

1. Identificació

Nom del servei ENSENYAMENT

El Servei d'Ensenyament té les funcions de gestionar els programes i serveis en l'àmbit educatiu, tant en les vessants de l'escolarització obligatòria i no obligatòria, com de l'educació post-obligatòria i l'educació permanent, ja sigui en l'àmbit de l'educació reglada com en altres àmbits no formals però que hi mantenen una relació estreta.

També és l'encarregat de vehicular les relacions institucionals entre l'Ajuntament i les diferents administracions, entitats i serveis que conformen la comunitat educativa, tant a nivell de planificació com de programació i execució de la tasca educativa.

Alhora, assumeix les funcions derivades de la política de descentralització i transferència de competències

Adreça Carretera de Vic, 116
Telèfon 938752485
Web www.manresa.cat
Adreces Electròniques ensenyament@ajmanresa.cat
Horari De 9:00 a 14:00

Unitat Organitzativa Servei d'Ensenyament, cultura i esports
 Responsable tècnic Cap del Servei d'Ensenyament, cultura i esports
 Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

Regidoria Regidoria d'Ensenyament i Universitats
 Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria d'Ensenyament i Universitats
 Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

El Servei d'Ensenyament té la missió de contribuir a la millora de la qualitat de vida i la formació integral dels ciutadans i ciutadanes de Manresa mitjançant l'impuls de polítiques inclusives que afavoreixin l'accés igualitari de les persones a l'educació al llarg de la vida, tant en les seves vessants formal com no formal.

Les actuacions programades des d'aquest Servei s'inspiren en els valors del respecte a la diversitat i equitat, la proximitat i l'equilibri territorial, la sostenibilitat i la innovació pedagògica, amb l'objectiu d'aconseguir una ciutat més cívica, més cohesionada, més creativa i, en definitiva, una ciutat més educada i, alhora, educadora.

El seu objectiu a curt i mig termini és el de reduir les desigualtats i treballar per a la igualtat d'oportunitats educatives per mitjà d'un augment de l'oferta d'activitats extraescolars especialment adreçades a l'alumnat

vulnerable, i la implementació d'accions que redueixin la bretxa digital de l'alumnat i les famílies.

3. Serveis

1. GESTIÓ DELS EQUIPAMENTS EDUCATIUS

Les actuacions d'aquesta línia aniran encaminades a garantir la funcionalitat dels equipaments educatius municipals, així com planificar i executar les obres de millora, manteniment i conservació dels mateixos, adequant-los a les necessitats normatives, de seguretat, higiene i confort de la comunitat educativa. També s'inclouen les activitats de vigilància i control d'accesos als edificis.

1.1. ESCOLES PÚBLIQUES DE PRIMÀRIA I SEGON CICLE D'EDUCACIÓ INFANTIL.

L'Ajuntament es fa càrrec de les accions de millora i manteniment ordinari de 13 edificis d'escoles públiques, en col·laboració amb el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya pel que fa a la programació de les noves inversions. També assumeix els costos dels subministraments energètics associats al seu funcionament, així com del desplegament dels recursos humans i materials necessaris per garantir la vigilància i el control d'accesos als edificis escolars en horari lectiu.

El total de la superfície destinada a usos educatius d'escoles de Primària és de 94.280 m², amb 31.158 m² de superfície construïda.

Els edificis escolars sota el control de l'Ajuntament de Manresa són els següents:

1. Escola Puigberenguer, situada al carrer Núria s/n
2. Escola Serra i Hünter, situada al passeig de Sant Jordi s/n
3. Escola Muntanya del Drac, situada als Habitatges Pare Ignasi Puig s/n
4. Escola Itaca, situada a la Ctra. Pont de Vilomara 131-141
5. Escola La Font, situada al carrer Sant Cristòfol 43-45
6. Escola La Sèquia, situada al camí Vell de Santpedor 36-38
7. Escola Pare Algué, situada al carrer Mossèn Jacint Verdaguer 16-22
8. Escola La Flama, situada al carrer Comtes de Barcelona s/n a Pineda de Bages (Sant Fruitós de Bages).
9. Escola Bages, situada al carrer de la Sèquia, 55
10. Escola Sant Ignasi, situada al carrer Mestre Albagés 1-3
11. Escola Valldaura, situada al carrer Àusias March 14-18
12. Escola Renaixença, situada a la pl. Independència 1
13. Escola Les Bases, situada al carrer Puigmal 16

Com sol·licitar el servei

Gestió interna dels serveis tècnics municipals (Secció d'Ensenyament i Secció de Manteniment d'Edificis Municipals).

Destinatari/ies

Comunitat educativa de cada centre (alumnes, docents, famílies i personal no docent).

1.2. EDIFICIS DE LES LLARS D'INFANTS MUNICIPALS

L'Ajuntament es fa càrrec de les accions de millora, manteniment ordinari i extraordinari i subministramens energètics dels edificis de 5 llars d'infants municipals, així com de garantir el seu funcionament. El control d'accessos i la vigilància dels recintes va a càrrec de les empreses externes que gestionen el servei d'escoles bressol.

El total de la superfície d'actuació destinada a usos educatius de llars d'infants és de 1.737 m², i es distribueix entre els edificis següents:

1. LLar d'infants del Petit Príncep, situada a l'avinguda Els Dolors, 33
2. LLar d'infants de La LLum, situada al carrer Sant Antoni Abat s/n
3. LLar d'infants Bressolvent, situada al carrer Edison 8B,
4. LLar d'infants L'Estel, situada al carrer del Bruc 112-114
5. LLar d'infants de La LLuna, situada al passeig de Sant Jordi s/n

Com sol·licitar el servei

Gestió interna dels serveis tècnics municipals (Secció d'Ensenyament i Secció de Manteniment d'Edificis Municipals).

