

**NORMES DE PROCEDIMENT
TRAMITACIÓ DE LES SOL·LICITUDS D'AJUDES DE LLIBRES DE TEXT
CONVOCATÒRIA DE LA GENERALITAT
CURS 2009-2010**

1. QÜESTIONS A DESTACAR

La documentació que s'inclou en este enviament:

- Normes de procediment per a la tramitació de les sol·licituds, i que són aplicables en les fases A, B i C; per a esta última no serà necessari convocar el consell escolar.
- Impresos de sol·licitud.

Pròximament es publicarà en el DOCV, l'orde que regula en l'Annex I, les ajudes de llibres de text per l'alumnat d'Educació Secundària Obligatòria, i, en l'Annex II, el bonollibre per l'alumnat d'Educació Primària.

L'annex I de l'orde de convocatòria va destinada a l'alumnat que curse Educació Secundària Obligatòria el curs acadèmic 2009/2010.

Els alumnes de 4t d'ESO que repetisquen curs sol·licitaran l'ajuda durant la fase B fins al 23 de setembre de 2009.

És requisit indispensable que la sol·licitud estiga firmada pel pare i la mare, nou cònjuge o persona unida per anàloga relació que convisquen amb l'alumne, o pel tutor o tutora o el seu representant legal (apartat F de la sol·licitud).

És necessari adjuntar a la sol·licitud, la documentació requerida en l'apartat 6.3 d'estes normes.

L'alumne ha de constar com a titular o cotitular del compte corrent i ha de tindre NIF o NIE.

Per a evitar, en la mesura que siga possible qualsevol tipus d'error, han de revisar, abans de gravar en disquet les sol·licituds, les dades personals i la situació específica de l'alumnat que hi participa (apartat D de la sol·licitud), per a evitar incongruències entre estes dades i la situació familiar (per ex. ser família monoparental i no assenyalar la casella de monoparentalitat).

També cal recordar que les dades gravades en el disquet han de coincidir, exactament, amb les que figuren en les sol·licituds presentades pels interessats.

D'acord amb el que estableix l'apartat 8.1 de l'annex I de l'orde de convocatòria, els centres accediran a la pàgina web de la Conselleria d'Educació, <http://www.edu.gva.es/ocd/areacd/val/abc/ajudesllibres.asp>, per a consultar i imprimir:

- El text complet de l'orde de convocatòria publicada en el DOCV
- Les normes de procediment corresponents
- Les posteriors resolucions i instruccions complementàries que es comuniquen

Per a informar la seua disponibilitat, la Conselleria d'Educació enviarà un correu electrònic als centres en què comunique la publicació, en la pàgina web abans mencionada, de la informació relativa a les convocatòries. La direcció del correu electrònic a què s'enviarà este avís és la que consta en el Registre de Centres Docents, per la qual cosa es recomana als centres que comproven el seu funcionament correcte i que hi estiguen atents, en les dates anteriors a les assenyalades en la previsió de calendari que s'inclou al final d'estes normes.

2. DIFUSIÓ DE LA CONVOCATÒRIA

L'orde de convocatòria per a sol·licitar les ajudes per a l'adquisició de llibres de text per al curs 2009/2010 es publica en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* i en la pàgina web anteriorment mencionada de la Conselleria d'Educació: <http://www.edu.gva.es/ocd/areacd/val/abc/ajudesllibres.asp>

Per a donar la màxima difusió de la convocatòria entre les famílies dels alumnes, els equips directius dels centres han de realitzar les actuacions següents:

- a) Exposició d'un exemplar de l'orde de convocatòria en el tauler d'anuncis del centre.
- b) Confecció d'una circular informativa per a les famílies, on s'especificarà la data de la publicació de l'orde de convocatòria, així com el lloc, els documents que cal adjuntar a la sol·licitud i el termini de presentació.

L'equip directiu del centre resoldrà els dubtes dels sol·licitants referents al contingut de l'orde de convocatòria; a més, podrà assessorar-los sobre l'entrega de la documentació necessària que acredite les dades consignades en l'imprés de sol·licitud.

3. SOL·LICITANTS

D'acord amb l'apartat primer de l'annex I de l'orde de convocatòria, podran sol·licitar les ajudes per a l'adquisició de llibres de text, els pares o tutors legals dels alumnes que realitzen els estudis d'Educació Secundària Obligatòria (primer i segon cicle d'ESO) en centres públics i concertats de la Comunitat Valenciana durant el curs 2009-2010.

