



CARTA DE SERVICIOS CONCEJALÍA DE EDUCACIÓN Y UNIVERSIDAD

1.-INTRODUCCIÓN

La Concejalía de Educación y Universidades, desarrolla todos los aspectos relacionados con la educación, enseñanzas y centros docentes del Municipio.

Su misión es la de cooperar con las competencias educativas, transferidas desde la Administración Central y Autonómicas, así como realizar cuantas actividades propias sean consideradas para asegurar el acceso a la enseñanza, potenciando en la medida de lo posible la construcción de una enseñanza de calidad y variedad.

Visión: ser un referente en enseñanza de calidad, con una mejora continua de los servicios prestados que garantice una formación integral, una educación en valores y que atienda las necesidades y aspiraciones del alumnado, sus familias y la sociedad en general.

2.-SERVICIOS PRESTADOS

1. Actividades de ocio y tiempo libre: programar y coordinar actividades en periodos no lectivos, organizando colonias escolares en los periodos de Navidad, Semana Santa y Verano
2. Promover la utilización de espacios cercanos al entorno del alumno.
3. Coordinar la oferta formativa de la Escuela de Adultos y de la Escuela Municipal de Música y Conservatorio Profesional.
4. Capacitar a los centros docentes de personal municipal adecuado como es el caso de los conserjes y de las auxiliares en Educación Infantil, con el fin de dotar de una adecuada calidad al servicio.
5. Asumir las tareas propias de gestión de los centros docentes como son el mantenimiento, reparaciones, obras; en aquellos casos que son de competencia municipal; velando por el buen funcionamiento de los centros.
6. Difundir y dar a conocer la oferta educativa de la Escuela Oficial de Idiomas.



Ayuntamiento de Alcorcón

7. El Ayuntamiento de Alcorcón es titular de 7 Escuelas Infantiles y 2 Casas de Niños, que ofrecen sus servicios de 0 a 3 años. Velar por el buen funcionamiento, la coordinación y la financiación del primer ciclo de Educación Infantil en Alcorcón.
8. Ofrecer servicio personalizado de Orientación al estudiante para padres y alumnos. Coordinar jornadas de orientación.
9. Formar parte del Servicio de Apoyo a la escolarización (SAE) y velar por el buen funcionamiento.
10. Vigilar la escolaridad obligatoria (6-16 años) mediante el Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar.
11. Prevención del acoso escolar por medio del Programa de Convivencia y Prevención de la Violencia Escolar.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES CIUDADANOS/USUARIOS

Los ciudadanos tienen derecho a la escolarización, orientación académica y profesional, y a la atención personalizada al alumnado y familia.

A su vez, tienen el deber de acudir a todas las actividades una vez que estén matriculados. Al respeto hacia profesores y alumnos. Al cuidado de las instalaciones y material educativo.

3.- NORMATIVA ESPECÍFICA

- Constitución Española de 1.978
- Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, Reguladora del Derecho a la Educación (LODE)
- Ley Orgánica 1/1900. de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE)
- Ley Orgánica 9/1995, de 20 de noviembre, de la Participación, Evaluación y Gobierno de los centros docentes (LOPEG).
- Ley Orgánica 1/1996. de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor,



Ayuntamiento de Alcorcón

de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

- Real Decreto 732/1.995. de 5 de Mayo, de los Derechos y Deberes de los Alumnos.
- Real Decreto 82/1.996, de 20 de enero, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de las Escuelas de Educación infantil y de los Colegios Educación Infantil y Primaria.
- Real Decreto 83/1996, de 26 de enero, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria.
- Real Decreto 299/1996, de 28 de febrero, de Ordenación de las Acciones dirigidas a la Compensación de Desigualdades en Educación. Orden de 22 de julio de 1.999 por la que se regulan las actuaciones de compensación educativa en centros docentes sostenidos con fondos públicos. DECRETO 29/2013, de 11 de abril, del Consejo de Gobierno, de libertad de elección de centro escolar en la Comunidad de Madrid.
- RESOLUCIÓN de 19 de marzo de 2014, de la Dirección General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Enseñanzas de Régimen Especial, por la que se determinan los plazos de los procedimientos de acceso, admisión y matrícula para el curso 2014-2015 en conservatorios profesionales de música, conservatorios profesionales de danza, centros integrados de Educación Primaria y/o Secundaria y enseñanza musical y escuelas de arte de la Comunidad de Madrid.
- Resolución conjunta de las Viceconsejerías de Educación, Juventud y Deporte y de organización educativa por la que se dictan instrucciones sobre la participación en el proceso de admisión de alumnos en centros docentes sostenidos con fondos públicos que imparten segundo ciclo de Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Especial, Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato de la Comunidad de Madrid para el curso 2014/15.
- Cualquier normativa de aplicación que entre en vigor durante la vigencia de la presente carta.