Gestió externa de les empreses concessionàries de cada escola bressol.

Destinatari/ies

Comunitat educativa de cada escola bressol (alumnes, docents, famílies i personal no docent).

1.3. EDIFICI DEL CONSERVATORI DE MÚSICA DE MANRESA. ANTIGA FÀBRICA BALCELLS.

L'Ajuntament es fa càrrec de les accions de millora, manteniment ordinari i subministramens energètics de l'edifici de l'Antiga Fàbrica Balcells, seu del Conservatori de Música de Manresa, així com de garantir el seu funcionament, vigilar i controlar els accessos al centre i programar el pla d'inversions extraordinàries.

El total de la superfície d'actuació és de 2.159 m², distribuïda en 7 plantes.

Com sol·licitar el servei

Gestió interna dels serveis tècnics municipals (Secció d'Ensenyament i Secció de Manteniment d'Edificis Municipals).

Destinatari/ies

Comunitat educativa del centre (alumnes, docents, famílies i personal no docent).

1.4. EDIFICI DE L'ESCOLA D'ART.

L'Ajuntament es fa càrrec de les accions de millora, manteniment ordinari i subministramens energètics de l'edifici Infants, seu de l'Escola d'Art de Manresa, així com de garantir el seu funcionament, vigilar i controlar els accessos al centre i programar el pla d'inversions extraordinàries.

El total de la superfície d'actuació és de 860 m², distribuïda en 2 plantes.

Com sol·licitar el servei

Gestió interna dels serveis tècnics municipals (Secció d'Ensenyament i Secció de Manteniment d'Edificis Municipals).

Destinatari/ies

Comunitat educativa de l'escola (alumnes, docents, famílies i personal no docent).

1.5. EDIFICI DE L'ESCOLA D'ADULTS.

L'Ajuntament es fa càrrec de les accions de millora, manteniment ordinari i subministramens energètics de Casa Caritat, seu de l'Escola d'Adults "Jacint Carrió" de Manresa, així com de garantir el seu funcionament i de vigilar i controlar els accessos al centre durant el període lectiu.

El total de la superfície d'actuació és de 487 m², (planta segona de l'edifici destinada a usos d'Escola d'Adults).

Com sol·licitar el servei

Gestió interna dels serveis tècnics municipals (Secció d'Ensenyament i Secció de Manteniment d'Edificis Municipals).

Destinatari/ies

Comunitat educativa de l'escola (alumnes, docents, famílies i personal no docent).

2. ESCOLARITZACIÓ OBLIGATÒRIA.

Aquesta línia fa referència a totes les actuacions que tenen relació directa amb l'escolarització obligatòria de la població de Manresa, des de la planificació de l'oferta delínies escolars previstes per a cada curs, tant d'escoles públiques com concertades, fins la gestió de tot el procés d'inscripció escolar i matrícula viva, que també inclou el control de l'absentisme i l'acompanyament de l'alumne a l'escola.

2.1. OFICINA MUNICIPAL D'ESCOLARITZACIÓ (OME).

Té assignada la funció de gestió de la preinscripció escolar, matrícula viva i actualització de les dades de població escolar.

L'oferta educativa de places escolars es distribueix entre 27 centres, 19 de titularitat pública i 8 centres concertats.

Centres públics:

1. Escola Bages
2. Escola Puigberenguer
3. Escola La Sèquia.
4. Escola Itaca.
5. Escola La Flama.
6. Escola La Font.
7. Escola Sant Ignasi.
8. Escola Serra i Hünter.
9. Escola Renaixença.
10. Escola Valldaura.
11. Escola Pare Algué.
12. Escola Les Bases.
13. Escola Muntanya del Drac.
14. Institut Lluís de Peguera.
15. Institut Pius Font i Quer.
16. Institut Cal Gravat.
17. Institut Lacetània.
18. Institut Guillem Catà.
19. Institut Manresa Sis.

Centre concertats:

1. Escola Joviat.
2. Col·legi Oms i de Prat.
3. Escola FEDAC-Manresa.
4. Escola La Salle-Manresa.
5. Escola Vedruna- Manresa.
6. Escola Ave Maria.
7. Escola Mare de Déu del Pilar.
8. Escola L'Espill.

Com sol·licitar el servei

L'OME ofereix atenció presencial els dimarts, dimecres i dijous de 11 a 14 h.

Cal demanar cita prèvia:
<https://www.manresa.cat/citaprevia>
ome@ajmanresa.cat

Informació general a les Oficines de la Secció d'Ensenyament, de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 h.

Tel. 938768338 / 938752485 / 93 8752487

Destinatari/ies

Població en edat escolar, de 2 a 16 anys, amb necessitats d'inscripció a algun centre educatiu de Manresa.

2.2. COMISSIÓ DE GARANTIES D'ADMISSIÓ (CGA).

Òrgan que garanteix el compliment de les normes d'admissió de l'alumnat i la participació dels diferents sectors educatius en el seguiment del procés de gestió de les places escolars. La Comissió de Garanties d'Escolarització està formada per representants de les escoles, institut, inspecció d'ensenyament i l'ajuntament, que són els encarregats de l'assignació de places en funció de les sol·licituds de les famílies i de les places vacants existents.

Al llarg del curs escolar es convoca una sessió cada quinze dies per resoldre l'escolarització d'alumens de matrícula viva i canvis d'escola.

Com sol·licitar el servei

Convocatòries reservades als membres de la CGA. gestió interna.
És un servei que s'origina a partir de l'activitat de l'Oficina Municipal d'Escolarització (OME)

Destinatari/ies

Població escolar de 2 a 16 anys atesa a l'OME.