Els alumnes de 4t d'ESO que repetisquen el curs podran participar en la convocatòria sol·licitant l'ajuda durant la fase B (fins al 23 de setembre de 2009).

Queden exclosos de participar en la present convocatòria:

- Els alumnes que es matriculen en Educació Primària el curs 2009-2010, que seran beneficiaris del bonollibre, regulat en l'annex II de l'esmentada orde.
- Els alumnes que realitzen els estudis en centres d'Acció Educativa Singular (CAES), que participen d'acord amb el procediment regulat en l'annex II de l'esmentada orde.
No obstant això, podran sol·licitar les ajudes de llibres els alumnes matriculats en els centres CAES que en el curs 2009-2010 continuen els estudis d'Educació Secundària Obligatòria en un centre públic o concertat que no siga CAES.
- Els alumnes matriculats en centres específics d'Educació Especial o en aules autoritzades d'Educació Especial, les necessitats de material dels quals seran ateses a través del procediment que regula el bonollibre per a estos casos, regulat en l'annex II de l'esmentada orde.

4. TERMINI DE PRESENTACIÓ DE SOL·LICITUDS

El termini de presentació de sol·licituds per part dels alumnes és el següent:

Fase A: a partir del dia següent a la publicació de l'orde de convocatòria en el DOCV fins al 30 de gener de 2009.

Fase B: el termini finalitzarà el 23 de setembre de 2009.

Fase C: el termini serà entre el 24 de setembre de 2009 i el 28 de febrer de 2010. La concessió de l'ajuda de la fase C estarà condicionada a l'existència de crèdit.

El termini d'entrega de les sol·licituds per part dels centres és el següent:

Els centres han de presentar les sol·licituds recollides, junt amb la documentació que les acompanya, en les unitats de beques de les direccions territorials d'Educació corresponents, dins dels terminis següents:

Per a la fase A : abans del dia 6 de febrer de 2009.

Per a la fase B: abans del dia 30 de setembre de 2009.

Per a la fase C: un màxim de 3 dies després que la persona interessada haja presentat la instància.

Al final d'estes normes de procediment s'inclou un calendari amb les dates previstes per a les diferents actuacions de la convocatòria.

5. SOL·LICITUDS EN FASE C

D'acord amb l'annex I de l'orde de convocatòria, per a resoldre situacions extraordinàries de necessitat econòmica dels alumnes que s'han incorporat als centres al llarg del curs escolar o d'aquells alumnes la situació econòmica familiar dels quals ha canviat extraordinàriament, les famílies podran presentar sol·licituds d'ajudes per a l'adquisició de llibres de text, dins dels terminis previstos.

S'utilitzarà el mateix imprés de sol·licitud que per a les fases A i B, i caldrà presentar-lo acompanyat d'una certificació del secretari del centre on conste el dia i el motiu de la matrícula de l'alumne, així com d'un informe del director del centre o dels servicis socials de l'ajuntament en què es faça constar la situació de necessitat econòmica del sol·licitant.

No serà necessari reunir el consell escolar.

La transferència de l'ajuda es realitzarà al compte corrent del centre, per la qual cosa en la sol·licitud haurà de constar este en l'apartat corresponent, així com el CIF o NIF del centre.

6. OMLIMENT DE LA SOL·LICITUD I APORTACIÓ DE DOCUMENTACIÓ

6.1) Imprés de sol·licitud

El model oficial de sol·licitud es podrà omplir en l'imprés autocopiatu que s'envia adjunt, en el model que genera el mòdul de beques del GESCEN o des de la pàgina web de la Conselleria d'Educació: <http://www.edu.gva.es/ocd/areacd/val/abc/ajudesllibres.asp>

Si el nombre de sol·licituds enviades no és suficient, es recomana imprimir el model de beques del mòdul del GESCEN per al curs 2009-2010. També se'n pot sol·licitar una comanda a la unitat de beques de la direcció territorial d'Educació, o utilitzar el model publicat en l'orde com a annex I-A.

