



Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN,
CIENCIA Y UNIVERSIDADES

QUEJAS Y SUGERENCIAS

IES ÍTACA — Alcorcón 28042115

Según la **Guía para la gestión de Quejas y Sugerencias** de la Secretaría de Estado de Función Pública, las *“Quejas y Sugerencias constituyen mecanismos activos de participación ciudadana de gran importancia para las administraciones públicas, como manifestaciones de los usuarios de los servicios en relación con la falta de satisfacción de sus expectativas o propuestas de mejora respecto de la forma en que dichos servicios se prestan”*, y es por esto que se hace necesario establecer una serie de pautas para garantizar la expresión del desacuerdo o la queja:

- 1) Formulación de las Quejas y Sugerencias:** Se pone a disposición del usuario un formulario de Quejas y Sugerencias (Anexo I), donde se recogen las opiniones, sugerencias o malestar del usuario.
- 2) Canales de presentación de Quejas y Sugerencias:** Los usuarios podrán formular sus Quejas o Sugerencias presencialmente o por medios telemáticos. **IMPORTANTE:** *Las Quejas y Sugerencias recibidas a través de correo electrónico e Internet deberán estar firmadas por medios electrónicos. No se admiten quejas anónimas.*
- 3) Acuse de recibo:** Una vez recibida la queja o sugerencia, se facilitará al interesado/a constancia de la presentación de la misma a través del medio que éste/a haya indicado.
- 4) Plazo de respuesta:** Se fijará un plazo de veinte días hábiles para informar a los/las interesados/as de las actuaciones realizadas.
- 5) Efectos de la presentación:** Las Quejas *no tendrán carácter de recurso administrativo* ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. La presentación de Quejas no supone la renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones que puedan ejercer los ciudadanos.

Gestión de las Quejas y Sugerencias: FASES

- 1) Recepción y Registro:** Tras la recepción de la queja, se registrará con un número de registro para su seguimiento.
- 2) Análisis inicial:** Revisión de la queja, identificación del funcionario docente o no docente y/o del departamento involucrado.
- 3) Investigación:** Recopilación de la información relevante, documentación o cualquier otra evidencia que respalde la queja. Se determinarán las acciones para corregir la situación y prevenir futuros incidentes.
- 4) Respuesta:** Agradecimiento al interesado por la comunicación y explicación de las medidas a adoptar. Implementación de las medidas de mejora.
- 5) Envío y seguimiento:** Registro del envío y de la resolución de la queja.



CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN,
CIENCIA Y UNIVERSIDADES

FORMULARIO DE:

QUEJA

SUGERENCIA

PROPUESTA

FECHA:

NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	
DOMICILIO (calle, número, bloque, escalera, piso y puerta)			
MUNICIPIO/PROVINCIA		PAÍS	CÓDIGO POSTAL
TELÉFONO DE CONTACTO	E-MAIL		
MEDIO POR EL QUE DESEA RECIBIR CONTESTACIÓN:			
☐ LLAMADA TELEFÓNICA		☐ CORREO ELECTRÓNICO	

MOTIVO DE LA QUEJA/SUGERENCIA/PROPUESTA

Firma del/la interesado/a

Los datos personales recogidos en este formulario serán tratados de conformidad con el nuevo Reglamento Europeo (UE) 2016/679 de Protección de Datos. La información relativa a los destinatarios de los datos, la finalidad y las medidas de seguridad, así como cualquier información adicional relativa a la protección de sus datos podrá consultarla en el siguiente enlace www.madrid.org/protecciondedatos.org. Ante el responsable del tratamiento podrá ejercer, entre otros, sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición y limitación de tratamiento.