5.-COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Velar por el cumplimiento y buen hacer del proceso escolar durante todo el año, mediante el Servicio de Atención a la Escolarización.
2. Ofertar a los menores escolarizados en nuestro municipio, actividades de aprendizaje y ocio, en aquellas épocas no lectivas pero sí laborales, Campamentos en Navidad, Semana Santa y Verano.
3. Actualizar la información de la página web del Ayuntamiento, planificando con antelación las actuaciones a publicitar.
4. Contestar a las solicitudes, quejas, sugerencias, recursos y/o reclamaciones que llegan a la Concejalía de Educación en un plazo máximo de dos meses.
5. Ofertar actividades a los alumnos de la Escuela de Adultos y de la Escuela de Música y Conservatorio Profesional, adaptadas a la normativa vigente.
6. Ofertar seminarios o sesiones formativas en diferentes ámbitos educativos a toda la Comunidad Educativa.

6.-INDICADORES DE CALIDAD

Actividades de ocio y tiempo libre:

- Indicador número 1: Nº de quejas o reclamaciones recibidas sobre el funcionamiento del programa. Límite admisible: 12 al año. Justificación: Este indicador aprecia la percepción que tienen los ciudadanos sobre la empresa que realiza directamente las actividades. Nos reflejan quejas sobre seguridad, higiene, alimentación, tipo de actividades adecuadas o no.
- Indicador número 2: Nº de quejas o reclamaciones recibidas sobre la organización y gestión del programa. Límite admisible: 12 al año.
- Justificación: Este indicador es de gran importancia porque nos da información sobre la percepción que tienen los ciudadanos sobre la gestión que se realiza desde la Concejalía en cuanto a trámites, información, recogida y entrega de fichas, accesibilidad a la información...



Ayuntamiento de Alcorcón

- General de toda la Concejalía de Educación:
- Indicador número 3: Porcentaje de reclamaciones contestadas antes de 12 días desde la fecha de registro o recepción por e-mail.
- Justificación: Este indicador es de gran importancia porque nos da información sobre la rápida respuesta al ciudadano y la agilidad de tramitación de la administración pública del municipio.

7.-NECESITAMOS TU OPINIÓN

El Ayuntamiento para hacernos llegar las quejas, sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos, dispone de varias vías:

- **A través de la web:** <http://www.ayto-alcorcon.es>
- Mediante escrito presentado en **Registro General:** C/ Plaza Reyes de España s/n.

De lunes a viernes de 8:30 a 20:00 h, y sábados de 8:30 a 14

- **Telefónicamente:** Departamento de Educación: 91.664.83.71
- **En persona:** Área de Educación y Universidades:

Sede Institucional: Calle Maestro Victoria nº 22 1ª Planta. Alcorcón

Previa cita: Asesoría Psicológica. Calle Maestro Victoria nº 22 1ª Planta. Alcorcón.



Ayuntamiento de Alcorcón

8.- DÓNDE ESTAMOS

CONCEJALÍA DE EDUCACIÓN Y UNIVERSIDADES

Ayuntamiento de Alcorcón

C/ Calle Maestro Victoria nº 22 1ª Planta. Alcorcón

Teléfono: 91.664.83.71

Atención al público: Horario de 8:00 A 14:00 h.

Correo electrónico: educacion@ayto-alcorcon.es

Cómo llegar: Autobús nº 520, 560.