Els centres que disposen del programa GESCEN han de gravar les sol·licituds en la pàgina dissenyada per a este fi. L'actualització del mòdul de beques s'ha de realitzar seguint les instruccions de l'apartat 8 d'estes normes de procediment. El programa està preparat perquè elabore el certificat del consell escolar del centre amb la llista de l'alumnat sol·licitant. Cas de no disposar del programa o de trobar-hi alguna dificultat tècnica, es pot posar en contacte amb el Servici d'Informàtica i Tècniques de Gestió, de la Conselleria d'Educació, en el telèfon: 96 318 45 05.

La sol·licitud consta de tres exemplars: un per a l'Administració (direcció territorial d'Educació), un altre de color rosa per al centre, que l'arxivarà degudament, i un altre per a la persona interessada.

6.2) Ompliment dels diferents apartats

Les dades que hagen d'anotar-se en les caselles ombrejades, les ha d'omplir el centre escolar.

Apartat B: Dades personals de l'alumne

- Dades de l'alumne.

Els sol·licitants hauran d'omplir tots els camps i el centre en supervisarà la correcció, així com que es corresponguen amb les dades de l'alumne en la base de dades del GESCEN i amb els que posteriorment queden gravats en el fitxer de sol·licituds.

- Dades de la unitat familiar

Respecte a les dades personals de la unitat familiar, ha de tindre's en compte que s'hi anotaran els noms i cognoms dels membres de la unitat familiar que conviuen amb l'alumne: pare, mare o persona unida amb anàloga relació, si és el cas; en el cas de famílies monoparentals, només hi constarà el nom de l'adult que convisca amb l'alumne; en cas d'orfanat, acollida o residència no es farà constar cap altre nom ni identificació excepte la de l'alumne.

Així mateix es farà constar el seu número de NIF o de NIE; si es tracta de persones de nacionalitat no espanyola i que no disposen de NIE, podrà anotar-se el número de passaport. En este cas, el centre tindrà atenció de marcar en el moment de la gravació de la sol·licitud: "Document diferent de NIF/NIE".

El nombre de membres de la unitat familiar serà el que conste en el llibre de família o certificat del Registre Civil o certificat de convivència.

- Dades bancàries.

Respecte a les dades bancàries, han de consignar-se les del compte en què es vullga rebre l'import de la transferència:

- * No podrà consignar-se un compte en què el titular no dispose de NIF, NIE o CIF.
- * Si l'alumne n'és titular o cotitular, s'ha de consignar el NIF de l'alumne.
- * Si el titular és el centre, s'hi consignarà el seu CIF o NIF.

El sol·licitant ha d'aportar un document, emés per l'entitat bancària, on conste el número del compte on desitge rebre l'import de l'ajuda, en cas de resultar-ne beneficiari. L'alumne haurà de ser-ne titular o cotitular i també haurà d'aportar-hi una còpia del seu NIF o NIE.

A fi d'evitar la posterior devolució de l'ajuda, el centre haurà de recordar als sol·licitants la conveniència de mantindre obert el dit compte, almenys fins al moment en què s'hi hagen abonat els imports als alumnes beneficiaris.

Quan l'equip directiu o el consell escolar del centre consideren convenient que la transferència de l'ajuda es realitze al compte del centre, perquè el sol·licitant no dispose de compte corrent, podrà incloure-hi el codi de compte client del centre perquè la transferència de l'ajuda es realitze directament en este, sempre que continga la firma dels pares o tutors en la sol·licitud i el NIF del centre.

Apartat D: situacions específiques de l'alumne

El centre haurà de demanar als sol·licitants que presenten la documentació acreditativa, actualitzada, de les situacions específiques en què es trobe l'alumne i l'ha de conservar junt amb el seu expedient.

Encara que NO ha d'adjuntar-se a la sol·licitud en el moment de la seua entrega a la direcció territorial, la Conselleria d'Educació podrà requerir en qualsevol moment del procediment la presentació d'esta documentació.

Si no tinguera constància d'estes, NO haurà d'anotar-les, ni per tant quedaran recollides en la certificació del consell escolar.

Únicament es considera documentació acreditativa de les situacions específiques la prevista en l'apartat quint de l'annex I de l'orde de convocatòria:

Casella 1

- Condició de membre d'una família víctima de violència terrorista:
 - * Resolució judicial.
- Condició de membre d'una família víctima de violència de gènere:
 - * Resolució judicial.
 - * Orde de protecció a favor de la víctima o informe del Ministeri Fiscal que indique l'existència d'indícis, en el cas de la violència de gènere.

