



**Ayuntamiento
de Arganda del Rey**

CARTA DE SERVICIOS INFANCIA





ÍNDICE

	Página
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	3
2. MISIÓN.....	4
3. SERVICIOS PRESTADOS	5
4. COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	6
5. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	7
6. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	8
7. DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO	9
8. MARCO NORMATIVO	10

1.- INFORMACIÓN GENERAL.

El órgano directivo responsable del área de Infancia es la Concejalía de Bienestar Social, Mayores, Infancia y Juventud.

La intervención municipal en el área de Infancia, viene siendo amplia desde 1999, logrando consolidar una programación adaptada a distintos perfiles de población y unas estructuras de gestión sobre las que se viene desarrollando una programación variada, contando desde diciembre de 2014 con un Centro de Recursos para la Infancia “CRIA La Pecera”.

El centro de Recursos para la Infancia “CRIA La Pecera” cuenta con varios espacios muy bien definidos, desde un rincón de cuentos, un parque para bebés con una pared sensorial, varias salas para talleres y actividades dirigidas, además de una zona de psicomotricidad, una zona de talleres, sala de lactancia y una cocina equipada, donde se realizan unos de los talleres con más éxito.

En este centro se realizan actividades formativas, como charlas y talleres prácticos desde el embarazo hasta los primeros meses de vida del bebé, talleres y actividades con niñas y niños a partir de 6 meses, también relacionadas con la crianza y temas educativos de interés para las familias.

En noviembre de 2012 la localidad se unió a la Red de Infancia y Adolescencia, una red de municipios a nivel nacional, cuyo objetivo es guiar sus políticas locales hacia la implementación de la Convención de los Derechos de los niños/as.

Este objetivo se pone de manifiesto con II Plan Local de Infancia y Adolescencia para el período 2014/2018, y la implementación del III Plan Local de Infancia y Adolescencia 2018/2028.

Nuestra ciudad apuesta por políticas de Infancia que promuevan que Arganda sea una ciudad Amiga de la Infancia, por este motivo se unió en octubre de 2014 a la iniciativa “Ciudades Amigas de la Infancia” impulsada por UNICEF a nivel internacional.

Para realizar la **difusión** a las actividades programadas durante el año se desarrollarán varios programas específicos de actividades, dentro de las programaciones del Ayuntamiento (como navidad, verano, Semana Cervantina, etc...) y desde el área publicitan desde un programa específico con duración de curso escolar, es decir, de octubre a mayo. Además de un programa específico para las actividades de las Jornadas de Infancia y Familia. La difusión de las actividades también se realiza a través de los perfiles en redes sociales del área de Infancia y de los diversos medios municipales (tanto digitales como físicos).

2.-MISIÓN.

El **objetivo principal** de esta área es crear espacios y recursos en el municipio, para favorecer el desarrollo de la infancia. Además de, fomentar la coordinación inter-áreas, mejorando la adaptación de las actuaciones a las nuevas realidades y necesidades de los niños y niñas de Arganda.

Estos objetivos se llevarán a cabo a través de acciones como:

- Fomentar un ocio saludable entre la población infantil del municipio.
- Crear lazos de unión entre las diversas familias del municipio a través de la participación en diversas actividades.
- Lograr que el centro de Recursos para la Infancia CRIA “La Pecera” sea un centro de referencia para la ciudadanía.

3.- SERVICIOS PRESTADOS.

El Centro de Recursos para la Infancia “CRIA La Pecera” realiza actividades para familias con menores de 0 a 9 años, entre otros espacios de la localidad, como son las Ludotecas de la localidad, centros culturales, el Auditorio Montserrat Caballé, instalaciones deportivas, etc...

El Ayuntamiento de Arganda del Rey, pone a disposición de todas las niñas y los niños del municipio, los siguientes recursos y servicios con el objetivo de facilitar su desarrollo personal mediante el juego, la diversión y la participación en actividades lúdico-educativas.