Ayuntamiento de Alcorcón

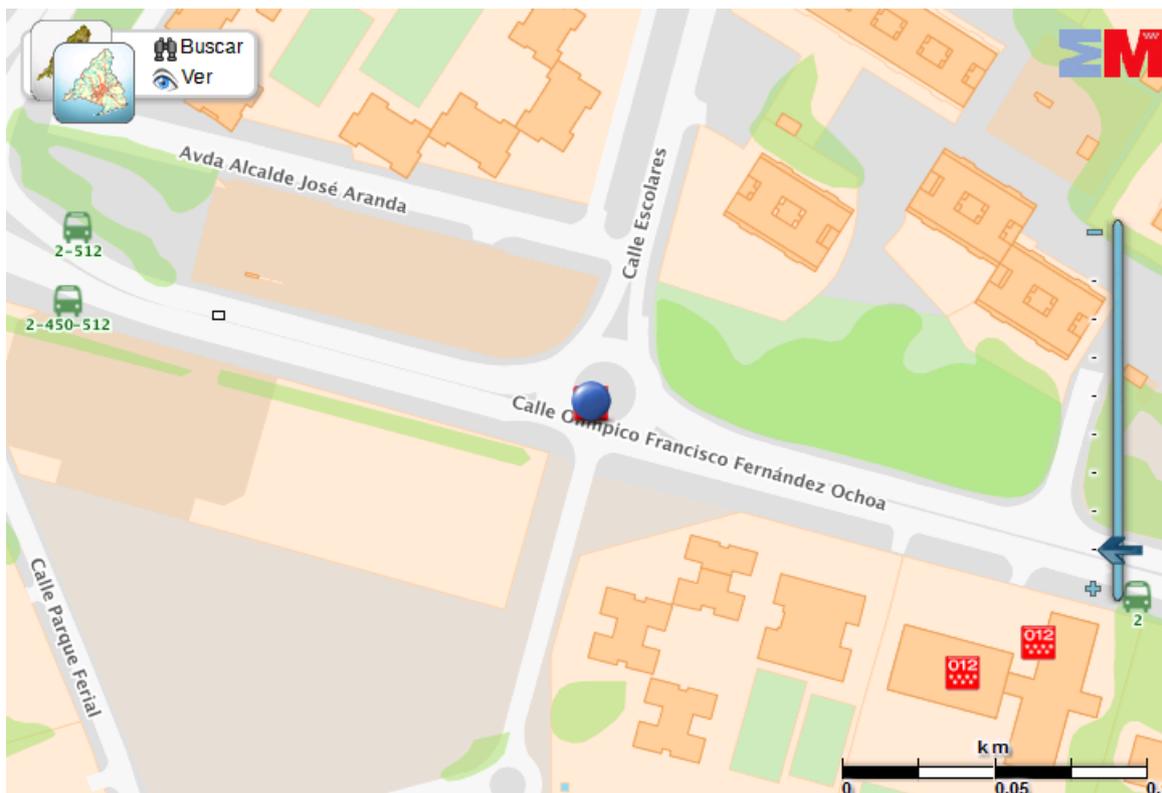
ESCUELA MUNICIPAL DE ADULTOS "Valle Inclán" de Alcorcón

Dirección: Calle Olímpico Francisco Fernández Ochoa, 4, 28923, Alcorcón.

Teléfono: 91.643.02.45

Correo electrónico: admeadultos@ayto-alcorcon.es

Cómo llegar: Autobús nº 450 y 512.





Ayuntamiento de Alcorcón

ESCUELA DE MÚSICA Y CONSERVATORIO PROFESIONAL “Manuel de Falla” de Alcorcón

Dirección: C/Carballino s/n, 28925, Alcorcón.

Teléfono: 91.112.76.90

<http://www.educa.madrid.org/em.manueldefalla.alcorcon>

Correo electrónico: em.manueldefalla.alcorcon@educamadrid.org

Cómo llegar: Metro Sur: Puerta del Sur, Joaquín Vilumbrales.

Autobús: 511, 520.