Casella 2

- Condició d'orfandat absoluta:
 - * Llibre de família o certificat del Registre Civil.
Un alumne orfe absolut forma una família d'1 membre; 2 germans òrfens absoluts formen una família de 2 membres, i així successivament.

Caselles 2 i 6

- Condició d'acollida, simple o permanent, d'un menor:
 - * Resolució administrativa dels servicis territorials de la Conselleria de Benestar Social o la resolució judicial per la qual es conferix la guarda del menor.

Atenció: Si bé la documentació justificativa és la mateixa, poden donar-se dos casos:

Casella 2

Que el menor en situació d'acollida siga l'alumne per al qual se sol·licita l'ajuda.

Casella 6

Que el sol·licitant siga membre d'una família que tinga en acollida un menor.

Casella 3

- Discapacitats físiques, psíquiques o sensorials de l'alumne/a, pares o germans:
 - * Qualificació oficial de discapacitat expedida per la Conselleria de Benestar Social, a través dels centres de diagnòstic de minusvàlids.

Casella 4

- Situació de desocupació o atur laboral del pare i de la mare:
 - * Certificats de la vida laboral del pare i de la mare expedits per la Tresoreria General de la Seguretat Social.
 - * Certificat del Servei Públic d'Ocupació Estatal (INEM), de les prestacions per desocupació percebudes l'any 2007 o, si és el cas, de no haver-les rebut.
- Situació de pensionista del pare i de la mare:
 - * Certificat del pare i de la mare expedits per l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS).

Casella 5

- Condició de membre de família nombrosa de qualsevol categoria:
 - * Títol o carnet de família nombrosa en vigor durant el període de sol·licitud d'estes ajudes o amb justificant d'haver-ho sol·licitat.
- A més de consignar la casella número 5, es consignarà si es tracta d'un títol de família nombrosa de classe ordinària o especial.

Casella 7

- Unitat familiar monoparental:
 - * Llibre de família o qualsevol dels documents següents: certificat del Registre Civil, sentència judicial ferma de separació matrimonial, interlocutòria judicial de mesures provisionals o certificat de convivència de l'ajuntament.
- Es considera família monoparental, la unitat familiar en què conviuen un adult i un o més menors.

En estos casos, en l'apartat B de la sol·licitud únicament s'haurà de consignar el nom del pare o mare amb què conviu l'alumne, en l'apartat F, únicament constarà la firma d'este membre de la unitat familiar.

Apartat F

L'imprés de sol·licitud l'ha de firmar obligatòriament el pare i la mare –si ambdós conviuen amb l'alumne- pel pare o mare i el nou cònjuge o persona unida per anàloga relació que convisquen amb l'alumne, si és el cas.

Els firmants han de coincidir amb les dades de la unitat familiar consignats en l'apartat B. En cas que siga el tutor o la tutora o el seu representant legal qui haja de firmar l'imprés de sol·licitud, NO ha d'anotar el seu número de NIF o NIE en l'apartat B.

La informatització de les dades i de l'enviament NO substituïx l'ompliment de l'imprés de sol·licitud. La firma dels pares o tutors és indispensable, ja que expressa el seu desig de participar en la convocatòria, declara la veracitat de les dades consignats i expressa el seu consentiment per a la tramitació, indica el compte corrent en què desitja que s'ingresse l'import de l'ajuda, i autoritza la Conselleria d'Educació a obtenir les dades necessàries per a determinar la renda a l'efecte d'esta convocatòria, a través de l'Agència Estatal de l'Administració Tributària.

6.3) Documentació que ha d'adjuntar-se a la sol·licitud

La documentació que els sol·licitants presentaran junt amb la sol·licitud i que els centres enviaran a la direcció territorial d'Educació és la següent:

- Fotocòpies compulsades del NIF/NIE o passaport del pare i de la mare, o del nou cònjuge o de la persona unida per anàloga relació, que convisquen amb l'alumne.
- Fotocòpia compulsada del document identificatiu del titular del compte bancari:
 - * L'alumne ha de constar com a titular o cotitular del compte corrent i ha de tindre obligatòriament NIF o NIE.
 - * CIF del centre, si és el cas.
- Document facilitat per l'entitat bancària on conste el codi compte client, que conté els codis que identifiquen el banc, l'oficina, els dígits de control i el número de compte en què ha de ser abonat l'import de l'ajuda.