2.3. TAULA LOCAL DE PLANIFICACIÓ EDUCATIVA

Taula mixta formada per representants dels Serveis Territorials del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya i dels Ajuntaments amb l'objectiu de planificar l'oferta educativa de cada curs escolar (nombre de línies per centres, ràtios...), així com de consensuar el programa d'inversions en els edificis escolars i establir l'ordre de prioritats de cada actuació.

Com sol·licitar el servei

Gestió interna. Convocatòria dels Serveis Territorials de la Catalunya Central del Departament d'Educació.

Destinatari/ies

Director/a dels Serveis Territorials de la Catalunya Central del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya i equip tècnic dels Serveis.
Regidor/a d'Educació de l'Ajuntament de Manresa, Cap de Secció d'Ensenyament i altres tècnics municipals.

2.4. TRANSPORT ESCOLAR

L'Ajuntament de Manresa participa del cofinançament de la despesa de transport escolar no obligatori realitzat dins el terme municipal juntament amb el Consell Comarcal del Bages, que és qui té delegades les competències de la Generalitat en matèria de transport escolar.

Aquest servei trasllada els alumnes residents a Manresa i matriculats en els centres educatius situats a la perifèria.

El servei posa a disposició d'aquest alumnat 17 autobusos amb dues expedicions diàries (matí i tarda), distribuïts entre 7 línies de recorregut:

- 7 autobusos a la línia Manresa-Escola La Flama
- 1 autobús a la línia Manresa-Sant Pau- Escola Serra i Hünter.
- 2 autobusos a la línia Manresa-Escola Muntanya del Drac
- 4 autobusos a la línia Manresa - Institut Manresa Sis
- 1 autobús a la línia Manresa - Els Comtals - Varis instituts
- 1 autobús a la línia Sant Salvador de Guardiola- Institut Cal Gravat.
- 1 autobus a la línia Sant Salvador de Guardiola - Altres instituts de Manresa

Com sol·licitar el servei

A través de cada centre educatiu.

Servei gestionat pel Consell Comarcal del Bages.

Destinatari/ies

Alumnes entre 3 i 16 anys, inscrits a algun centre educatiu de Manresa amb necessitats de transport escolar.

2.5. CONTROL DE L'ABSENTISME ESCOLAR

Participació en la Comissió pel tractament de l'absentisme escolar i abandonament prematur de Manresa la qual està formada per representants de tots els sectors de la comunitat educativa i de les diferents instàncies amb responsabilitats en la salvaguarda del dret a l'educació i la protecció de la infància: el Departament d'Educació, l'Ajuntament de Manresa (Regidoria d'Educació i Regidoria d'Acció Social i Policia Local), Departament d'Interior (Mossos d'Esquadra) i el Consell Comarcal del Bages.

L'objectiu és aconseguir la plena escolarització de tots els infants entre 3 i 16 anys de la ciutat, reduint al màxim l'absentisme escolar durant l'etapa d'escolarització obligatòria.

Com sol·licitar el servei

Gestió interna entre les direccions dels centres educatius i la Comissió pel tractament de l'absentisme, liderada pel Consell Comarcal del Bages.

Destinatari/ies

Direccions dels centres educatius

3. CENTRES I SERVEIS EDUCATIUS PROPIS

Aquesta línia inclou totes les actuacions de planificació de l'oferta, gestió i seguiment de l'activitat acadèmica dels centres educatius de titularitat municipal, ja siguin gestionats de forma directa o indirecta.

L'Ajuntament de Manresa té 7 centres educatius propis:

1. Llar d'infants del Petit Príncep, situada a l'avinguda Els Dolors, 33
2. Llar d'infants de La LLum, situada al carrer Sant Antoni Abat s/n
3. Llar d'infants Bressolvent, situada al carrer Edison 8B (Polígon industrial Bufalvent)
4. Llar d'infants L'Estel, situada al carrer del Bruc 112-114
5. Llar d'infants de La LLuna, situada al passeig de Sant Jordi s/n
6. Conservatori de Música, situat al carrer d'Ignasi Balcells, 12-14.
7. Escola d'Art, situada al carrer dels Infants 2.

3.1. SERVEI DE LLARS D'INFANTS MUNICIPALS

El servei de llars d'infants o escoles bressol ofereix enseyaments del primer cicle o primera infància (de 0 a 3 anys) de l'etapa educativa no obligatòria.

La finalitat és contribuir al desenvolupament emocional i afectiu, físic i motor, social i cognitiu dels infants, proporcionant-los un clima i entorn de confiança on se sentin acollits i amb expectatives d'aprenentatge.

L'oferta educativa en aquesta etapa s'estructura en tres nivells segons l'edat:

- I0, per a infants de 4 mesos a 1 any
- I1, per a infants d'1 a 2 anys
- I2 per a infants de 2 a 3 anys

El servei s'organitza d'acord amb els principis d'educació inclusiva i coeducadora i posa una atenció especial a la diversitat dels infants, a la detecció precoç de les necessitats educatives específiques, a la intervenció en les dificultats de desenvolupament, tan bon punt es detecten, i a la cooperació estreta entre els centres i les famílies.

L'Ajuntament de Manresa ofereix 280 places distribuïdes de forma equilibrada sobre el territori en 5 llars d'infants:

1. L'Estel. Nivells I1 i I2. Carrer del Bruc, 112
2. La LLum. Nivells I1 i I2. Carrer Sant Antoni Abant s/n
3. La Lluna. Nivells I0, I1 i I2. Passeig de Sant Jordi de La Balconada s/n.
4. Petit Príncep. Nivells I0, I1 i I2. Avingua Els Dolors, 33.
5. Bressolvent. Nivells I1 i I2. Carrer Edison 8-B (Polígon Industrial Buflavent)

Com sol·licitar el servei

De manera presencial, sempre d'acord amb la data i hora concertada prèviament a través de www.manresa.cat/citaprevia, a les Oficines de la Secció d'Ensenyament, tel. 938752485 i 938752487

De manera telemàtica a través de www.manresa.cat/preinscripcio-llars-infants-maig

Destinatari/ies

Població de 0 a 3 anys.

