

CARTA DE SERVICIOS

EDUCACIÓN

2020



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Índice

1. Identificación	5
2. Misión y valores.....	5
3. Servicios	6
4. Compromisos de calidad	9
5. Compensaciones en caso de incumplimiento	10
6. Canales de Participación	11
7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos	11
8. Normativa	11
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía	12
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas.....	13

1. Identificación

Nombre del servicio	Educación
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección de Educación
Equipo responsable	Àngel Oreja Hernández, coordinador de Programas Director/a de Educación (pendiente de nombramiento)
Dirección	Rambla de Sant Sebastià, 98-100
Cómo llegar	Autobuses: M19, M27, B80, B81 Metro: L1, estación Fondo
Horario (presencial / virtual)	Horario de atención al público: <ul style="list-style-type: none">• del 1 de setiembre al 31 de julio de lunes a viernes de 9 h. a 21.45 h.• del 25 de junio al 11 de setiembre de 9h. a 20 h.• Agosto cerrado. *Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/
Teléfono / fax	934 624 062 934 624 069 934 624 058
Web / dirección electrónica	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/ escolarització@gramenet.cat

2. Misión y valores

Misión

Informar y atender a la ciudadanía de forma proactiva, eficiente, con idoneidad y con el objetivo de ofrecer una educación de calidad.

Valores

Prestar los servicios que responden a las necesidades de las familias de la ciudad y ofrecer una gestión con eficacia de los recursos públicos.

3. Servicios

3.1 Oficina Municipal de Escolarización

Es la oficina interadministrativa de colaboración entre el Ayuntamiento y el Departamento de Educación que tiene por finalidad informar y orientar a las familias en el proceso de escolarización del alumnado en los centros financiados con fondos públicos en el ámbito municipal.

Los servicios que ofrecen son:

- Informar de la oferta educativa de los centros educativos de la ciudad.
- Informar del proceso de preinscripción y matriculación para la obtención de una plaza escolar.

Destinatarios/as: Familias con hijos e hijas de 4 meses hasta 16 años y jóvenes mayores de 16 años

Cómo solicitar el servicio: Presencial o cita previa
Servicio de Educación - Oficina Municipal de Escolarización
Rbla. de Sant Sebastià, 98-100 / 08922 Santa Coloma de Gramenet
Tel. 934 624 062 · 934 624 069 · 934 624 058 (conserjería)
Fax 934 683 722
escolaritzacio@gramenet.cat
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/>

3.2 Observatorio de la escolarización – planificación escolar

Es la realización de análisis y estudios estadísticos sobre la evolución de la matriculación escolar y la oferta escolar.

Destinatarios/as: Toda la población

Cómo solicitar el servicio: Presencialmente, correo electrónico, teléfono.
Tel. 934 624 062
escolaritzacio@gramenet.cat
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/>

3.3 Programa de Actividades Educativas complementarias al currículum

Es un programa de actividades escolares que recoge ofertas para conocer la ciudad como objeto de estudio y también otras actividades educativas dirigidas al alumnado de los centros educativos de la ciudad.

Destinatari/àries:	Professorat centres educatius
Com sol·licitar el servei:	Formulari d'inscripció a la web municipal https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/ per telèfon a l' extensió 2529 i correu electrònic paecc@gramenet.cat

3.4 Cesión para el uso social de los centros educativos públicos

Gestión de la utilización de los espacios de las escuelas públicas de primaria fuera de horario escolar por parte de entidades culturales, artísticas, lúdicas, deportivas u otras de carácter social.

Destinatarios/as:	Entidades e instituciones
Cómo solicitar el servicio:	Instancia 15 días mínimo antes de la actividad https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/

3.5 Programa de reutilización de libros de texto y digitalización de la ESO

Programa municipal que fomenta la igualdad de oportunidades de los niños y las niñas al acceso a la educación y contribuye a la innovación de los proyectos educativos de los centros docentes.

Destinatarios/as:	Programa de reutilización de libros de texto: centros educativos, públicos y concertados, que imparten enseñanzas de segundo ciclo de educación infantil y primaria. Digitalización 1r curso ESO: institutos públicos y centros concertados que imparten la educación secundaria obligatoria.
Cómo solicitar el servicio:	Adhesión a las convocatorias de las bases de reutilización y digitalización de la ESO, que salen cada curso escolar. https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/

3.6 Conservación, mantenimiento y vigilancia de los centros educativos de Educación Infantil Primaria

Seguimiento y derivación a los servicios municipales correspondientes de todos los trabajos de mantenimiento ordinario y conservación de los edificios educativos, según las competencias municipales, vigilancia, limpieza de los edificios de Educación infantil y Primaria.

