

Manual de reclamacions

Índex

1. Qui pot fer una reclamació mitjançant tràmit telemàtic de relamacions?.....	1
2. Llistat de reclamacions.....	1
3. Reclamacions presencials.....	3
4. Reclamacions de tràmits autenticats.....	6
5. Imprimir la reclamació.....	7

1. Qui pot fer una reclamació mitjançant tràmit telemàtic de relamacions?

Qualsevol usuari que hagi fet una sol·licitud d'escolarització (en paper o mitjançant tràmit anònim o autenticat) podrà fer una reclamació mitjançant el tràmit telemàtic de reclamacions, sempre i quan tengui un sistema d'autenticació electrònic (Cl@ve o usuari CAIB/GestIB).

2. Llistat de reclamacions

Resoldre les reclamacions és una competència dels centres (**consell escolar o titular del centre**). Com que les famílies disposen d'un tràmit telemàtic per fer-les heu de tenir en compte que dins el període de reclamacions aquestes us poden entrar al GestIB sense previ avís. Si no n'han fet de forma presencial, hauríeu de comprovar si n'han entrat de telemàtiques.

Per veure totes les reclamacions que té el vostre centre vos heu de posar en el **curs següent** i hi podeu accedir des d'**escolarització > llistes > consulta de reclamacions**. Des d'aquesta pantalla podreu fer un filtratge d'aquestes, segons tipologia, utilitzant el desplegable d'**Estat**: - (**totes**), **favorables**, **parcialment favorables** i **denegades**.

Manual reclamacions

Consulta de reclamacions del curs 2021-22

Opcions de filtrat de dades

Oficina:

Centre:

Procés: Estat: Text a cercar (a la reclamació): Cerca

Llista de reclamacions

Sol.	Alumne	Centre	Estudis	Estat
1				

Una vegada dins el llistat veureu el codi de sol·licitud i el nom d'alumnes que vos han presentat reclamacions. Podreu accedir a elles des de la icona de la llibreta que teniu devora el codi de sol·licitud.

Consulta de reclamacions del curs 2021-22












Opcions de filtrat de dades

Oficina:

Centre:

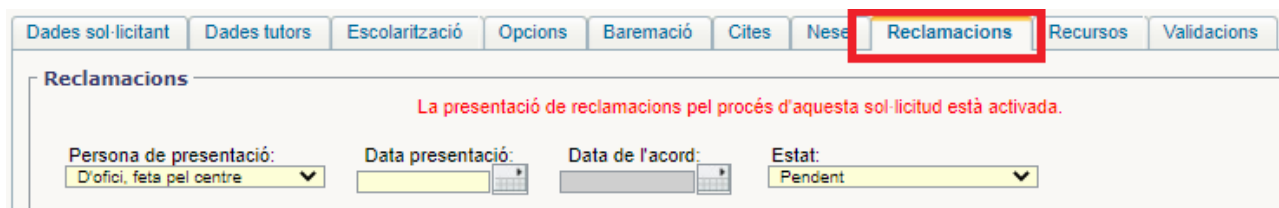
Procés: Estat: Text a cercar (a la reclamació): Cerca

Llista de reclamacions

Sol.	Alumne	Centre	Estudis	Estat
1	 Presentada el 04/06/21		4t d'educació infantil	Pendent
2	 Presentada el 04/06/21		1r d'educació primària	Favorable
3	 Presentada el 04/06/21		6è d'educació infantil	Denegada
4	 Presentada el 04/06/21		5è d'educació infantil	Favorable Canvis aplicats
5	 Presentada el 04/06/21		1r d'educació secundària obligatòria	Favorable
6	 Presentada el 04/06/21		4t d'educació infantil	Favorable
7	 Presentada el 04/06/21		1r d'educació primària	Favorable Canvis aplicats
8	 Presentada el 04/06/21		1r d'educació secundària obligatòria	Favorable
9	 Presentada el 04/06/21		1r d'educació secundària obligatòria	Denegada
10	 Presentada el 04/06/21		4t d'educació infantil	Pendent
11	 Presentada el 04/06/21		4t d'educació infantil	Favorable

Manual reclamacions

Una vegada dins la sol·licitud anau a la pestanya **Reclamacions**.