SERVICIOS Y CANALES DE ATENCIÓN		TELEFÓNICO	PRESENCIAL	TELEMÁTICO
EDUCACIÓN Y ENSEÑANZA				
Ampliar servicios y recursos educativos en los que se amplían de forma práctica el conocimiento escolar del niño/a	Actividades relacionadas con las tecnologías de la información, la comunicación y las ciencias	X	X	X
	Actividades que fomenten la lectura.	X	X	X
	Actividades que potencien la motricidad fina	X	X	X
	Actividades relacionadas con la música y la danza	X	X	X
	Actividades que potencien la vida saludable	X	X	X
FAMILIA, INFANCIA, OCIO Y TIEMPO LIBRE				
Crear espacios para la población infantojuvenil de la localidad, promoviendo el ocio alternativo en la ciudadanía y la conciliación entre la vida laboral y familiar.	Actividades en familia.	X	X	X
	Jornadas formativas para madres, padres y tutores.	X	X	X
	Espacio multiusos, zona de juegos para fomentar la sociabilización.	X	X	X
	Campamentos urbanos de verano	X	X	X
DERECHOS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA				
Difundir los Derechos del niño y de la niña entre la población general y en particular entre los niños y las niñas de nuestra ciudad. Favorecer la participación de la población infantojuvenil en el tejido social de la localidad.	Celebración de la Semana de los Derechos de la Infancia con actividades relacionadas.	X	X	X
	Celebración del día de la niña.	X	X	X
	Jornadas de Infancia y familia.	X	X	X
	Actividades especiales para favorecer la participación infantojuvenil (Títeres, cuentacuentos, conciertos, carnaval, Halloween...).	X	X	X

4.- COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.

COD	COMPROMISOS	COD	INDICADORES (ANUAL)
C.1.	Garantizar el buen uso del “Reconocimiento Sello Ciudad Amiga de la Infancia”	I.1.1.	Nº de actividades vinculadas con el sello “Ciudad Amiga de la Infancia”.
C.2.	Ofertar al menos un cuentacuentos mensual.	I.2.1.	Nº de cuentacuentos ofertados.
C.3.	Ofertar al menos tres actividades educativas por curso.	I.3.1.	Nº de actividades educativas ofertadas.
C.4.	Ofertar al menos tres actividades que fomenten la vida saludable.	I.4	Nº de actividades ofertadas.
C.5.	Ofertar al menos tres actividades en familia.	I.5.	Nº de actividades ofertadas.
C.6.	Ofertar al menos una jornada trimestral mensual para padres y madres.	I.6.	Nº de jornadas.
C.7.	Ofertar al menos 40 plazas en los campamentos urbanos de verano	I.7.	Nº Plazas ofertadas en cada año.
C.8.	Promover la participación de al menos 500 familias en las Jornadas de Infancia y familia.	I.8.	Nº de familias que han participado en las jornadas.
C.9	Ofrecer al menos 3 grandes celebraciones por cuatrimestre.	I.9.	Nº de celebraciones por cuatrimestre.
C.10	Trabajar para alcanzar una valoración de la ciudadanía de 3,5 en una escala del 1 al 5 respecto al trato recibido en el 80% de los casos.	I.10.	Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con una valoración igual o superior a 3,5 en una escala de 0 a 5.
C.11	Trabajar para alcanzar una valoración de la ciudadanía de 3,5 en una escala del 1 al 5 respecto al servicio prestado en el 80% de los casos.	I.11.	Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con una valoración igual o superior a 3,5 en una escala de 0 a 5.
C.12	Trabajar para alcanzar una valoración de la ciudadanía de 3,5 en una escala del 1 al 5 respecto a las instalaciones municipales en el 80% de los casos.	I.12	Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con una valoración igual o superior a 3,5 en una escala de 0 a 5.

Medidas de subsanación: quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Reclamaciones y Sugerencias del Ayuntamiento de Arganda del Rey (ver apartado 6).

5.-DERECHOS Y RESPONSABILIDADES.

Los principales **derechos** de la Ciudadanía en general y de los usuarios/as de los servicios objeto de esta Carta son:

- Ser tratados con respecto y deferencia.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
 - Exigir responsabilidades a su administración y personal cuando así corresponda legalmente.
 - Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
 - A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
 - Ser atendidos por personal con formación especializada, que den respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.
 - Recibir la información, orientación o gestión municipal solicitada, dentro de las competencias de la Concejalía de Infancia.
 - Obtener justificante acreditativo de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el registro.

