

# ESCUELA MEDIOAMBIENTAL DE UDALA

## Carta de Servicios



ARRASATEKO UDALA  
AYUNTAMIENTO DE MONDRAGÓN

Udala auzoa s/n  
20500 Arrasate

Teléfono: 943 77 04 88

ieskola@arrasate.eus



**Horario de oficina:** De lunes a viernes: 9:00-15:00



Ingurumen Eskola



# Presentación

Estimadas y estimados arrasatearras:

Me complace presentaros esta Carta de Servicios de nuestro ayuntamiento. Las Cartas de Servicios son documentos a través de los que las unidades y órganos administrativos y otras organizaciones informan públicamente a la ciudadanía sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación.

La que tenéis en vuestras manos es, precisamente, la Carta de Servicios de la Escuela Medioambiental de Udala y pretende facilitaros el ejercicio efectivo de vuestros derechos, fomentando la cultura de la calidad, y haciendo explícita la responsabilidad de la gestión municipal ante la ciudadanía en la prestación eficiente de los servicios y a la hora de informar.

Aquí, además de información útil (horarios, teléfono, dirección, etc.), podréis hallar una relación detallada de los principales servicios prestados, así como los compromisos de calidad adquiridos y los indicadores de seguimiento y actividad establecidos.

Es mi deseo que esta carta sirva, por tanto, para cumplir el objetivo previsto y que no es otro que mejorar la calidad de los servicios públicos que presta este ayuntamiento.

Atentamente,

Fdo: LA ALCALDESA  
Arrasate, septiembre 2018

# Servicios que ofrecemos



## INFORMACIÓN



### **DIRIGIDOS AL ALUMNADO:**

#### **AGENDA 21 ESCOLAR:**

- Sesiones en las escuelas
- Itinerarios por Arrasate
- Estancias en la Escuela Medioambiental
- Foros entre los diferentes centros escolares
- Participación en el pleno del ayuntamiento

#### **CAMPAÑA DE RESIDUOS EN COOPERACIÓN CON DEBAGOIENENKO MANKOMUNITATEA:**

- Sesiones en las escuelas de la comarca en los siguientes ciclos: 3º de Educación Primaria y 1º de ESO
- Estancias en la Escuela Medioambiental
- Concurso de murales y lemas

#### **ESTANCIAS EN LA ESCUELA MEDIOAMBIENTAL DE UDALA:**

- Desarrollamos programas de temática diversa: la biodiversidad del bosque y del río, el agua, los residuos, el encinar, la energía, el consumo...
- Estancias en la Escuela Medioambiental: de uno o más días de duración

#### **DESARROLLO DE DIFERENTES ACTIVIDADES TRABAJANDO CONJUNTAMENTE CON EL DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE Y CON OTROS DEPARTAMENTOS DEL AYUNTAMIENTO:**

- “Eskolara oinez”, el día del árbol, Consejo de la Infancia...

#### **DIRIGIDOS AL RESTO DE LA CIUDADANÍA:**

- Utilización de las instalaciones de la Escuela Medioambiental de Udala por otros grupos organizados
- Préstamo del material didáctico y de otros materiales de este centro medioambiental



# Misión

**El Ayuntamiento de Arrasate gestiona La Escuela Medioambiental de Udala, y desde 1991 desarrolla su labor con un objetivo principal: contribuir a la construcción de un futuro justo, saludable y sostenible.**

Para ello, proporcionamos al alumnado de Arrasate y de otros municipios un mejor conocimiento del medio ambiente, impulsando actitudes positivas ante la naturaleza y el entorno, dando a conocer los problemas existentes y ayudando a encontrar las diferentes soluciones.

Nuestra escuela está ubicada en el barrio de Udala, en la falda del monte Udalatx, rodeada de naturaleza y al mismo tiempo muy cerca de Arrasate.

Las siguientes iniciativas son el eje principal de nuestro trabajo:

- › Agenda 21 Escolar
- › Estancias con grupos de alumnos y alumnas
- › Campaña de residuos

También participamos en diferentes actividades organizando, diseñando y ofreciendo programas medioambientales.