Destinatarios/as:	Alumnado y profesorado de los centros educativos públicos de educación infantil y primaria y escuelas de adultos
Cómo solicitar el servicio:	A los trabajadores y trabajadoras que están en los equipamientos, en los temas ordinarios, y al/a la jefe/a del Servicio Educativo en los temas extraordinarios. Vía telefónica, extensiones: 3158, 3160, 2530 Correo electrónico: venturapj@gramenet.cat onievarm@gramenet.cat orejaha@gramenet.cat

3.7 Consejo Escolar Municipal

El Consejo Escolar Municipal (CEM) es el órgano de participación ciudadana en el ámbito de la educación y representa la comunidad educativa de la ciudad. El CEM tiene una función asesora y puede elevar informes y propuestas a las instituciones educativas y al municipio.

Destinatari/àries:	Comunitat educativa
Com sol·licitar el servei:	cem@gramenet.cat https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/

3.8 Escuela de familias

La Escuela de Familias está pensada para dar respuesta a las inquietudes, dudas y preguntas que se plantean muchas familias con hijos e hijas y ofrecer estrategias para fomentar las relaciones familiares.

Destinatarios/as:	Familias con hijos e hijas desde 4 meses hasta 16 años y jóvenes mayores de 16 años
Cómo solicitar el servicio:	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/

3.9 Plan Educativo de Entorno

Es una propuesta educativa que pretende dar respuesta a las múltiples necesidades de nuestra ciudad. Es un instrumento para dar una respuesta integrada y comunitaria a las necesidades educativas, coordinando y dinamizando la acción educativa en los diferentes ámbitos de la vida de los niños, las niñas y los y las jóvenes.

Destinatarios/as: Comunidad educativa de los centros educativos de los distritos V i VI

Cómo solicitar el servicio: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/>

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad		Resultados*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p>Realizar anualmente una campaña informativa sobre el proceso de preinscripción y matrícula para la obtención de una plaza escolar.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	1 campaña	1 campaña	*	*
2	<p>Atender el 100% de las familias con cita previa, en un máximo de 3 días.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	100%	98%	*	*
3	<p>Dar soporte a los proyectos educativos de centros, como mínimo, con un 80% de actividades centradas en el conocimiento del entorno y los valores.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	90%	100%	*	*
4	<p>Dar respuesta como mínimo al 75% de las solicitudes de cesión de uso social de centros, en un máximo de 10 días.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	90%	100%	*	*
5	<p>Dar a conocer la inversión municipal en materia de educación, como mínimo, con 3 sesiones informativas anuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	3 sesiones	3 sesiones	*	*
6	<p>Derivar a los servicios correspondientes, en un máximo de 48 horas, el 80% como mínimo de las</p>	90%	100%	*	*

	<p>notificaciones de incidencias de mantenimiento, limpieza y control de plagas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestaciones. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 				
7	<p>Publicar y actualizar la información de los diferentes programas educativos en la web municipal y no recibir más de 6 quejas por información deficiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Ple del 28 de noviembre de 2016. 	0 quejas	0 quejas	*	*
8	<p>Publicar como mínimo el 80% de los estudios estadísticos elaborados por el Observatorio de la Escolarización.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. ▪ Retirado en sesión de Pleno del 3 de abril de 2018, por tanto, 2017 es el último año evaluable. 	0%			

Completo
 Incompleto
 No evaluado

* El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable.

Cuando no se cumplan los compromisos establecidos, los informes técnicos anuales de evaluación de compromisos facilitan la siguiente información: causas de los incumplimientos, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y fechas de implantación. Estos informes y sus anexos están disponibles en la web municipal.

5. Compensaciones en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento se seguirá el procedimiento siguiente:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a cabo para evitar su repetición.
- Se ofrecerán alternativas, si es posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

6. Canales de Participación

El Ayuntamiento promoverá la colaboración y la participación ciudadana en la definición, ejecución y mejora de los servicios. La finalidad es hacer una evaluación participativa, fomentando así la democracia, la cooperación y el consenso.

Los canales para incorporar la percepción de la ciudadanía pueden ser diversos:

- Aportaciones individuales y/o colectivas en cualquiera de los espacios, órganos y/o instrumentos de participación, establecidos en el Reglamento de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto de 2015.
- Valoraciones mediante encuestas de satisfacción.
- Escritos dirigidos al Servicio.
- Opiniones a través de las redes sociales

7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora del Servicio, el Ayuntamiento se ha dotado de dos canales de contacto preferentes:

- El *Buzón de Quejas y Sugerencias* para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos relacionados con los servicios municipales. Disponible en la web municipal.
- Este mismo recursos se puede utilizar también, vía presencial, dirigiéndose a la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, situada en la Plaza de la Vila. Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o a través de la web municipal.