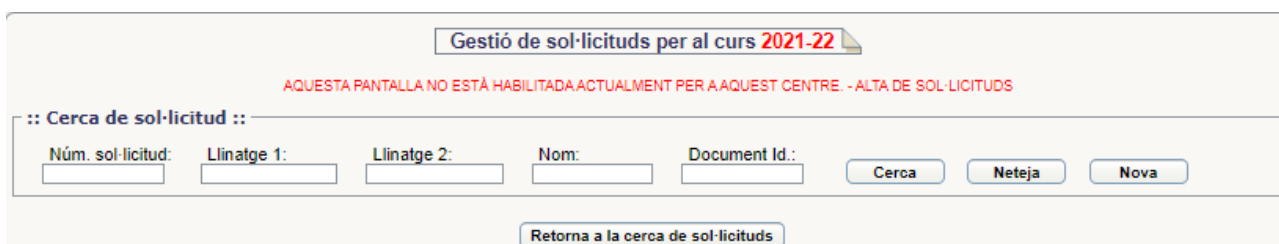
Quan acabi el període de reclamacions **no pot quedar cap reclamació pendent**, perquè això vol dir que no ha estat gestionada pel centre.

Així doncs les reclamacions es poden presentar de dues formes:

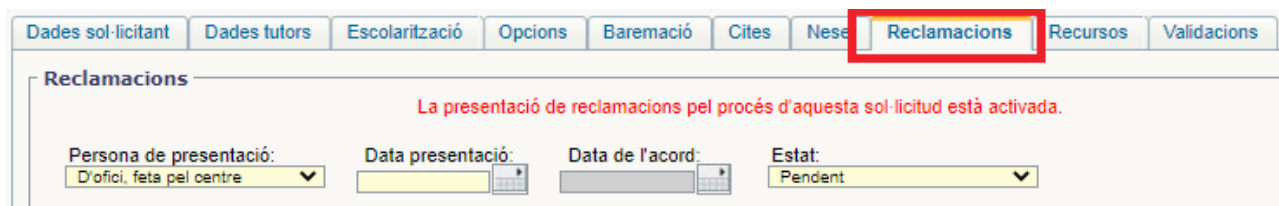
1. De forma **presencial**
2. De forma **telemàtica**.

3. Reclamacions presencials

Les reclamacions presencials les haurà d'introduir el centre en el GestIB. Per fer-ho haureu d'anar a la sol·licitud de l'alumne en qüestió des d'**Escolarització > Procés > Gestió de sol·licituds**.



Una vegada dins la sol·licitud podeu introduir la reclamació des de la pestanya **Reclamacions**.



Les reclamacions que s'han introduït, apareixen per defecte com a pendents. Es poden resoldre de 3 formes:

1. **Favorables**, si s'accepta la reclamació
2. **Denegades**, si no s'accepta la reclamació
3. **Parcialment favorables**, si s'accepten alguns dels conceptes que s'al·leguen, però d'altres no.

Manual reclamacions

Haureu de posar una **Persona de presentació**, una **Data de presentació** i també haureu d'introduir el text que la família hagi aportat en el requadre que diu **Text de la reclamació**.

Si és el centre el que detecta una errada en el barem, a persona de presentació heu de posar **D'ofici, feta pel centre** i introduir el text de l'error que s'ha comès en el **Text de la reclamació**.

Quan el centre hagi determinat si s'accepta o es denega la reclamació, s'ha d'escollir el camp corresponent en el desplegable d'**Estat** i indicar-ne la **data de l'acord**.

The screenshot shows the 'Reclamacions' section of a web application. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Dades sol·licitant', 'Dades tutors', 'Escolarització', 'Opcions', 'Baremació', 'Cites', 'Nese', 'Reclamacions' (highlighted), 'Recursos', and 'Validacions (1)'. Below the navigation bar, the 'Reclamacions' section is titled. A red message states: 'L'edició de reclamacions pel procés d'aquesta sol·licitud no està activada.' Below this message, there are four input fields: 'Persona de presentació:' with a dropdown menu showing 'D'ofici, feta pel centre', 'Data presentació:' with a date picker, 'Data de l'acord:' with a date picker, and 'Estat:' with a dropdown menu showing 'Pendent'. Below these fields, there is a large yellow text area with a red border containing the text: 'Text de la reclamació aportat per la família, o pel centre, si la reclamació s'ha fet d'ofici'.

The screenshot shows the 'Reclamacions' section of a web application. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Dades sol·licitant', 'Dades tutors', 'Escolarització', 'Opcions', 'Baremació', 'Cites', 'Nese', 'Reclamacions' (highlighted), 'Recursos', and 'Validacions'. Below the navigation bar, the 'Reclamacions' section is titled. A red message states: 'La presentació de reclamacions pel procés d'aquesta sol·licitud està activada.' Below this message, there are four input fields: 'Persona de presentació:' with a dropdown menu showing 'D'ofici, feta pel centre', 'Data presentació:' with a date picker, 'Data de l'acord:' with a date picker, and 'Estat:' with a dropdown menu showing 'Resolta favorablement'.

