

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE HAN PARTICIPADO EN EL PROCEDIMIENTO DE ESCOLARIZACIÓN CURSO 2019/2020

Este protocolo tiene como objetivo **mejorar la atención** a los usuarios. Supone eliminar, en la medida de lo posible, desplazamientos desde sus lugares de residencia, e intentar solucionar la incidencia en la propia localidad donde solicitó plaza escolar.

El protocolo es el siguiente:

1. El **usuario**, ante cualquier información, duda o incidencia, relacionada con el procedimiento de escolarización, **se dirige a la Dirección** del centro que ha solicitado como prioritario. Desde el centro, se intenta informar, aclarar o resolver la incidencia. Si la incidencia queda solucionada, se da por finalizado el protocolo. Si, por el contrario, ésta no se aclara, el/la Director/a iniciará el documento que se adjunta, de manera que indique la solución o explicación dada al usuario y derivará al mismo al Presidente de la Comisión Territorial de Garantías de Admisión. Se indicará la fecha en la que se realiza, y se sellará y firmará. Este documento quedará en posesión del usuario.
2. **A continuación, el usuario, si así lo estima, se dirigirá al Presidente de la Comisión Territorial de Garantía de Admisión.** Entregará el documento al mismo, que intentará resolver la incidencia. Si la resuelve, se dará por concluido el protocolo. De lo contrario, el Presidente completa el documento, indica la fecha, lo firma y sella y dirige al usuario al Servicio de Planificación y Escolarización. El documento seguirá en posesión del usuario.

Notas aclaratorias:

- *En caso que se desplacen a la Delegación Territorial, es obligatorio que los usuarios lleven el documento debidamente completado en el momento de ser atendidos por el Servicio de Planificación y Escolarización en Cádiz*
- *Es importante que las familias no se desplacen al Servicio de Planificación cuando las incidencias que presenten sean:*
 - *Solicitud de reagrupamiento familiar*
 - *Solicitud de aumento de ratio*

