

# CARTA DE SERVICIOS

## **GUARDERIAS MUNICIPALES**



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índice

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

## 1. Identificación

<b>Nombre del Servicio</b>	Servicio de Educación/Red de Guarderías Municipales
<b>Adscripción dentro del organigrama municipal</b>	Dirección de Educación
<b>Equipo responsable</b>	Àngel Oreja Hernández, Coordinador de Programas  Director/a de Educación (pendiente de nombramiento)
<b>Dirección</b>	Servicio de Educación Municipal (recepción de peticiones e información general) Rambla Sant Sebastià, 98-100  Guardería Municipal (GM) l'Ànec Calle de Francesc Moragas, 98-100 Teléfono 93 385 88 55 <a href="mailto:ebmlanex@gramenet.cat">ebmlanex@gramenet.cat</a>  GM La Cigonya Calle del Bruc, 43 Teléfono 386 2670 <a href="mailto:ebmlacigonya@gramenet.cat">ebmlacigonya@gramenet.cat</a>  GM l'Esquirol Pasaje Salvatella, 44 Teléfono 93 468 47 59 <a href="mailto:emblesquirol@gramenet.cat">emblesquirol@gramenet.cat</a>  GM La Maduixa Calle de Washington, 3-9 Teléfono 93 468 31 32 <a href="mailto:ebmlamaduixa@gramenet.cat">ebmlamaduixa@gramenet.cat</a>  GM Les Oliveres Pasaje de Tarragona, s/n Teléfono 93 597 2062 <a href="mailto:ebmlesoliveres@gramenet.cat">ebmlesoliveres@gramenet.cat</a>  GM L'Oreneta Calle de Sant Carles, 76 Teléfono 93 385 9871 <a href="mailto:ebmloreneta@gramenet.cat">ebmloreneta@gramenet.cat</a>

GM Els Pins  
Calle dels Pirineus, 4  
Teléfono 93 386 18 70  
[ebmbelspins@gramenet.cat](mailto:ebmbelspins@gramenet.cat)

GM La Sargantana  
Calle de Sant Jordi, 1-3  
Teléfono 93 385 86 95  
[ebmbblasargantana@gramenet.cat](mailto:ebmbblasargantana@gramenet.cat)

**Horario (presencial / virtual)**

Horario de atención al público en el Servicio de Educación Municipal  
Del 1 de setiembre al 24 de junio de lunes a viernes de 9h a 14 h  
Del 25 de junio al 11 de setiembre de 9h a 13 h  
Agosto cerrado

**Teléfono**

93 462 40 62, 93 462 40 69, 93 462 4058

**Web**

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/escoles-bressol>

**Dirección electrónica**

[escolaritzacio@gramenet.cat](mailto:escolaritzacio@gramenet.cat)

## 2. Misión y valores

Potenciar las posibilidades de desarrollo que cada niño/a tiene, mejorando su calidad de vida y de relación con el entorno, mediante una atención continuada que tiene en cuenta sus necesidades educativas. Dar soporte a las necesidades de las familias y acompañarlas, apoyándolas y asesorándolas en todos los aspectos educativos de sus hijos e hijas.

Nuestros valores son el servicio público y la reconciliación de la calidad educativa, la excelencia y la equidad que favorecen la conciliación de la vida familiar y laboral.

## 3. Servicios

Los servicios siguientes se ofrecen a familias con niños/as de 16 semanas hasta los 3 años.

- Escolarización: jornada completa de 9 a 12 horas y de 15 a 17 horas (de 9 a 12 semanas hasta los 3 años)
- Acogida matinal: este servicio consiste en la posibilidad de llegar entre 30 minutos y 1 hora antes del inicio del servicio de escolarización. Se realizará siempre que haya una demanda mínima por parte de las familias del centro.

- Prolongamiento: servicio que permite salir entre 30 minutos y 1 hora después del servicio de escolarización. Se realizará siempre que haya una demanda mínima por parte de las familias del centro
- Comedor: A parte de cubrir las necesidades biológicas de alimentación del niño/de la niña, este servicio pretende crear un espacio apropiado para el desarrollo de los hábitos de higiene, descanso, entre otros. Este servicio se presta cada día de la semana en horario de 12 a 15 horas
- Espacios de encuentro para las familias en estos primeros años de vida de los niños y de las niñas.

Cada guardería municipal consta de los siguientes equipamientos:

- Aulas para cada grupo de edad, P0, P1 i P2
- Una sala polivalente para actividades diversa
- Patios exteriores y huertos en la gran mayoría de GM
- Espacios para las familias: información de la escuela, consulta de libros y otros materiales de interés
- Espacios de coordinación-administración escuela
- Espacio cochecitos ( según normativa, no obligatorio)
- Cocina

Todos los equipamientos y servicios están adaptados a las características de los niños/as y familias evitando las barreras arquitectónicas.

Los servicios prestados en el ámbito de las guarderías municipales se llevan acabo a través de empresas especialistas en la gestión de servicios de atención a la pequeña infancia, en régimen de concesión administrativa o contrato de servicios.

Destinatarios: Familias con niños/as de entre 16 semanas y 3 años

Cómo solicitar el servicio: La solicitud de preinscripción se formaliza y se presenta, junto con documentación acreditativa, dentro del término establecido por la normativa legal vigente, en las guarderías municipales o en la Oficina Municipal de Escolarización (OME). Durante el curso se puede participar en la preinscripción fuera de término y acceder si hay vacantes o constar en la lista de espera de los diferentes niveles. Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 93 462 4090 o en la web [www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa](http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/cita-previa) [escolarització@gramenet.cat](mailto:escolarització@gramenet.cat) Para los diferentes servicios de las guarderías municipales se establece un precio público que se puede consultar en la web municipal.