També haureu d'introduir un **Text de l'acord** que serà el que veurà la família quan surti la puntuació definitiva. Aquí heu de donar una explicació de **perquè s'accepta o es denega la reclamació i quants punts s'afegeixen i per quin motiu**.

Perquè **s'activi** el **mode edició** d'aquest requadre heu de canviar l'**Estat** de la reclamació a **favorable, parcialment favorable** o **denegat**. Si el deixau com a **pendent** no us deixarà introduir text.

Al final de la pestanya reclamacions teniu un requadre d'**Observacions del centre**, que podeu utilitzar per comunicar-vos amb el Servei d'Escolarització, per si voleu donar alguna explicació del perquè s'accepta o no una reclamació, o si teniu dubtes pel que fa a la normativa. Aquest text no sortirà a l'acord (text imprès que es dona a la família) i, per tant, les famílies no el veuran. També hi ha un requadre d'**Observacions del servei d'Escolarització** per si aquest us vol fer arribar algun missatge.

Pensau que des del Servei d'Escolarització es va revisant si ja heu dirimit amb les reclamacions pendents i les heu marcat com a favorables, parcialment favorables o denegades. Serà quan estiguin marcades com a tals quan s'accedirà a la reclamació i es canviarà la puntuació, si escau. Per tant, escolarització no farà res si no pensau a canviar l'estat de pendent a algun dels altres, atès que això és competència dels centres educatius.

Les famílies disposen de 3 dies hàbils per fer reclamacions a partir del dia després de sortir els llistats provisionals. El quart dia, que és el dia de resolució de les reclamacions, és quan totes aquestes han de quedar resoltes per poder començar a fer llistes definitives.

4. Reclamacions telemàtiques

Les famílies que han fet una sol·licitud durant l'actual procés poden fer una **reclamació telemàtica** des del tràmit de reclamacions que tenen a la pestanya **sol·licituds** del [web d'escolarització](#).



Per fer un tràmit de reclamacions no fa falta que la sol·licitud d'escolarització provengui d'un tràmit autènticat, sinó que pot provenir d'un tràmit anònim o d'una sol·licitud feta en paper. Això sí, per entrar al tràmit de reclamacions s'ha de disposar d'un sistema d'autenticació electrònic (Cl@ve o GestIB).

El procés per tramitar aquestes reclamacions és el mateix que el de les reclamacions fetes presencialment al centre, però en aquest cas ja no haureu d'introduir la **persona de presentació** ni el **text de reclamació** i us sortiran com a **pendents** per defecte.

Podeu accedir al llistat de reclamacions des d'**Escolarització>Llistes>Consulta de reclamacions**. Aquí podreu veure totes les reclamacions que els sol·licitants han anat tramitant.

El procés per resoldre aquest tipus de reclamacions és el mateix que en el [punt 3](#).

5. Imprimir la reclamació

Si una família us ho demana podeu imprimir un resguard de la reclamació per a què en tinguin una còpia. Per fer-ho heu d'anar a la part d'abaix on diu imprimeix l'acord.

Observacions del servei d'Escolarització: (internes, NO surten a l'acord)

Canvis aplicats:

Podeu veure que el text de la reclamació i el text de l'acord surten al full, per tant, anau en compte del que hi posau.

Persona de presentació: D'ofici, feta pel centre	Data presentació: 09/06/2025	Data de l'acord: 12/06/2025	Estat: Resolta favorablement
Text de reclamació: (surta a l'acord) Errada per part del centre a l'hora d'introduir el curs sol·licitat. Consta que ha de fer 5è de primària quan en realitat ha de fer 6è de primària.			
Documents adjunts: No hi ha documents adjunts			
Text de l'acord: (surta a l'acord) Sol·licitam canvi de curs.			
Acord del consell escolar en relació a la reclamació presentada contra les llistes provisionals en el procés d'admissió i matriculació d'alumnes per al curs 2025-2026			
Fets Errada per part del centre a l'hora d'introduir el curs sol·licitat. Consta que ha de fer 5è de primària quan en realitat ha de fer 6è de primària.			
Fonaments de dret Decret 43/2024 de 27 de setembre i l'Ordre de 3 de maig de 2012 per al qual es regula el procés d'admissió i matriculació dels alumnes als centres sostinguts amb fons públics als nivells de segon cicle d'educació infantil, primària, secundària obligatòria, mòduls voluntaris de PQPI i batxillerat per al curs 2014-2015. Per tot això, i per acord del consell escolar Acorda estimar la reclamació presentada atès que Sol·licitam canvi de curs.			