3.2. ESTUDIS DE GRAU PROFESSIONAL DEL CONSERVATORI DE MÚSICA (CMMM).

Ofereix els ensenyaments reglats de música de grau professional, els quals s'estructuren en 6 cursos acadèmics de durada.

El màxim de permanència és de vuit anys per a qui accedeixi a primer curs.

L'objectiu dels Ensenyaments Professionals de Música és donar una formació exhaustiva a l'alumne per afrontar amb garanties els estudis de grau superior i la futura entrada a un àmbit professional.

El CMMM ofereix la possibilitat d'estudiar 18 especialitats musicals:

- 1 Baix elèctric
- 2 Bombardí
- 3 Cant
- 4 Cant modern
- 5 Clarinet
- 6 Contrabaix
- 7 Contrabaix de jazz
- 8 Educació corporal
- 9 Fagot
- 10 Flauta travessera
- 11 Guitarra clàssica
- 12 Guitarra elèctrica
- 13 Bateria-jazz
- 14 Piano-jazz
- 15 Llenguatge-Harmonia
- 16 Llenguatge musical
- 17 Música de cambra
- 18 Oboè

Com sol·licitar el servei

A través de les Oficines del CMMM, Carrer d'Ignasi Balcells, 12-14. Tel. 938720088

A través de la web www.conservatori-manresa.cat

Destinatari/ies

Població a partir de 12 anys

3.3. ESCOLA DE MÚSICA MUNICIPAL

L'escola de música elemental ofereix una formació musical bàsica que comprèn des de la sensibilització musical, per a despertar en els nens més petits l'univers musical, fins al desenvolupament de les capacitats musicals a través del llenguatge musical i l'aprenentatge de l'instrument en els nens més grans.

Aquest pla va dirigit principalment a nens i nenes de 5 a 12 anys, distribuïts en 4 cursos que configuren el nivell elemental de música.

L'Escola, però, també està oberta a altres col·lectius com nadons, adults i música comunitària a l'Escola Pare Algué.

Com sol·licitar el servei

A través de les Oficines del CMMM, Carrer d'Ignasi Balcells, 12-14. Tel. 938720088

A través de la web www.conservatori-manresa.ca

Destinatari/ies

Població en general, però especialment als infants de 5 a 12 anys

3.4. ESCOLA D'ART. FORMACIÓ PROFESSIONAL

L'Escola d'Art de Manresa ofereix un total de 105 places d'ensenyaments artístics distribuïdes entre 3 cicles formatius en el camp de les arts plàstiques i visuals:

- Cicle formatiu de grau mig d'assistència al producte gràfic imprès amb 60 places distribuïdes en dos cursos.
- Cicle formatiu de grau superior d'il·lustració amb 30 places distribuïdes en dos cursos.
- Cicles formatiu de grau mig de serigrafia amb 15 places distribuïdes en un sol curs.

Com sol·licitar el servei

A través de les Oficines de l'Escola d'Art, Carrer dels Infants 2. Tel. 938726362
A través de la web www.escolaart-manresa.cat

Destinatari/ies

Població a partir dels 16 anys.

3.5. TALLERS D'ART

Oferta de tallers monogràfics trimestrals d'arts plàstiques per a persones majors d'edat. Aquests tallers tenen lloc un dia a la setmana i són oberts a tothom que tingui inquietuds artístiques.

Les especialitats artístiques que s'ofereixen són:

- Ceràmica
- Procediments pictòrics
- Gravat
- Enquadernació creativa
- Serigrafia

Com sol·licitar el servei

De forma presencial, a través de les Oficines de l'Escola d'Art, Carrer dels Infants 2.
Tel. 938726362
De forma telemàtica, a través de la web www.escolaart-manresa.cat

Destinatari/ies

Persones majors d'edat amb inquietuds artístiques.

4. ACOMPANYAMENT A L'ESCOLARITAT I LA COMUNITAT EDUCATIVA

Aquesta línia fa referència a totes les activitats d'acompanyament a l'escolaritat i de participació activa de la comunitat educativa en les activitats socials del municipi, així com les col·laboracions municipals amb les administracions educatives de la Generalitat i la Diputació per tal d'enriquir l'oferta formativa de cada centre educatiu de la ciutat.

S'inclouen les activitats de dinamització de la tasca educativa dels centres, d'orientació acadèmica als alumnes, de suport a l'educació especial i inclusiva, la cessió d'espais per a usos educatius, i la tasca tutorial de seguiment dels esdeveniments educatius que s'organitzen a la ciutat al llarg de tot a l'any.

4.1. DINAMITZACIÓ I SUPORT A LA TASCA EDUCATIVA

Aquest apartat recull el catàleg d'activitats d'acompanyament a l'escolaritat adreçada als centres educatius que es realitzen en horari lectiu.

Acostumen a tenir un format de tallers que ajuden a enriquir la tasca pedagògica dels docents i faciliten al desplegament dels projectes educatius de cada centre.

També inclou el suport logístic o material als esdeveniments educatius organitzats per la comunitat educativa.