#### 4. Compromisos de calidad

<b>Compromisos de calidad</b>	
1	<p><b>Garantizar información a las familias sobre el seguimiento del proceso educativo de sus hijos/as, realizando, como mínimo, una tutoría con la familia y un informe para cada curso escolar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 5. Información pública</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>
2	<p><b>Garantizar información a las familias sobre las actividades que realiza la escuela mediante, como mínimo, una reunión anual con el grupo clase.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 5. Información pública</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>
3	<p><b>Crear otros espacios informativos paralelos: agenda y tablón informativo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 5. Información pública</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>
4	<p><b>Ofrecer información a las familias sobre el servicio de comedor con informes mensuales.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 5. Información pública</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>
5	<p><b>Conseguir un grado de satisfacción de las familias usuarias como mínimo de 6 puntos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>
6	<p><b>Impulsar 2 intercambios pedagógicos entre los y las profesionales como instrumento de innovación educativa.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>

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.

El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable en los siguientes enlaces :

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/relacion-alfabetica-de-las-cartas-de-servicios/>

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/evaluacion-de-compromisos/>



## 5. Compensaciones en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento se seguirá el siguiente procedimiento:

- 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, en caso de ser 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 los ciudadanos y ciudadanas 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 y/o de expectativas de las que dispone el servicio
- Escritos dirigidos al Servicio de Educación y/o a las mismas Guarderías Municipales
- Opiniones a través de las redes sociales: <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>

## 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 recurso 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 93 462 40 90 o al través de la web municipal.

En todo caso, los usuarios y las usuarias 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.

No obstante, para poder plantear cuestiones concretas del centro, pueden dirigirse a las mismas guarderías.

## 8. Normativa

- Decreto 282/2006, de 4 de julio, por el que se reglan el primer ciclo de educación infantil y los requisitos de los centros.
- Decreto 101/2010, de 3 de agosto, de ordenación de las enseñanzas del primer ciclo de educación infantil
- Decreto 75/2007, de 27 de marzo (DOGC núm. 4858, de 29.03.2007) por el que se establece el procedimiento de admisión del alumnado en los centros en los estudios sufragados con fondos públicos. La Disposición Adicional cuarta, establece que los ayuntamientos que han asumido la competencia en materia de admisión del alumnado del primer ciclo de educación infantil de los centros públicos se han de regir por los criterios establecidos en este Decreto y por el resto que establezcan en el ejercicio de sus competencias y podrán elaborar el propio baremo para cada uno de aquellos.
- Decreto 10/2012, de 31 de enero (DOGC núm. 6058, de 02.02.2012) de modificación del Decreto 75/2007, por el que se establece el procedimiento de admisión del alumnado en los centros en los estudios sufragados con fondos públicos.
- Normas de preinscripción y matrícula de alumnado a la red de guarderías municipales de Santa Coloma de Gramenet publicadas en la web municipal.
- Decreto 152/2013, de 9 de abril, de creación del Colegio de Dietistas- Nutricionistas de Catalunya, del gobierno de la Generalitat -DOGC del 11 de abril de 2013- ( en relación a la revisión de los menús escolares).
- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia (en relación a certificados negativos de delitos sexuales).
- Decreto 30/2015, de 3 de marzo, por el que se aprueba el catálogo de actividades y centros obligados a adoptar medidas de autoprotección y se fija el contenido de estas medidas.

## 9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

### 9.1 Derechos

- Conocer el proyecto educativo de la guardería, así como, el Plano anual de centro y las actividades que desarrollarán durante el curso escolar.
- Recibir información sobre todo aquello que haga referencia a la evolución de su hijo/a.

- Participar conjuntamente con la guardería en todo aquello que hace referencia al proceso educativo de los niños y las niñas.
- Hacer quejas, propuestas y sugerencias para conseguir un mejor funcionamiento de la guardería, a través de los canales establecidos.
- Formar parte del órgano de participación de la guardería.

## **9.2. Responsabilidades**

- Compartir con las y los profesionales todo aquello referente al niño/a la niña que sea relevante para su buen desarrollo en la guardería.
- Colaborar con el equipo en el buen funcionamiento de la guardería.
- Asistir a las reuniones-tutorías relacionadas con sus hijos e hijas y con el funcionamiento de la guardería.
- Respetar las normativas de aplicación en la guardería en el marco de la Red de Guarderías Municipales.
- Respetar el horario de entrada y salida de la guardería.
- Abonar las cuotas de los servicios según se establece en las Ordenanzas de Precios Públicos del año en curso.

## **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**

Una 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 entraran en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios substanciales aquellos que afecten 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 estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente en 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.

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

<b>Actualizaciones</b>			
	<b>Cambios introducidos</b>	<b>Aprobaciones iniciales</b>	<b>Aprobaciones definitivas</b>
1	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Eliminación de correos personales -Actualización de cargos responsables y normativa -Revisión de normativa	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 03/02/2020 BOPB 14/02/2020
Próxima actualización: 2025/2026			

<b>Rendimiento de cuentas</b>			
<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
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”



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

Información complementaria a [www.gramenet.cat/es/](http://www.gramenet.cat/es/)