La resta de documentació acreditativa de les situacions específiques consignades es conservarà al centre, i únicament s'aportarà si és requerida des de la Conselleria d'Educació o tal com ho preveuen les normes de procediment per a l'exposició de les llistes provisionals d'admesos i amb errors a esmenar.

7. ACCEPTACIÓ DE LA SOL·LICITUD. REVISIÓ I ACTUALITZACIÓ DE LES DADES

En el moment de la seua presentació, el centre comprovarà que els impresos de sol·licitud estiguen completament i correctament omplits, degudament firmats i que la documentació requerida es presente junt amb el dit imprés, tot això d'acord amb el que preveuen les presents normes de procediment.

El centre NO ha d'admetre com a correcta cap sol·licitud que tinga en blanc algun apartat.

El centre segellarà i farà constar la data de la seua entrega en les tres còpies de l'imprés, entregarà l'exemplar "per a l'interessat" com a resguard de la seua presentació, conservarà l'exemplar "per al centre" i prepararà l'exemplar "per a l'Administració" per a ser entregat junt amb la documentació indicada.

La secretaria del centre comprovarà les dades consignades amb les que consten en l'expedient i en la base de dades de l'alumnat, GESCEN. Abans de fer la gravació de les instàncies, és necessari actualitzar les dades que ja ha gravat el centre en el GESCEN.

Per exemple: situacions familiars que canvien, desocupació d'ambdós sustentadors de la unitat familiar, número del compte corrent, variació en el tipus de document i número d'identificació dels sol·licitants immigrants.

És molt important que es comprove la veracitat i l'exactitud de tots i també que es comprove que les dades gravades en el fitxer per a remetre a la direcció territorial coincidisquen exactament amb els de l'imprès de sol·licitud firmat.

8. PROCEDIMENT PER A BAIXAR-SE EL MÒDUL DE BEQUES DE LA PÀGINA DE LA CONSELLERIA

8.1) Entreu en la pàgina de Gestió de centres <http://www.edu.gva.es/soportegc/> Aneu a l'apartat **Descàrrega** > programes (columna esquerra de la pàgina), que enllaçarà amb una pàgina per a introduir el codi de centre corresponent, dins d'un desplegable; trieu **Beques** i polseu **Enviar**.

La pantalla de Gestió de beques té 2 possibilitats:

- a) En un sol fitxer, fent clic en la icona de l'ordinador, apareixerà una altra finestra en què s'ha de clicar **Guardar**. Apareixerà una altra finestra que preguntarà pel directori de l'ordinador on el volem guardar, per a anar posteriorment a eixe directori, seleccioneu l'element descarregat i s'instal·larà/actualitzarà el mòdul de beques.
- b) En dos disquets. Esta opció és per a quan la gestió de beques es trobe en un altre ordinador diferent d'aquell que s'està baixant el programa. Cal fer clic en **Instal_beques2d.exe** i guardar-lo (guardar) en el directori del PC que es vullga o en un disquet (A). Es repetirà la mateixa operació per al *disk2.pak*. per a instal·lar-lo, caldrà fer clic en l'element Instal_beques2d.exe del disquet o del disc dur en cada un dels casos.

8.2) També, per a fer-ho més curt, es pot anar a la pagina <http://sai.edu.gva.es/>, polsar la icona de **Gestió informàtica de centres** (GESCEN) i seguim les instruccions del punt **8.1**.

9. PARTICIPACIÓ DELS CONSELLS ESCOLARS

9.1) Reunió del consell escolar

El director del centre convocarà, com més prompte millor, una vegada finalitzat el període de presentació de les sol·licituds, una reunió del consell escolar per a proposar l'aprovació de la relació d'alumnes amb les dades personals i les situacions específiques que consten en les sol·licituds.

En esta reunió, es comprovarà que les dades i les situacions específiques dels alumnes estan d'acord amb la documentació acreditativa pertinent, atenent el que disposa l'apartat sèptim de l'orde de convocatòria.

9.2) Certificació del consell escolar.

Una vegada comprovada la veracitat i l'exactitud de les dades aportades en les sol·licituds, el director del centre, com a president del consell escolar, ha de firmar la certificació respecte a l'alumnat per al qual se sol·licita l'ajuda.

