o sugerencia presentada o el acuerdo que se haya alcanzado.

El órgano o persona competente para resolver la queja o sugerencia, según el procedimiento establecido en esta guía, deberá atenderla y dar respuesta a la misma a la mayor brevedad posible y, en todo caso, dentro de los plazos establecidos en la Ley 32/2015 de Procedimiento administrativo.

En las páginas siguientes se recoge el modelo para presentación de quejas o sugerencias ante el Equipo directivo, se deberá imprimir para presentar en la misma hoja por ambas caras.



INFORME DE SUGERENCIAS Y/O QUEJAS

A la atención de:	
--------------------------	--

FECHA:

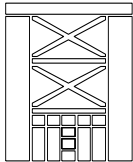
NOMBRE Y APELLIDOS:				
DIRECCIÓN:			CP:	
LOCALIDAD:		PROVINCIA:		TFNO.:
<input type="checkbox"/> Alumno/a Curso y grupo:	<input type="checkbox"/> Profesor/a	<input type="checkbox"/> Personal No docente	<input type="checkbox"/> Padres/Madres	<input type="checkbox"/> Otros/ especificar:

DESCRIPCIÓN DE LA SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMACIÓN:

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

En.....a..... de.....de 20...

Fdo. :



Tipo: Sugerencia Queja
Trámite: Con respuesta Informe
 No-conformidad por motivo:

RESPUESTA A LA SUGERENCIA O QUEJA:

Medio y fecha de la recepción de la queja/sugerencia:

Actuaciones realizadas, en su caso, responsables y fecha:

Respuesta remitida al interesado (medio y fecha) :

Actividades de seguimiento, en su caso, fechas y responsables: