

CEIP JOSÉ CALVO SOTELO

Protocolo de contestación de quejas y reclamaciones

Este protocolo asegura el cumplimiento de las disposiciones legales y fomenta un clima de confianza y mejora continua en el ámbito escolar.





Contenido

PROTOCOLO DE CONTESTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	2
1. Objetivo	2
2. Definición de Quejas y Reclamaciones	2
3. Evaluación inicial	2
4. Marco Normativo	3
5. Procedimiento	3
5.1. Recepción de Quejas y Reclamaciones	3
5.2. Registro	4
5.3. Análisis y Tramitación	4
5.4. Resolución y notificaciones	4
5.5. Comunicación	6
6. Seguimiento	6
7. Transparencia y publicidad	6
8. Formación del personal	6
9. Anexos	6



PROTOCOLO DE CONTESTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Introducción

Este protocolo establece las directrices que debe seguir el colegio para gestionar las quejas y reclamaciones de la comunidad educativa, en cumplimiento con la **Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP)** y la normativa educativa de la Comunidad de Madrid.

1. Objetivo

Garantizar que las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios del centro (alumnos, familias, personal docente y no docente) sean gestionadas de manera eficaz, transparente y conforme al marco normativo vigente.

2. Definición de Quejas y Reclamaciones

- **Queja:** Manifestación de insatisfacción con los servicios, recursos o actuaciones del centro, que no implica necesariamente una solicitud de corrección formal.
- **Reclamación:** Petición formal para corregir una actuación que se considera perjudicial o injusta por parte del colegio.

3. Evaluación inicial¹

El director del colegio o el encargado de la gestión documental revisará la queja para determinar su validez y urgencia.

¹Art. 18 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
Avenida Ciudad de Barcelona nº83
28007 Madrid
Teléfono: 914337125
Fax: 914336781
Correo electrónico: cp.calvosotelo.madrid@educa.madrid.org



- Si la queja es anónima, se evaluará si se puede proceder con la información disponible.

4. Marco Normativo

La gestión de quejas y reclamaciones se fundamenta en los siguientes artículos de la Ley 39/2015:

1. **Derecho de las personas interesadas:** Los usuarios tienen derecho a presentar quejas y reclamaciones en cualquier momento.
2. **Registro de escritos:** Todas las quejas y reclamaciones deben registrarse conforme a los artículos 16 y 17 de la Ley.
3. **Plazos:** Según el artículo 21, la Administración tiene un plazo máximo de tres meses para resolver y notificar, salvo normativa específica que establezca otro plazo.
4. **Transparencia:** El proceso debe garantizar la publicidad activa y el acceso a la información.

5. Procedimiento

5.1. Recepción de Quejas y Reclamaciones

- **Canales de presentación²:**
 - Presencial: En el registro del colegio. (secretaría)
 - Electrónico: A través de la sede electrónica de la Comunidad de Madrid o correo institucional del centro.
 - Correo postal: Enviando al colegio, indicando claramente el destinatario (dirección del centro).
- **Formato:** Deberá presentarse un escrito firmado con los siguientes datos:
 - Nombre y apellidos del interesado.
 - Dirección de contacto y, en su caso, correo electrónico.

²Art. 16 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
Avenida Ciudad de Barcelona nº83
28007 Madrid
Teléfono: 914337125
Fax: 914336781
Correo electrónico: cp.calvosotelo.madrid@educa.madrid.org



- Descripción clara de los hechos.
- Firma del reclamante. Si es físicamente)

5.2. Registro

- Todas las quejas y reclamaciones deberán ser registradas en el sistema administrativo del colegio.
- Se dará entrada del documento en nuestro Registro detallando la fecha y facilitando copia al reclamante.

5.3. Análisis y Tramitación

1. **Revisión inicial:** El equipo directivo analizará la queja o reclamación para determinar si corresponde al ámbito de actuación del colegio.
2. **Derivación:** Si no corresponde al centro, se notificará al interesado y se trasladará al órgano competente.
3. **Investigación:** En caso de ser competencia del centro, se llevará a cabo una investigación interna, que podrá incluir entrevistas con las partes implicadas.

5.4. Resolución y notificaciones³

Están regulados en los artículos 40 y 21 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El Plazo general para dar respuesta a las solicitudes, quejas o reclamaciones de los miembros de la comunidad educativa será de 3 meses a contar desde el día siguiente a la fecha de registro de entrada del escrito, pero se notificarán a los interesados las resoluciones y actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses, **en el plazo máximo de 10 días** desde que el acto se haya dictado.

³ Art. 21 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



Plazos especiales⁴:

- Reclamación de notas: los plazos fijados para el proceso de revisión en el centro por las normas vigentes aplicables a las diferentes enseñanzas.
- Disciplinario de alumnos: 10 días lectivos el procedimiento ordinario, y 18 días lectivos el especial. Faltas leves del empleado público: 6 meses para el personal laboral y 12 meses para funcionarios.
- Solicitudes de acceso a información pública: 20 días hábiles ampliables por otros 20 días.
- Solicitud de acceso a datos personales de los interesados: un mes, ampliable a dos meses cuando no pueda atenderse por la complejidad o el número de solicitudes.

La notificación se llevará a cabo por **cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado** o su representante, la fecha y la identidad y el contenido del acto notificado.

La publicación del acto sustituirá a la notificación cuando los destinatarios sean una pluralidad indeterminada de personas y cuando se trate de actos integrantes de un procedimiento selectivo o concurrencia competitiva.

En el expediente administrativo deberá constar **una copia de la notificación** en la que conste la firma del interesado como recibí o, en su defecto, un original de la notificación acompañado del documento que acredite la recepción de la misma.

- **Contenido de la resolución:** La respuesta incluirá:
 - Un análisis de los hechos.
 - Las medidas adoptadas o razones por las que no procede la queja/reclamación.
 - Información sobre recursos administrativos o judiciales, en caso de disconformidad.

⁴Procedimiento administrativo en el ámbito educativo. Carmen Martínez pág: 29

Avenida Ciudad de Barcelona nº83

28007 Madrid

Teléfono: 914337125

Fax: 914336781

Correo electrónico: cp.calvosotelo.madrid@educa.madrid.org



5.5. Comunicación

- La resolución será notificada mediante los medios indicados por el interesado (correo postal o electrónico).
- Si no se puede resolver en el plazo establecido, se informará al interesado de los motivos del retraso.

6. Seguimiento⁵

El colegio mantendrá un registro actualizado de todas las quejas y reclamaciones para realizar un análisis periódico que permita mejorar los servicios y evitar la repetición de los problemas detectados.

7. Transparencia y publicidad

- El protocolo estará disponible en la página web del colegio.

8. Formación del personal

Se garantizará que el personal del centro reciba formación periódica sobre la gestión de quejas y reclamaciones conforme a la normativa vigente.

9. Anexos

1. Modelo de formulario para quejas y reclamaciones.
2. Enlace a la sede electrónica de la Comunidad de Madrid.
3. Referencias de los artículos relevantes de la Ley 39/2015.

⁵Art. 29 y 70 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



FORMULARIO PARA QUEJAS O RECLAMACIONES

1.- Tipo de solicitud: _____ Reclamación _____ Queja

2.- Datos del interesado:

NIF/NIE..... Apellido 1..... Apellido 2.....

Nombre:.....

Correo electrónico (*).....Teléfono.....

(*) Debe rellenar el campo correo electrónico si desea la comunicación por este medio

3.- Medio de comunicación:

_____ Deseo ser comunicado/a por correo electrónico _____ Deseo ser comunicado/a por correo ordinario

Dirección:.....

4.- Texto de la Queja/Reclamación: Esta queja no es un recurso administrativo y, por tanto, no paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

En.....ade de 20.....

FIRMA

Puede consultar la información referida al deber de información de protección de datos personales en la página siguiente.



Información sobre Protección de Datos

1. Responsable del tratamiento de sus datos.

Responsable: Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local, D.G. de Atención al Ciudadano y Transparencia
Domicilio social: Consultar www.comunidad.madrid/centros
Contacto con el Delegado de Protección de Datos: protecciondatospresidencia@madrid.org.

2. ¿En qué actividad de tratamiento están incluidos sus datos personales y con qué fines se tratarán?

SUGERENCIAS, QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS.

En cumplimiento de lo establecido por el Reglamento (UE) 2016/679, de Protección de Datos Personales, sus datos serán tratados para las siguientes finalidades: Gestión, seguimiento, control y tratamiento estadístico de las sugerencias, quejas y agradecimientos presentados en relación a los servicios prestados por la Comunidad de Madrid.

3. ¿Cuál es la legitimación en la que se basa la licitud del tratamiento?

RGPD 6.1 e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid.

4. ¿Cómo ejercer sus derechos? ¿Cuáles son sus derechos cuando nos facilita sus datos?

Puede ejercer, si lo desea, los derechos de acceso, rectificación y supresión de datos, así como solicitar que se limite el tratamiento de sus datos personales, oponerse al mismo, solicitar en su caso la portabilidad de sus datos, así como a no ser objeto de una decisión individual basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles.

Según la Ley 39/2015, el RGPD y la Ley Orgánica 3/2018, puede ejercer sus derechos por Registro Electrónico o Registro Presencial o en los lugares y formas previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, preferentemente mediante el formulario de solicitud "Ejercicio de derechos en materia de protección de datos personales".

5. Tratamientos que incluyen decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, con efectos jurídicos o relevantes. No se realizan.

6. ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos personales?

Los datos personales proporcionados se conservarán por el siguiente periodo:

Periodo indeterminado. Los datos se mantendrán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos, siendo de aplicación la normativa de archivos y documentos de la Comunidad de Madrid.

7. ¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?

Órganos de la Comunidad de Madrid, Administraciones Públicas, Juzgados y Tribunales, Defensor del Pueblo, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

8. Transferencias Internacionales. No.

9. Derecho a retirar el consentimiento prestado para el tratamiento en cualquier momento.

Cuando el tratamiento esté basado en el consentimiento explícito, tiene derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

10. Derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de Control.

Tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos www.aepd.es si no está conforme con el tratamiento que se hace de sus datos personales.

11. Categoría de datos objeto de tratamiento.

Datos de carácter identificativo.

12. Fuente de la que proceden los datos. Interesado.

Más información.

Puede consultar más información y la normativa aplicable en materia de protección de datos en la web de la Agencia Española de Protección de Datos <https://www.aepd.es>, así como en el siguiente enlace: www.comunidad.madrid/protecciondedatos