Les activitats més consolidades al llarg d'aquests darrers anys, i a títol d'exemple, són les següents:

1. L'acte d'inici de curs escolar, que inclou l'organització d'una jornada de benvinguda als nous mestres de primària i secundària.
2. El Pregó infantil de La Festa de La LLum, amb la participació activa dels alumnes de 6è de primària en la producció i representació escènica d'aquesta festa.
3. La Game over-civisme, activitat per coresponsabilitzar i sensibilitzar els alumnes de 4t ESO sobre les conseqüències de les accions incíviques.
4. Les visites escolars a l'Ajuntament. Visita guiada al Saló de Plens per donar a conèixer als alumnes el funcionament de l'Ajuntament de Manresa.
5. Cultura empenedora a l'escola. Programa per fomentar la creació d'empreses entre els alumnes de 5è de primària amb una aposta pel cooperativisme.
6. Tallers de robòtica per familiaritzar els alumnes de 2n ESO a la tecnologia per mitjà de la construcció d'un robot bàsic.
7. La Manresada, gimcana tecnològica. Activitat de geolocalització amb tecnologia mòbil de diferents indrets de la ciutat.
8. Projecte LOTUS. Tallers de gestió emocional i espiritualitat per ajudar a fer millor les persones.
9. Anem al Teatre. Projecte per apropar els alumnes a les arts escèniques com a futurs espectadors.
10. La Manresa-Mathausen, activitat divulgativa per prevenir el feixisme i preservar la memòria històrica adreçada als alumnes de 2n ESO.

Com sol·licitar el servei

Oficines de la Secció d'Ensenyament, Ctra. de Vic 16 (Edifici Infants).
Tel. 938752485 i 938752487

Destinatari/ies

Centres educatius de Manresa

4.2. ORIENTACIÓ EDUCATIVA

Aquest apartat inclou totes les actuacions d'orientació acadèmica i professional adreçades a alumnes i famílies, així com l'acompanyament en la presa de decisions durant les transicions educatives i les activitats de debat i reflexió entre la comunitat educativa.

Les actuacions més destacades són:

- L'organització de la Fira de l'Estudiant amb caràcter anual.
- La contractació de la connectivitat a Unportal, la web de l'educació superior de Catalunya
- L'organització de xerrades per a famílies, mares i pares.

Com sol·licitar el servei

Oficines de la Secció d'Ensenyament, Ctra. de Vic 16 (Edifici Infants).
Tel. 938752485 i 938752487
www.manresa.cat

Destinatari/ies

Centres educatius de secundària i la comunitat educativa en general.

4.3. EDUCACIÓ ESPECIAL INCLUSIVA

Aquest apartat incorpora les diferents actuacions municipals per atendre les persones amb necessitats específiques de suport educatiu de tipus A (NESE-A) que són aquelles que necessiten una atenció específica durant part de la seva escolarització o al llarg de tot aquest període, derivada de la dificultat que presenten en diferents graus i capacitats personals d'ordre físic, psíquic, cognitiu o sensorial.

Les actuacions més destacades són:

1. La convocatòria d'ajuts econòmics a entitats que vetllen per l'educació especial i inclusiva.
2. L'aula multisensorial de Bressolvent.
3. L'atenció als alumnes NES de les llars d'infants, amb aportació de personal docent de suport.

Com sol·licitar el servei

Oficines de la Secció d'Ensenyament, Ctra. de Vic 16 (Edifici Infants).
Tel. 938752485 i 938752487
www.manresa.cat

Destinatari/ies

Centres educatius públics i concertats.
Alumnes de 0 a 3 anys amb alguna necessitat educativa de tipus A (NESE-A)

4.4. CESSIÓ D'ESPais PÚBLICS PER A USOS SOCIEDUCATIUS

Activitat que consisteix en la cessió d'espais educatius públics per a la realització d'activitats cíviques, fora de l'horari escolar, i fomentar l'ús social dels equipaments educatius.

Algunes d'aquestes cessions es regulen per mitjà de convenis de col·laboració entre les administracions o a través de llicències municipals.

Les col·laboracions interadministratives més rellevants de cessió d'espais, regulades per mitja de convenis, són els següents:

1. Cessió a l'Ajuntament de Manresa d'alguns espais l'IES LLuis de Peguera (sala d'actes Simeó Selga i gimnàs) per promoure l'ús social dels mateixos.
2. Cessió a l'Ajuntament de Manresa del pavelló de La Concòrdia de l'IES Lacetània per tal de promoure el seu ús per part dels clubs de la ciutat i compensar el dèficit de pavellons municipals.
3. Cessió a la Generalitat de Catalunya de l'equipament municipal Casa de La Culla per dur a terme el Camp d'Aprenentatge del Bages.
4. Cessió gratuïta a la Generalitat de Catalunya de l'equipament municipal Museu de la Tècnica per dur a terme el CFGM de "Fabricació i ennobliment de productes tèxtils de l'IES Guillem Catà.
5. Cessió gratuïta a la Generalitat de Catalunya de locals municipals del barri de La Font per ubicar-hi les Unitats d'Escolarització Compartida (UEC).

Pel que fa a l'ús dels espais lliures urbans per dur a terme projectes d'interacció comunitària, cal destacar el projecte Biblionius.

Es tracta de 13 casetes d'intercanvi gratuït de llibres distribuïdes per diferents barris que, amb el lema "Deixa un llibre i agafa'n un altre", volen aconseguir el foment i el gaudi de la lectura. En aquestes casetes es podrà deixar un llibre i agafar-ne un altre que pugui interessar. És una proposta de la Federació d'Associació de Veïns de Manresa i dels nens i nenes del Consell d'Infants.

Com sol·licitar el servei

Oficines de la Secció d'Ensenyament, Ctra. de Vic 16 (Edifici Infants).
Tel. 938752485 i 938752487
www.manresa.cat

Destinatari/ies

Centres educatius i entitats cíviques.

