



Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

CARTA DE SERVICIOS

Concejalía de Educación

Diciembre 2025

INTRODUCCIÓN

El Servicio Municipal de Educación, dependiente de la Concejalía de Educación, se ocupa de todas las cuestiones relacionadas con la Educación y los centros escolares en el municipio de Torrejón de Ardoz.

Su labor es la de llevar a cabo las competencias exclusivas con las que cuentan las entidades locales en materia educativa, así como la cooperación con las administraciones central y autonómica en este sentido. Asimismo promueve y lleva a cabo distintos programas y actividades encaminadas a la mejora de la calidad de la enseñanza en nuestro municipio.

SERVICIOS PRESTADOS

- Difundir la oferta educativa del municipio
- Atender al mantenimiento y la vigilancia de los diferentes centros educativos públicos de Educación Infantil y Primaria, según la normativa legal al respecto.
- Asesoramiento y orientación sobre formación, gestiones educativas, becas, ...

Actividades

- Actividades extraescolares, fuera del horario lectivo en colegios públicos.

- Actividades de ocio y educativas en periodos de vacaciones escolares en los colegios públicos.
- Actividades de ocio y educativas en periodos de vacaciones escolares en espacios distintos a los colegios públicos.
- Campamentos escolares fuera del municipio en periodos vacacionales.
- Organización del Certamen Literario Escolar.
- Organización de la Muestra de Teatro Escolar.
- Organización de la Muestra Escolar de Música.
- Participación en la Campaña de Navidad para los centros escolares, en colaboración con la Concejalía de Festejos.
- Otras actividades circunstanciales.

CATÁLOGO DE SERVICIOS Y PROGRAMAS

- Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar (con convenio y subvención de la Comunidad de Madrid).
- Programa de Habilidades para la Convivencia.
- Programa de Intercambio de libros de texto (“Banco de libros de texto”).
- Colaboraciones con otras concejalías: Bienestar Social, Juventud, Mujer, Cultura, Festejos, Obras y servicios, ...

OTROS:

- Gestión de las escuelas infantiles públicas pertenecientes a la Red pública de Escuelas Infantiles de la Comunidad de Madrid “La Cañada de Ardoz”, “Juan sin miedo”, “La cigarra y la hormiga” Y “El gato con botas (con convenio y subvención parcial de la Comunidad de Madrid).
- Gestión de las ludotecas municipales “La Cañada” y “Gloria Fuertes” (actividades para niños desde 4 meses).

- Homenaje al profesorado que se jubila.
- Premios Torrejón Estudia.
- Subvenciones para actividades extraescolares a los centros escolares sostenidos con fondos públicos, a las asociaciones de madres y padres de éstos y a las federaciones constituidas por éstas.
- Cesión del uso de las instalaciones de los colegios públicos para actividades fuera del horario escolar a entidades y organizaciones.
- Participación en los Servicios de Apoyo a la Escolarización (Educación Infantil, Primaria y Secundaria y Formación Profesional Básica).
- Propuesta de necesidades, obras e infraestructuras educativas.
- Visitas de los centros escolares a las dependencias municipales.
- Relaciones y colaboración con los equipos directivos y con las asociaciones de madres y padres de éstos.
- Relaciones y colaboración con la Consejería de Educación y con otras consejerías de la Comunidad de Madrid.
- Relaciones con otros centros, entidades, asociaciones, otras administraciones, ...

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

- Recibir una atención adecuada en relación a las consultas planteadas.
- Disponer de información suficiente, veraz y fácilmente comprensible, y, si lo requiere por escrito, sobre las consultas realizadas.
- Derecho a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierna sean tratados con pleno respeto de lo previsto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Acceder a los servicios ofertados sin discriminación por razón de edad, etnia, sexo, estado civil, religión, ideología, discapacidad

o cualquier otra circunstancia personal o social.

- Formular sugerencias, reclamaciones, o quejas sobre el servicio, y recibir una respuesta en el plazo establecido.

RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANÍA

- Conocer y cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos para la obtención y el uso y disfrute de los servicios, haciendo un uso responsable de los mismos.
- Cumplir con el horario, normas de uso y requisitos determinados en las condiciones generales de utilización del Servicio, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal de los mismos.
- Utilizar con responsabilidad y cuidar las instalaciones y bienes muebles de los centros en los que se presten los servicios.

