

CARTA DE SERVICIOS

CONCEJALÍA DE EDUCACIÓN



Excelentísimo
AYUNTAMIENTO
— de ELCHE —

Área responsable	Concejalía de Educación
Dirección	C/ Bufart, 1 - 03203 Elche
Teléfono	966 635 097
Correo electrónico	educacion@elche.es

1. Finalidad de la carta

La Carta de Servicios de Educación informa a la ciudadanía sobre los servicios que presta la Concejalía de Educación del Ayuntamiento de Elche, los compromisos de calidad asumidos y los canales disponibles para realizar consultas, solicitudes, sugerencias o quejas.

2. Misión

Contribuir a la mejora de la educación en el municipio mediante la información, coordinación y apoyo a familias, centros educativos, alumnado y entidades, favoreciendo la igualdad de oportunidades, la participación y el acceso a recursos educativos.

3. Personas destinatarias

- Familias, alumnado y ciudadanía en general.
- Centros educativos del municipio de Elche.
- Equipos directivos, profesorado y comunidades educativas.
- Asociaciones de madres y padres de alumnado y entidades educativas.
- Otras administraciones, instituciones y colectivos vinculados al ámbito educativo.

4. Servicios principales

Información educativa: Atención y orientación sobre escolarización, admisión de alumnado, centros educativos, calendario escolar, becas, ayudas, actividades y recursos municipales.

Escolarización y admisión: Apoyo informativo a las familias en los procesos de admisión y escolarización, especialmente en campañas ordinarias y procedimientos fuera de plazo.

Escuelas infantiles municipales: Información y gestión de procedimientos relacionados con las escuelas infantiles municipales, plazas, solicitudes, documentación y calendario.

Actividades educativas: Programación, coordinación y difusión de actividades educativas dirigidas a centros escolares y comunidad educativa.

Apoyo a centros educativos: Colaboración con los centros en necesidades municipales, trámites, cesión de espacios, actividades extraordinarias y coordinación con otras áreas.

Formación de familias: Impulso de acciones formativas, charlas y recursos orientados a familias y comunidad educativa.

Absentismo y convivencia: Colaboración en actuaciones de prevención, seguimiento y coordinación en materia de absentismo escolar y convivencia, dentro del marco competencial municipal.

Ciudad Educadora: Desarrollo de iniciativas que refuercen el papel educativo de la ciudad y la participación de la comunidad educativa.

5. Compromisos de calidad

- Atender las consultas presenciales, telefónicas y digitales de manera clara, respetuosa y profesional.
- Responder las consultas recibidas por correo electrónico en un plazo máximo orientativo de 5 días hábiles.
- Mantener actualizada la información básica sobre escolarización, actividades, trámites y recursos educativos en los canales oficiales.
- Publicar con claridad los requisitos, plazos y documentación necesaria en los procedimientos gestionados por el área.
- Coordinar con centros educativos y otras administraciones la información que afecte a la comunidad educativa.
- Derivar correctamente las consultas que no sean competencia directa de Educación.
- Recoger y analizar quejas, sugerencias y propuestas de mejora.

6. Indicadores de seguimiento

- Número de consultas atendidas por canal.
- Número de solicitudes o trámites gestionados.
- Número de centros educativos participantes en actividades municipales.
- Número de actividades educativas programadas.
- Porcentaje de consultas respondidas dentro del plazo comprometido.
- Número de quejas, sugerencias y propuestas recibidas.
- Nivel de satisfacción de las personas usuarias cuando se realicen encuestas.

7. Derechos de las personas usuarias

- Recibir información clara, actualizada y comprensible.
- Ser atendidas con respeto, igualdad y confidencialidad.
- Conocer los requisitos, plazos y documentación de los trámites educativos municipales.
- Presentar quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Participar en la mejora de los servicios educativos municipales.

8. Deberes de las personas usuarias

- Hacer un uso adecuado de los servicios y canales de atención.
- Facilitar datos veraces y documentación correcta cuando sea necesaria.
- Respetar los plazos, normas y procedimientos establecidos.
- Comunicar incidencias o cambios que puedan afectar a solicitudes, inscripciones o trámites.

9. Canales de atención

Concejalía de Educación: C/ Bufart, 1, 03203 Elche.

Teléfono: 966 635 097. Correo electrónico: educacion@elche.es.

También podrán utilizarse los canales generales del Ayuntamiento de Elche y la OMAC cuando la consulta no corresponda directamente al área de Educación.

10. Quejas, sugerencias y mejora continua

Las personas usuarias podrán presentar quejas, reclamaciones y sugerencias por los canales oficiales del Ayuntamiento de Elche y de la Concejalía de Educación. Las aportaciones recibidas se revisarán para valorar mejoras en la atención, la información pública, la coordinación con centros y la gestión de actividades o trámites.

11. Revisión de la carta

Esta Carta de Servicios deberá revisarse periódicamente, al menos cada dos años, o cuando se produzcan cambios relevantes en los servicios, canales de atención, organización municipal o compromisos de calidad.

Nota técnica para revisión interna: antes de su aprobación formal conviene validar los datos de contacto, los plazos de respuesta y la unidad responsable del seguimiento de indicadores.