Además de derechos, los usuarios y usuarias, tienen las siguientes **responsabilidades**:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal y los demás usuarios/as.
- Hacer adecuado uso de las Instalaciones del centro de recursos para la Infancia CRIA La Pecera, respetando los espacios y equipamientos.
- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones o trámites.
- Aportar a la Administración los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran.
- Rellenar de manera legible e inteligible los documentos, instancias y/o solicitudes dirigidos a las dependencias del Ayuntamiento de Arganda del Rey.
- Formular sus sugerencias o reclamaciones de forma concreta y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

6.- RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

El Ayuntamiento de Arganda del Rey dispone de un Sistema de Reclamaciones y Sugerencias a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento y reclamaciones por demoras, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y felicitaciones.

Se pueden presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a través de:

- El Portal Web Municipal.
- El Teléfono 010.
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.
- El correo (electrónico o postal) dirigido a la unidad responsable o prestadora del servicio objeto de la reclamación (ver apartado 7, Datos de Localización y contacto). Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible.

7.- DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO.

CRIA LA PECERA

Calle Presidente Felipe Gonzalez, 17- 28500 Arganda del Rey.



Horario de atención al público:

Miércoles a sábado*.

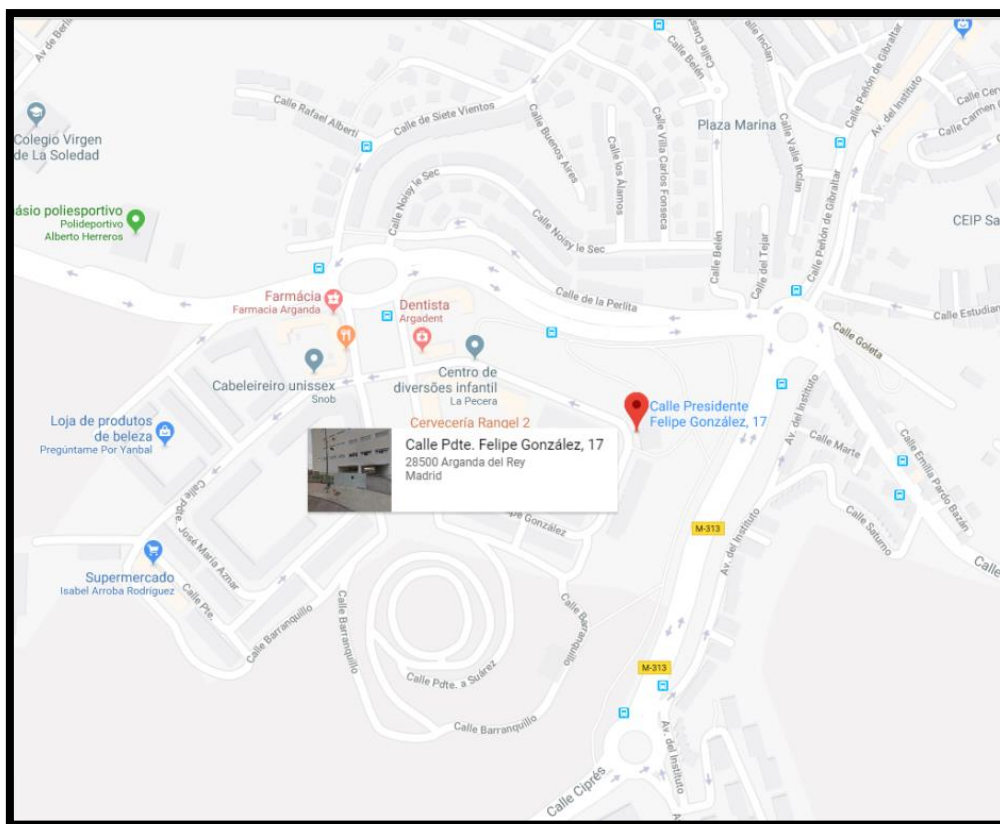
- De lunes a viernes, de 16h a 20h.
- Sábados, de 10h a 14h y de 17ha 20h.