MECANISMOS O MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN

La ciudadanía puede participar y/o colaborar en la mejora continua y desarrollo de los servicios a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico educacion@ayto-torrejon.es
- En la sección “contactar” de la Web Municipal del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz www.ayto-torrejon.es
- Atención al ciudadano 010.

NORMATIVA

- Constitución Española de 1.978.
- Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, Reguladora del Derecho a la Educación (LODE).
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa.
- Ley Orgánica 9/1995, de 20 de noviembre, de la participación, evaluación y gobierno de los centros docentes (LOPEG).
- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.
- Real Decreto-Ley 5/2016, de 9 de diciembre, de medidas urgentes para la ampliación del calendario de implantación de la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa.
- Real Decreto 732/1.995, de 5 de mayo, de los Derechos y Deberes de los alumnos.
- Real Decreto 82/1.996, de 20 de enero, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de las Escuelas de Educación Infantil y de los Colegios de Educación Infantil y Primaria.
- Real Decreto 83/1996, de 26 de enero, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria.
- Real Decreto 299/1996, de 28 de febrero, de Ordenación de las Acciones dirigidas a la Compensación de Desigualdades en Educación.
- Decreto 29/2013, de 11 de abril, del Consejo de Gobierno, de libertad de elección de centro escolar en la Comunidad de Madrid.
- Orden de 22 de julio de 1999, por la que se regulan las actuaciones de compensación educativa en centros docentes sostenidos con fondos públicos.
- Orden 1688/2011, de 29 de abril, de la Consejería de Educación, por la que se regula la realización de actividades extraescolares en colegios públicos.

- Orden 1240/2013, de 17 de abril, de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte, por la que se establece el procedimiento para la admisión de alumnos en centros docentes sostenidos con fondos públicos de segundo ciclo de Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Especial, Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato en la Comunidad de Madrid.
- Resolución conjunta de 23 de noviembre de 2016, de las Viceconsejerías de Educación no Universitaria, Juventud y Deporte y de Organización Educativa, por la que se dictan instrucciones sobre la participación en el proceso de admisión de alumnos en centros docentes sostenidos con fondos públicos que imparten segundo ciclo de Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Especial, Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato de la Comunidad de Madrid, para el curso 2017/2018.
- Cualquier otra normativa de aplicación que entre en vigor durante la vigencia de la presente carta de servicios.

COMPROMISO E INDICADORES DE CALIDAD

- Asesoramiento educativo a la población del municipio.
- Ofertar actividades y programas educativos, fuera del horario lectivo y en periodos vacacionales.
- Compromiso en la mejoría de la gestión de las escuelas infantiles municipales.
- Apoyo decidido a la prevención del absentismo escolar.
- Actualización de la información educativa en todos los medios municipales disponibles.
- Atención diaria y en el menor tiempo posible a las solicitudes, reclamaciones, quejas, sugerencias, ... que se reciben en la Concejalía de Educación.
- Oferta de formación a la comunidad educativa.

INDICADORES DE CALIDAD

- Indicador número uno: Porcentaje de población objeto a la que se atiende en las actividades y programas que se ofertan fuera del horario lectivo y en periodos vacacionales.

Justificación: Este indicador aprecia el porcentaje total de participantes y nos da información al respecto.

- Indicador número 2: Porcentaje de plazas cubiertas en las actividades respecto a las totales ofertadas.

Justificación: Este indicador aprecia el porcentaje total y nos da información con respecto a los futuros cambios que se pudieran hacer, si fuesen necesarios, en las ofertas iniciales.

- Indicador número 3: Que el porcentaje de satisfacción de los usuarios de las actividades ofertadas en días no lectivos y vacacionales sea igual o superior al 75%.

Justificación: Este indicador aprecia la satisfacción de los usuarios en el desarrollo de las actividades ofertadas y contribuye a la mejora del servicio.

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- Las Oficinas de Registro.
- En el correo electrónico educacion@ayto-torrejon.es

DATOS COMPLEMENTARIOS

Concejalía de Educación

Calle boyeros, 5, 1ª planta

28850 – Torrejón de Ardoz

Teléfono: 91 678 25 60

Horario: de lunes a jueves de 09:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:30 horas. Viernes, de 09:00 a 14:00 horas.

Correo electrónico: educacion@ayto-torrejon.es



Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

www.ayto-torrejon.es

Diciembre de 2025