

## **Escuelas Infantiles.**

### **Cartas de Servicios**

#### **1. Presentación**

*Desde la Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan diferentes servicios destinados a niños, jóvenes, adultos y mayores.*

*Esta Consejería se ha comprometido con la calidad en la prestación de estos servicios, adecuados a las diversas situaciones personales y familiares, para que se evalúen periódicamente y estén en constante mejora.*

*Con la elaboración de la Carta de Servicios de la Escuela Infantil se pretende hacer aún más visible este servicio, facilitar el conocimiento por parte de la ciudadanía de Melilla y las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con este servicio y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlo.*

#### **2. Datos de Carácter General y Normativa**

##### **Órgano Directivo**

Según Acuerdo del Consejo de Gobierno relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad (BOME Extraordinario núm. 54 de 31 de julio de 2023), corresponde a la Consejería de Educación, Juventud y Deporte la competencia en esta materia.

El órgano directivo responsable es la Dirección General Educación.

##### **Definición- Misión.**

Las Escuelas Infantiles de la Ciudad Autónoma de Melilla tienen como misión contribuir al desarrollo integral del niño cumpliendo las funciones psicológica, social, pedagógica y sanitaria, educar al niño por medio de la afectividad y el razonamiento, completando la acción familiar. Promover el desarrollo gradual de una mayor autonomía, desarrollar su afectividad, socialización, imaginación y creatividad. Trabajar la diversidad, teniendo en cuenta las diferencias físicas, intelectuales, culturales y religiosas.

##### **Normativa Reguladora**

##### **Normativa General**

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Texto Refundido de las disposiciones vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.

- Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad (BOME núm. 4618 de 19 de junio de 2009).
- Ley 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).
- Acuerdo de Consejo de Gobierno fecha 28 de julio de 2023, relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad.

### Normativa Específica

- Plan APPCC Normativa de comedores colectivos R(CE) 852/2004, RD 640/2006 y RD 3484/2000) disposición derogatoria única.1 de la Orden
- Orden EFP/608/2022, de 29 de junio. Ref. BOE-A-2022-10958, por la que se establece el currículo y se regula la ordenación de la Educación Infantil.
- Bases de aplicación al proceso de admisión para alumnos de nuevo ingreso para el curso 2023-2024 (BOME N° 6.065 de 02/05/2023).

### Derechos de los Ciudadanos.

- Los establecidos en la Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4.618, de 18 de junio de 2009).

- a) Derecho de acceso a los centros y oficinas.
- b) Derecho a recibir una atención adecuada.
- c) Derecho a recibir información.
- d) Derecho a una Administración comprensible.
- e) Derecho a presentar documentos.
- f) Derecho a no tener que presentar documentos.
- g) Derecho a presentar quejas y sugerencias.
- h) Derecho a una administración participativa y responsable con el ciudadano.
- i) Derecho al uso de las nuevas herramientas tecnológicas en sus relaciones con la Administración.
- j) Derecho a la protección de las personas con discapacidad.
- k) Derecho a una relación de confianza con los empleados públicos.
- l) Derecho a unos servicios públicos de calidad.
- m) Derecho a que se realicen Cartas de Servicios.

- Los establecidos en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Los recogidos en la Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Cualquier otro establecido en la Constitución y las leyes.

### 3. Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

#### Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y Sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán presentar Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano:
3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar **sugerencias**.
5. A través del **Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla** (<http://www.melilla.es>): es necesario **certificado digital**.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4939, de 17 de julio de 2012).

### 4. Accesibilidad y disponibilidad a las Escuelas Infantiles.

- Escuela Infantil Virgen de la Victoria. C/ San Quintín 4.  
Teléfono: 953691435- Fax 952672675
- Escuela Infantil Infanta Leonor. Av. Tres Mujeres esquina C/ Masía.  
Teléfono: 952976198- Fax 952976199
- Escuela Infantil San Francisco. C/ Tiro Nacional s/n.  
Teléfono: 952683669- Fax 952683669

#### HORARIO

##### Secretaría

- Atención al público: De lunes a viernes.  
Invierno: De 08:00 a 15:00 horas.  
Verano: De 08:00 a 13:00 horas (hasta 15 de julio).