4.5. ESDEVENIMENTS EDUCATIUS PUNTUALS

Aquest apartat recull el suport municipal multidepartamental a l'organització d'esdeveniments educatius a càrrec de diferents entitats de la ciutat, la qual cosa comporta un seguiment i tutorització dels expedients corresponents per part de la Secció d'Educació.

La major part d'aquests esdeveniments reben suport econòmic indirecte per mitjà del subministrament per part de l'Ajuntament de materials, serveis i cessió d'infraestructures (tarimes, equips audiovisuals, ambulàncies, transport, controls de Policia Local, serveis de la brigada municipal, cessió d'equipaments...).

Com sol·licitar el servei

Oficines de la Secció d'Ensenyament, Ctra. de Vic 16 (Edifici Infants).
Tel. 938752485 i 938752487
www.manresa.cat

Destinatari/ies

Centres educatius de Manresa i entitats cíviques en general

5. EQUITAT PER L'ÈXIT EDUCATIU

Inclou totes les actuacions de dinamització educativa que posen el focus a favor de l'equitat i la igualtat d'oportunitats educatives de les persones al llarg de tota la seva vida, promovent la igualtat d'oportunitats entre tots els infants i joves del municipi.

5.1. AJUTS ECONÒMICS INDIVIDUALS A LA NORMALITZACIÓ EDUCATIVA.

Convocatòria de pública concurrència que té per objecte l'atorgament d'ajuts individuals a alumnes de segon cicle d'educació infantil, primària i secundària obligatòria que presenten dificultats econòmiques per a la compra de llibres, material didàctic escolar, i/o participar de les activitats programades al llarg del curs escolar que formen part del projecte educatiu del centre, com ara, sortides, excursions, tallers assistits d'estudi, etc...

Com sol·licitar el servei

Oficines de la Secció d'Ensenyament, Ctra. de Vic 16 (Edifici Infants). Tel. 938752485 i 938752487
A través de la web www.manresa.cat dins el termini de la convocatòria

Destinatari/ies

Alumnat de P3 fins 4t ESO que compleixen amb els requisits de la convocatòria.

5.2. BEQUES DE MENJADOR COMPLEMENTÀRIES

Atorgament de beques menjador als alumnes de llars d'infants i les derivades dels alumnes escolaritzats en centres educatius sense transport de migdia. En aquesta darrera situació es troba l'alumnat derivat a l'Escola La Flama per la Comissió de Garanties d'Admissió (CGA), prèvia valoració de l'Equip d'Atenció Psicopedagògica (EAP), els alumnes residents a Sant Pau i els Comtals que assisteixen a l'escola Serra Húnter i no disposen de servei de transport al migdia. Es complementa la beca del Consell Comarcal i, si no en disposen, s'assumeix el 50% del cost del tiquet, la resta va a càrrec de la família.

Com sol·licitar el servei

Oficines de la Secció d'Ensenyament, Ctra. de Vic 16 (Edifici Infants). Tel. 938752485 i 938752487

Destinatari/ies

Alumnes de 0 a 16 anys que reuneixin els requisits de la convocatòria

5.3. SEGREGACIÓ ESCOLAR

Aquesta línia inclou les accions encaminades a assolir uns centres educatius amb una composició social més equilibrada. El punt de partida va ser la constitució de la Comissió d'Estudi de la Situació de la Segregació Escolar a Manresa (CESSEM) el 5/10/2017 dins el marc del Pla Educatiu d'entorn (PEE-M) amb la voluntat d'analitzar i millorar la situació de segregació escolar a Manresa.

El juny del 2020 es presenta l'informe final de la Comissió fruit del treball de 3 anys d'un grup format per unes 30 persones representatives de diferents àmbits i col·lectius del món de l'educació a la ciutat. L'informe recull un total de 93 propostes i recomanacions adreçades a les administracions.

Es signa el document "Bases i acords per a un possible pacte educatiu a Manresa: Educació diversa, educació inclusiva", amb la participació de les direccions dels 27 centres educatius de la ciutat, públics i concertats de primària i secundària.

Com sol·licitar el servei

Gestió interadministrativa entre l'Ajuntament de Manresa i el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya

Destinatari/ies

Centres educatius de Manresa

5.4. TRANSICIÓ ESCOLA-TREBALL

Recull dels diferents projectes que afavoreixen la transició de l'alumne de l'escola al treball i tenen com a principal objectiu recuperar la presencialitat de l'alumne absentista.

Projectes de referència:

- Projecte Laboràlia. És un projecte experimental de transició escola-treball per a estudiants de 3r. 4t. d'ESO dels instituts i escoles de secundària de Manresa que presenten dificultats de motivació per seguir el curs escolar. Aquest programa es vehicula a través d'una adaptació curricular de 6 hores/setmana fora de l'aula del centre educatiu, per tal que aquests alumnes puguin experimentar el món del treball i alhora superar els estudis de l'ESO.

El personal tècnic de l'Ajuntament es coordina amb els equips de psicopedagogs de cada centre educatiu per fer el seguiment i la valoració de l'evolució de cada alumne.

Com sol·licitar el servei

Oficines de la Secció d'Ensenyament, Ctra. de Vic 16 (Edifici Infants). Tel. 938752485 i 938752487

Destinatari/ies

Centres educatius de Manresa

5.5. SERVEI DE PRÉSTEC DE CONNECTIVITATS I SUPORT DIFITAL

Amb l'objectiu de reduir la bretxa digital i garantir el seguiment del curs a alumnat confinat es crea un servei de préstec gratuït de tablets i connectivitats adreçat a alumnat de primària, secundària i postobligatori.