El model de certificat que ha d'utilitzar-se és el que proporciona l'aplicació informàtica i també podrà utilitzar-se el model que s'inclou al final d'estes normes de procediment. La relació de l'alumnat ha d'estar ordenada alfabèticament e incloure el Número d'Identificació de l'Alumne (NIA/NHIA). Després de l'últim alumne indicat en la certificació del consell escolar, s'ha de traçar una línia horitzontal que cobrisca tota l'amplària del full.

10. PRESENTACIÓ DAVANT DE LA DIRECCIÓ TERRITORIAL

10.1 El director del centre o la persona en qui delegue presentarà a la direcció territorial d'Educació, dins del termini assenyalat en l'apartat sèptim d'estes normes de procediment, la documentació següent:

- a) Sol·licituds originals (full blanc) dels alumnes, ordenades alfabèticament; el seu orde correspondrà amb el de la certificació del consell escolar. Cada sol·licitud vindrà acompanyada de:
 - Còpia dels NIF/NIE/CIF de l'alumne, del pare, de la mare o de la persona que convisca amb anàloga relació, o del tutor.
 - Document emés per l'entitat bancària, on conste el número del compte corrent on es vullga rebre la transferència i el número de NIF/NIE/CIF dels titulars.
- b) Original i còpia (perquè puga ser segellada per la direcció territorial) de la certificació del consell escolar, amb la relació d'alumnes sol·licitants.
- b) Disquet gravat (amb una etiqueta identificativa del centre adherida), generat per mitjà de l'aplicació informàtica amb les dades de les sol·licituds. A causa de la naturalesa de les dades contingudes en la sol·licitud, no es podrà enviar la informació per correu electrònic.

La unitat de beques de la direcció territorial comprovarà la correcta presentació d'esta documentació i tornarà, segellada, la fotocòpia de la certificació del consell escolar a la persona encarregada de la seua entrega.

10.2 El centre ha de conservar la documentació següent:

- a) Fotocòpies de la certificació del consell escolar i dels diferents fulls de relació.
- b) Les sol·licituds originals (full rosa).
- c) La documentació justificativa completa que acredite les dades consignades en la sol·licitud.

11. ALTRES OBSERVACIONS

Les llistes provisionals d'alumnes beneficiaris i no beneficiaris, així com les llistes definitives, es publicaran en la pàgina web de la conselleria d'Educació. Abans de la seua publicació, els centres rebran un correu electrònic informatiu.

Els centres accediran a la pàgina web de la Conselleria d'Educació:

<http://www.edu.gva.es/ocd/areacd/val/abc/ajudesllibres.asp> per a consultar i imprimir les llistes provisionals d'alumnes beneficiaris i no beneficiaris i les llistes definitives, que seran exposades en el tauler d'anuncis.

València, 5 de desembre de 2008

LA CAP DEL SERVICI DE TÍTOLS, BEQUES I AJUDES A L'ESTUDI

María Encarnación Subiela Ribera

**PREVISIÓ CALENDARI CONVOCATÒRIA AJUDES DE LLIBRES DE TEXT DE LA
GENERALITAT VALENCIANA
CURS 2009-2010**

ACTUACIONS	FASE A	FASE B
- Presentació de sol·licituds per part de l'alumnat al centre docent	Fins al 30 de gener de 2009	Fins al 23 de setembre de 2009
- Enviament de les sol·licituds a les direccions territorials	Fins al 6 de febrer de 2009	Fins al 30 de setembre de 2009
<ul style="list-style-type: none"> . Procés de gravació de sol·licituds . Consulta de dades econòmiques de l'Agència Estatal de l'Administració Tributària . Elaboració de les llistes provisionals 		
- Exposició de llistes provisionals als centres	2 de març de 2009	16 d'octubre de 2009
- Presentació de reclamacions a les llistes provisionals	del 3 al 13 de març de 2009	Del 19 al 30 d'octubre de 2009
- Enviament de reclamacions a les direccions territorials	Fins al 3 d'abril de 2009	Fins al 6 de novembre de 2009
<ul style="list-style-type: none"> . Procés de gravació de reclamacions . Confecció de llistes i elaboració de la resolució . Reunió Comissió Avaluadora. 		
- Exposició de la resolució als centres	El 12 de maig de 2009	23 de novembre de 2009
NOTA: Els requadros ombrejats corresponen a actuacions internes de l'Administració		