En todo caso, los usuarios/as se pueden dirigir presencialmente al Servicio, llamar por teléfono en horario de atención al público, y/o ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico.

8. Normativa

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE)
- Ley Orgánica 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen local
- Ley Orgánica 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local (LRSAL)

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1 Derechos

- Ser elector/a y elegible de acuerdo con lo que dispone la legislación electoral.
- Participar en la gestión municipal de acuerdo con lo que disponen las leyes y, si corresponde, cuando los órganos de gobierno y la Administración municipal pidan la colaboración con carácter voluntario del vecindario.
- Recibir información, después de una petición razonada, y dirigir solicitudes a la Administración municipal en relación con todos los expedientes y documentación municipales, de acuerdo con lo que dispone el artículo 105 de la Constitución.
- Pedir la consulta popular en los términos previstos en la Ley.
- Exigir la prestación y, si corresponde, el establecimiento del servicio público correspondiente, siempre que sea una competencia municipal propia de carácter obligatorio.
- Ejercer la iniciativa popular en los términos legalmente establecidos.
- Derecho a recibir asistencia en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio.
- Recibir un trato de respeto y deferencia por parte de las autoridades y empleados/as públicos/as, que les han de facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las administraciones públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la protección de datos de carácter personal y, en particular, a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las administraciones públicas.

9.2. Responsabilidades

- Utilizar, de acuerdo con su naturaleza, los servicios públicos municipales, y acceder a los aprovechamientos comunales, según las normas aplicables.
- Contribuir, mediante prestaciones económicas y personales legalmente previstas, a la realización de las competencias municipales.
- Para efectuar cualquier trámite de un procedimiento administrativo es obligatorio relacionarse a través de medios electrónicos con las administraciones públicas.

Las personas obligadas son las siguientes:

- Las personas jurídicas.
- Las entidades sin personalidad jurídica.
- Las personas que ejerzan una actividad profesional para la que se requiera la colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que lleven a cabo con las

administraciones públicas en ejercicio de la actividad profesional citada. En todo caso, dentro de este colectivo, están incluidos los/as notarios/as y registradores/as de la propiedad y mercantiles.

- Las personas que representan a una persona interesada que esté obligada a relacionarse electrónicamente con cada Administración.

10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas

10.1 Aprobación

Debido a su carácter reglamentario, las Cartas de Servicios se aprueban mediante el siguiente procedimiento: 1) Aprobación inicial por parte del Pleno municipal; 2) Periodo de información pública; 3) Aprobación definitiva de Pleno con resolución de alegaciones; y 4) Publicación en los diarios oficiales y en la web municipal.

10.2 Actualización

Un vez aprobadas, las Cartas de Servicios podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter substancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo semestre del año. De esta manera las modificaciones entrarán en vigor a principios del año siguiente.

Son cambios substanciales aquellos que afectan significativamente: 1) la oferta de servicios, 2) los compromisos, indicadores y objetivos, 3) los derechos y deberes de la ciudadanía y 4) las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Si los cambios a introducir no afectan a estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente a las Cartas y se publicarán en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de alcaldía competente. Del citado acuerdo se dará cuenta en el Pleno municipal.

10.3 Rendimiento de cuentas

El rendimiento de cuentas del cumplimiento de los compromisos de las Cartas se hará anualmente, y los resultados se publicarán durante el primer semestre del año posterior al año evaluable.

El/la coordinador/a de programas será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican las fechas más relevantes de la tramitación de esta Carta.

Aprobación		
Fase	Aprobación inicial	Aprobación definitiva
1a Fase	Pleno 28/11/2016 BOPB 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

	DOGC 23/12/2016	
--	-----------------	--

Actualizaciones			
	Cambios introducidos	Aprobaciones iniciales	Aprobaciones definitivas
1	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 02/12/2019
2	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de correos personales -Revisión de compromisos	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOBP 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
	Próxima actualización: segundo semestre de 2020		

Rendimiento de cuentas			
2017	2018	2019	2020
Pleno 03/04/2018	Pleno 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

“En caso de contradicción entre la carta de servicios en catalán y el castellano, prevalecerá en cualquier caso la carta de servicios original redactada en catalán aprobada por el Pleno Municipal”

Información complementaria a **www.gramenet.cat**