El servei es vehicula mitjançant les direccions dels centres educatius que formulen la demanda a l'Ajuntament.

Com sol·licitar el servei

Oficines de la Secció d'Ensenyament, Ctra. de Vic 16 (Edifici Infants). Tel. 938752485 i 938752487

Destinatari/ies

Centres educatius de Manresa

5.6. INNOVACIÓ EDUCATIVA AMB SUPORT INSTITUCIONAL

Aquesta línia inclou els projectes educatius d'innovació i qualitat educativa que tenen un suport institucional o de partenariat extraordinari. Acostumen a ser projectes vinculats a centres d'alta complexitat que volen revertir la seva situació de segregació escolar per mitjà de la implementació d'aquest tipus de projectes innovadors i d'alta qualitat educativa.

A títol d'exemple s'enumeren els projectes més rellevants:

1. Projectes Magnet. Són uns projectes de col·laboració entre un centre educatiu i una institució de referència per tal de dur a terme un projecte innovador, de qualitat i atractiu per a les famílies. S'escullen centres educatius d'alta complexitat per revertir les situacions de segregació escolar per la banda baixa. Aquesta aliança entre el centre educatiu i una institució d'excel·lència ha de permetre al centre desenvolupar un projecte educatiu innovador i de qualitat, prou atractiu perquè tingui magnetisme i es converteixi en un projecte de referència en el seu territori, tant per a les famílies com per a la comunitat educativa.

2. Projectes de música comunitària. Són projectes educatius amb el suport extraordinari de l'Ajuntament de Manresa i institucions musicals altament reconegudes que utilitzen la música com a instrument de cohesió social i millora de l'autoestima a nivell individual. Va adreçat a alumnes amb dificultats econòmiques per accedir a l'oferta musical de la ciutat pels canal normalitzats.

Com sol·licitar el servei

Oficines de la Secció d'Ensenyament, Ctra. de Vic 16 (Edifici Infants). Tel. 938752485 i 938752487

Destinatari/ies

Centres educatius de Manresa, especialment els d'alta complexitat

5.7. EDUCACIÓ A TEMPS COMPLET

Inclou el conjunt de propostes d'aprenentatges i plans impulsats per les diferents Administracions amb una perspectiva global de l'educació que tingui en compte que s'apren i s'educa arreu, en els diferents temps i espais, lectius i no lectius, i al llarg i a l'ample de la vida, amb l'objectiu final d'oferir més i millors oportunitats educatives per a tothom.

Principals projectes:

1. Pla Educatiu d'Entorn (PEE)
2. Pla per la Millora de les Oportunitats Educatives (PMOE).
3. Pla estratègic de subvencions. Convocatòria d'ajuts econòmics a les activitats extraescolars.
4. Publicació de guies informatives.
5. Projecte Educació 360.
6. Estudi de l'Alfabetització a Manresa

Com sol·licitar el servei

Oficines de la Secció d'Ensenyament, Ctra. de Vic 16 (Edifici Infants). Tel. 938752485 i 938752487

Destinatari/ies

Centres educatius de Manresa

6. PARTICIPACIÓ COMUNITÀRIA I XARXES EDUCATIVES

Inclou els diferents òrgans i nivells de participació de la ciutadania i la comunitat educativa, a nivell d'informació, consultiu i de presa de decisions. Així com espais de trobada per a la reflexió i la innovació pedagògica, intercanvi d'experiències, posant en valor la tasca i experiència dels agents educadors del municipi

6.1. CONSELL ESCOLAR MUNICIPAL (CEM)

El Consell Escolar Municipal és un òrgan reglamentat de consulta i participació de tots els membres de la comunitat educativa en l'àmbit territorial del municipi en temes d'ensenyament i educació de nivell no universitari. Ha de ser consultat pel Departament d'Ensenyament de la Generalitat i l'Ajuntament sobre les qüestions relacionades amb l'ensenyament no universitari en la ciutat, a qui se'ls pot requerir tota la informació i el suport tècnic que li calgui per a desenvolupar la seva tasca.

Així, les seves funcions són les de recollir i debatre les propostes dels seus membres, com també dels col·lectius que representa: mares i pares, professorat, alumant, etc.

També emet opinió sobre els temes consultats per les administracions i elabora propostes per fer-les arribar a les institucions pertinents.

Com sol·licitar el servei

Petició per escrit dins el termini de renovació dels membres del CEM a les oficines de la Secció d'Ensenyament, Ctra. de Vic 16 (Edifici Infants). Tel. 938752485 i 938752487
La web www.manresa.cat

Destinatari/ies

La comunitat educativa i representants municipals

6.2. CONSELLS ESCOLARS DE CENTRE (CEC)

Participació de representants municipals en els consells escolars dels 39 centres docents de Manresa: llars d'infants, escoles de primària i instituts (públics i concertats), Escola d'Art, Conservatori de Música, Escola Oficial d'Idiomes i Escola adults.

Com sol·licitar el servei

Convocatòries internes de cada CEC

Destinatari/ies

Representants municipals de cada CEC.

6.3 PARTICIPACIÓ EN XARXES EDUCATIVES

La Regidoria d'Educació participa en diferents xarxes de la comunitat educativa, com ara, la Xarxa MEI (Manresa Escoles Innovadores) o els cercles de comparació intermunicipal de la Diputació de Barcelona, i té representació política i tècnica en diverses associacions o institucions de l'àmbit educatiu.

1. Xarxa MEI (Manresa Escoles Innovadores). L'objectiu de la xarxa és l'intercanvi de bones pràctiques, el debat sobre diferents temes educatius i el treball conjunt per un model d'escola inclusiva. L'Ajuntament juga un paper de facilitador en les trobades entre els diferents centres de la ciutat, per tal de poder compartir aquestes experiències i visibilitzar la tasca que es realitza dins les escoles i els instituts, posant en valor la seva tasca educativa.

