

## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN A USUARIOS QUE HAN PARTICIPADO EN EL PROCEDIMIENTO DE ESCOLARIZACIÓN CURSO 2023/2024**

Este protocolo tiene como objetivo mejorar la atención a los usuarios.

El procedimiento para atender a los usuarios 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/a 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/a completa el documento, indica la fecha, lo firma y sella y deriva al usuario al Servicio de Planificación y Escolarización, al que se dirigirá telefónicamente. El documento quedará en posesión del Presidente/a que lo enviará al Servicio citado si así se le requiriera.