- Jornada confirmación plaza: De 09:00 a 13.00 horas (1ª quincena septiembre)

**Clases lectivas:** De lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.

**Tutorías:** Diarias

## 5. Servicios Prestados.

Los Servicios que se prestan en las Escuelas Infantiles, así como las actividades que se realizan son las siguientes:

- **Dirección:** Gestión general del centro.
- **Secretaría:** Es un servicio que, además de prestar el servicio de secretaría, ofrece todo tipo de información al usuario, formalización de continuidades y aceptación de plazas, formación de grupos, listado de alumnos, organización de personal, custodia de documentos.
- **Aulas 0-1 años:** Aulas destinadas a los alumnos/as con edades comprendidas entre 0-1 años, con atención asistencial (higiene, cuidado y alimentación), atención educativa referida en los distintos proyectos educativos del centro de cada Escuela, conforme a la normativa establecida y a la propuesta didáctica.
- **Aulas 1-2 años:** Aulas destinadas a los alumnos/as con edades comprendidas entre 1-2 años, con atención asistencial (higiene, cuidado y alimentación), atención educativa referida en los distintos proyectos educativos del centro de cada Escuela, conforme a la normativa establecida y a la propuesta didáctica.
- **Aulas 2-3 años:** Aulas destinadas a los alumnos/as con edades comprendidas entre 1-2 años, con atención asistencial (higiene, cuidado y alimentación), atención educativa referida en los distintos proyectos educativos del centro de cada Escuela, conforme a la normativa establecida y a la propuesta didáctica.
- **Comedor:** El servicio de comedor conlleva tanto el proceso de realización de menús como la elaboración de los mismos, garantizando en todo momento la calidad alimenticia y el desarrollo de una dieta equilibrada y acorde con la edad de los niños. Incluye desayuno y almuerzo.
- **Colaboraciones:** Las escuelas infantiles colaboran con los centros formativos que imparten el ciclo formativo de Técnico en Educación Infantil y el de Hostelería.  
También se establece una colaboración anual con la policía local y tráfico para un día de curso de seguridad vial en el que se realizan diferentes actividades.

## 6. Modalidad de prestación del Servicio.

Los diferentes servicios se ofrecen de modo presencial.

## 7. Plazos.

Los plazos para acceder a los diferentes servicios son los siguientes:

- Dirección y Secretaría: Inmediato.
- Aulas: Curso escolar.
- Comedor: Curso escolar.
- Colaboraciones: Bajo solicitud.

## 8. Compromisos.

### Genéricos:

1. **Amabilidad:** Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.
2. **Sencillez:** Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.
3. **Voluntad de Servicio:** Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.
4. **Rapidez y fiabilidad:** Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible, pero ofreciendo un servicio de confianza.
5. **Profesionalidad y eficacia:** Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.
6. **Participación ciudadana:** Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

### Específicos

1. Se ofertarán como mínimo 340 plazas para alumnos de nuevo ingreso y de continuidad.
2. Que el valor medio de satisfacción/ profesionalidad será igual o superior a 3,85 sobre 5.
3. Que el valor medio de calidad será igual o superior a 3,75 sobre 5.
4. Que el valor medio de satisfacción de las instalaciones de las Escuelas Infantiles será igual o superior a 3,75 sobre 5.
5. Que el valor medio de satisfacción en relación con la limpieza de los Centros será igual o superior a 3,75 sobre 5.
6. Que se dispondrá de una ampliación de horario 10 minutos antes de la hora entrada y 15 minutos después de la hora salida.
7. Que se contará con una persona con conocimientos sanitarios en todas las Escuelas Infantiles.

### Indicadores

1. Nº de matrículas curso escolar.
2. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción con relación a la profesionalidad de profesores.
3. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con la Calidad de las Escuelas Infantiles.
4. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción con relación a las instalaciones de las Escuelas Infantiles (patio, aseos y aulas).
5. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con la limpieza de los Centros.
6. Horario de apertura y cierre del Centro.
7. Personal con conocimientos sanitarios.

### 8. Datos complementarios

Dirección General de Educación. C/ Querol, nº 7.  
Teléfono: 95269 9193- Fax: 95269 92 79  
Correo electrónico: [educacionmelilla@melilla.com](mailto:educacionmelilla@melilla.com)

Escuela Infantil Virgen de la Victoria. C/ San Quintín 4.  
Teléfono: 953691435- Fax 952672675

Escuela Infantil Infanta Leonor. Av. Tres Mujeres, esquina C/ Masía.  
Teléfono: 952976198- Fax 952976199

Escuela Infantil San Francisco. C/ Tiro Nacional s/n.  
Teléfono: 952683669- Fax 952683669

**Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla**  
**[www.melilla.es](http://www.melilla.es)**

**Unidad Responsable del Servicio**

*Consejería de Educación, Juventud y Deporte.*  
*Dirección General de Educación*  
*Dirección: C/Querol 7*