2. Cercles de comparació intermunicipals. Són instruments de suport a l'avaluació i millora dels serveis públics municipals, dinamitzats pel Servei de Programació de l'Àrea de Coordinació i Govern Local de la Diputació de Barcelona conjuntament amb les àrees que treballen en els diversos àmbits d'anàlisi. Participació en el cercle d'Escoles Bressol.

3. Altres participacions. Inclou la representació municipal en Fundacions, Associació i altres entitats i institucions de l'àmbit educatiu:

- Trobada d'equips directius de Manresa. Liderada per la Regidoria d'Educació de l'Ajuntament.
- Fòrum local d'educació i els ecosistemes educatius locals.
- Associació Internacional de Ciutats Educadores
- Aliança Educació 360o
- Taula de directius local de la Diputació de BCN
- Associació Catalana de Conservatoris de Música
- Associació Catalana d'Escoles de Música
- Taula de coordinació d'Escoles d'Art

Com sol·licitar el servei

Gestió interna

Destinatari/ies

Representants municipals i de la comunitat educativa

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
1. GESTIÓ DELS EQUIPAMENTS EDUCATIUS	Adquirir un terreny entre 4.000 i 6.000 m2 per construir la nova Escola de Valldaura	Superfície de solar adquirit per a la construcció de la nova Escola de Valldaura	Mes gran o igual que 4.000 m2
1. GESTIÓ DELS EQUIPAMENTS EDUCATIUS	Fer una inversió mínima de 100.000 € cada any en obres de millora i/o subministrament de materials inventariables en els centres educatius públics de primària.	Sumatori de la despesa de capítol 6 de les escoles públiques de primària del municipi	Mes gran o igual que 100.000 €
2. ESCOLARITATZACIÓ OBLIGATÒRIA.	Aconseguir que tots els centres educatius notifiquin els casos greus i regulars d'absentisme a la Comissió pel tractament de l'absentisme escolar	Sumatori del nombre de centres educatius que comuniquen els casos greus i regulars d'absentisme a 30 de juny	27
2. ESCOLARITATZACIÓ OBLIGATÒRIA.	Garantir la gratuïtat de totes les línies de transport escolar no obligatori, dins el terme municipal.	Percentatge de gratuïtat del servei de transport escolar no obligatori	100%
2. ESCOLARITATZACIÓ OBLIGATÒRIA.	Respondre a la demana de plaça escolar en període de matrícula viva en un termini màxim de 15 dies	Mitjana entre totes les peticions del nombre de dies naturals a assignar una plaça escolar de matrícula viva.	Mes petit o igual que 15

3. CENTRES I SERVEIS EDUCATIUS PROPIS	Aconseguir a l'ocupació plena de l'oferta de places del servei escolar municipal de llar d'infants	Sumatori de les places ocupades del servei escolar	280
3. CENTRES I SERVEIS EDUCATIUS PROPIS	Aconseguir l'ocupació plena de les places autoritzades d'estudis professionals de grau mig de música del CMMM	Sumatori de les places ocupades d'estudis professionals de grau mig de música	Mes gran o igual que 180
3. CENTRES I SERVEIS EDUCATIUS PROPIS	Aconseguir un cofinançament per part de les famílies/alumne de com a mínim el 33% del cost real mitjà de la plaça d'escola de música municipal.	Sumatori dels ingressos provinents de les quotes dels alumnes de l'escola de música dividit entre la despesa de funcionament associada a l'Escola de Música (finalista + estructural). Conversió del nombre decimal a percentatge.	Mes gran o igual que 33%
3. CENTRES I SERVEIS EDUCATIUS PROPIS	Arribar a l'ocupació plena de l'oferta de places autoritzades d'ensenyaments artístics professionals a inici de cada curs escolar (setembre)	Sumatori de les places ocupades d'ensenyaments artístics	Mes gran o igual que 105
3. CENTRES I SERVEIS EDUCATIUS PROPIS	Oferir un nivell educatiu amb un grau de satisfacció de l'usuari de como a mínim un 7 sobre 10.	Valoració en una escala de "0" gens satisfet a "10" molt satisfet. Mostra la percepció que tenen els usaris de la qualitat del servei	Mes gran o igual que 7
4. ACOMPANYAMENT A L'ESCOLARITAT I LA COMUNITAT EDUCATIVA	Aconseguir la participació plena de tots els centres educatius de Manresa de Secundària en accions d'orientació educativa a la Fira de l'Estudiant de Manresa.	Sumatori del nombre de centres de secundària de Manresa participants en accions d'orientació a la Fira de l'Estudiant de Manresa	13
5. EQUITAT PER L'ÈXIT EDUCATIU	Atorgament del 100% dels ajuts abans de l'acabament del 1r trimestre del curs escolar	L'atorgament dels ajuts es realitzarà no més tard del 15 de desembre de cada any.	15/12/2021

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duren a terme per evitar la repetició d'aquest.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggestions adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggestions.

<https://www.manresa.cat/web/menu/13155-queixes-i-suggestions>

- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El tràmit de Queixes i Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o a través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

- Reglament Orgànic Municipal.
- Reglament municipal de Participació ciutadana
- Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions.
- Ordenança general de Subvencions de l'Ajuntament de Manresa.
- Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació (LEC)
- Normativa sectorial d'educació.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1) l'oferta de serveis,
- 2) els compromisos, indicadors i objectius,
- 3) els drets i deures de la ciutadania i
- 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable. El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 21/07/2022

El seu contingut es revisarà i actualitzarà quan tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.