Durante los meses de julio y agosto: de lunes a viernes, de 9h a 14h.

*Este horario podrá tener modificaciones durante períodos estivales o vacacionales.



Atención Telefónica: 010 / 91 199 35 10



TELEMÁTICO:

@	CORREO ELECTRÓNICO CRIA La Pecera	cria@ayto-arganda.es
i	PÁGINA WEB	https://www.ayto-arganda.es/servicios-cpt/noticias-infancia/
REDES SOCIALES		 Centro de recursos para la infancia de Arganda  CRIA Arganda @CRIA_arganda

8.- MARCO NORMATIVO.

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas([BOE nº 236, de 2/10/2015](#))
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.([BOE nº 236 de 02/10/2015](#))
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local ([BOE núm. 312 de 30 de diciembre de 2013](#))
- Ley 19/2013, de 9 diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno ([BOE nº 295 de 10 de diciembre de 2013](#))
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos([BOE nº 150 de 23/06/2007](#))Si bien fue derogada con efectos de 2 de octubre de 2016, por la disposición derogatoria única.2.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Téngase en cuenta que la disposición final 7 de la citada ley, en la redacción dada por el art. 6 del Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto. Ref. BOE-A-2018-12131 establece que las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, producirán efectos a partir del día 2 de octubre de 2020, y por tanto, hasta ese momento, se mantendrán en vigor los artículos de la presente ley que traten sobre las materias citadas.
- Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado([BOE nº 211 de 3/09/2005](#))
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local([BOE Nº 301 de 17/12/2003](#))
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad ([BOE Nº 289 de 03/12/2003](#))
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal ([BOE nº 298 de 14/12/1999](#))y REGLAMENTO (UE) 2016/679, Reglamento General de Protección de Datos. ([DOUE 4/5/2016](#)).
- Ley 7/1985, de 2 de abril Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Además de la **normativa general** relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las Administraciones Públicas, atención a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana, protección de datos, etc., la **normativa específica** relativa a los servicios objeto de esta Carta es:

- Real Decreto 132/2010, de 12 de febrero, por el que se establecen los requisitos mínimos de los centros que impartan las enseñanzas del segundo ciclo de la educación infantil, la educación primaria y la educación secundaria ([BOE nº 62 de 12 de marzo de 2010](#)).
- Ley 39/2006, de 14 de noviembre de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia ([BOE núm. 299, de 15/12/2006](#)).
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación ([BOE nº 106 de 4 de mayo de 2006](#))
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género ([BOE núm. 313, de 29/12/2004](#)).
- Real Decreto 1537/2003, de 5 de diciembre, por el que se establecen los requisitos mínimos de los centros que impartan enseñanzas escolares de régimen general ([BOE 295 de 10 de diciembre de 2003](#))
- Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas ([BOE núm. 277, de 19/11/2003](#)).
- Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, Reguladora del Derecho a la Educación ([BOE nº159 de 3 de Julio de 1985](#)).
- Ley 39/1999 de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras ([BOE núm. 266, de 06/11/1999](#))

Normativa sectorial municipal

- Ordenanza reguladora de las ayudas económicas municipales para la atención de necesidades sociales de los servicios sociales, del 16 de marzo, de 2017. ([Consultar](#))
- Ordenanza reguladora del absentismo escolar, publicada en el BOCM, el 6 de mayo, de 2013 ([Consultar](#)).
- Reglamento de participación ciudadana, publicado en el BOCM, el 24 de abril, de 2015 ([Consultar](#)).
- Ordenanza reguladora de los precios públicos y de las normas reguladoras de la prestación de servicios en la escuela infantil municipal y casa de niños de Arganda del Rey ([Consultar](#)), publicado en el BOCM: 21/12/2017 N° 303.
- III Plan de Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Arganda del Rey. Aprobado en el Pleno municipal de octubre de 2018. (<https://www.ayto-arganda.es/wp-content/uploads/2018/12/III-PLAN-DE-INFANCIA-Y-ADOLESCENCIA-DEFINITIVO.pdf>)