# Compromisos de calidad



## NOS COMPROMETEMOS A...

## CÓMO LO MEDIMOS...

1	Los centros educativos locales tendrán preferencia a la hora de utilizar nuestros servicios.	Porcentaje de centros educativos que hayan solicitado los servicios de la Escuela Medioambiental de Udala, y que finalmente no hayan podido utilizarlos.
2	Escuchar la voz del alumnado y recoger sus opiniones.	El número de opiniones recogidas al finalizar las sesiones, y las escritas en el Libro de Visitas.
3	Cumplir con todas las actividades acordadas de antemano con los colegios, aunque se den cambios en las fechas establecidas.	Comparando el número de las actividades acordadas y de las realizadas durante el curso escolar.
4	Responder a las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 10 días hábiles.	Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas dentro del plazo.
5	Realizaremos nuestro trabajo de manera correcta, y mantendremos un trato adecuado con las personas usuarias.	La opinión de las personas usuarias en la encuesta en relación con el trabajo del personal, y que no presenten quejas sobre ello.



## NOS COMPROMETEMOS A...

## CÓMO LO MEDIMOS...

6	Las estancias en la Escuela Medioambiental de Udala estarán adecuadas a la edad y al curso del alumnado, así como el material que se utilizará.	No recibir quejas sobre este tema, y el nivel de satisfacción que muestren las personas usuarias en la encuesta.
7	Diseñaremos y desarrollaremos el programa educativo de la Agenda 21 Escolar, en relación con el tema que escojan los centros educativos cada año.	Número de actividades de la Agenda 21 Escolar durante el curso.

## Formas de comunicación del

# CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS



Anualmente publicaremos en la página web del ayuntamiento el grado de cumplimiento de los compromisos. Si alguno de ellos no se cumple, analizaremos el motivo y tomaremos las medidas necesarias para que no vuelva a suceder.

# Derechos y obligaciones DE LAS PERSONAS USUARIAS



## Derechos de las personas usuarias:

- › Utilizar las instalaciones y los materiales de la Escuela Medioambiental de Udala
- › Participar en el diseño y planificación de las estancias / actividades
- › Información
- › Los centros educativos de Arrasate cuentan con tarifas especiales

## Obligaciones de las personas usuarias:

- › Cumplir con la normativa interna de la escuela
- › Respetar el entorno de Udala (en los itinerarios, fuera de la escuela, etc...) y a sus vecinos y vecinas
- › Utilizar de manera correcta las instalaciones y el material de la Escuela Medioambiental de Udala, y colaborar con las profesoras
- › Participar activamente en los proyectos que se desarrollen



Sagiri Elkartea

# Normativa **LEGAL APLICABLE**



## **Generales:**

- Ley 3/1998, del 27 de febrero, General de Protección del Medio Ambiente del País Vasco.
- Subvenciones a centros escolares no universitarios ubicados en la CAPV, para el desarrollo del programa Agenda 21 Escolar. Convocatoria curso escolar 2018-2019.



## **Tasas municipales:**

- En la web del ayuntamiento:



¿Cómo participar?

# ¿CÓMO NOS PUEDES AYUDAR A MEJORAR?



## Quejas y sugerencias:

Haciéndonos llegar las quejas o sugerencias que estén relacionadas con nuestros servicios.

**1**

### Directamente:



De manera presencial:  
Udala auzoa s/n; 20500 Arrasate



Anotándolas en el Libro de Visitas  
que tendréis a mano en el centro



Por teléfono: 943 77 04 88



Mediante correo electrónico:  
ieskola@arrasate.eus



Acercándote al BAZ o enviando una carta:  
Arano eta Garcia maisu-maistrak 8  
20500 Arrasate



943 25 20 00



baz@arrasate.eus



688 73 24 63

**2**

### Dirigiéndote al BAZ:

**3**

### Mediante la página web del ayuntamiento

**4**

### Utilizando los servicios de Whatsapp / Telegram:

Tendremos en cuenta todas las quejas y reclamaciones, y las contestaremos en un plazo máximo de 10 días hábiles.



## ¿CÓMO PARTICIPAR?

Vuestra participación es indispensable para mejorar la calidad de nuestros servicios, y por ello, os animamos a participar en la encuesta que os enviaremos una vez finalizada la actividad.



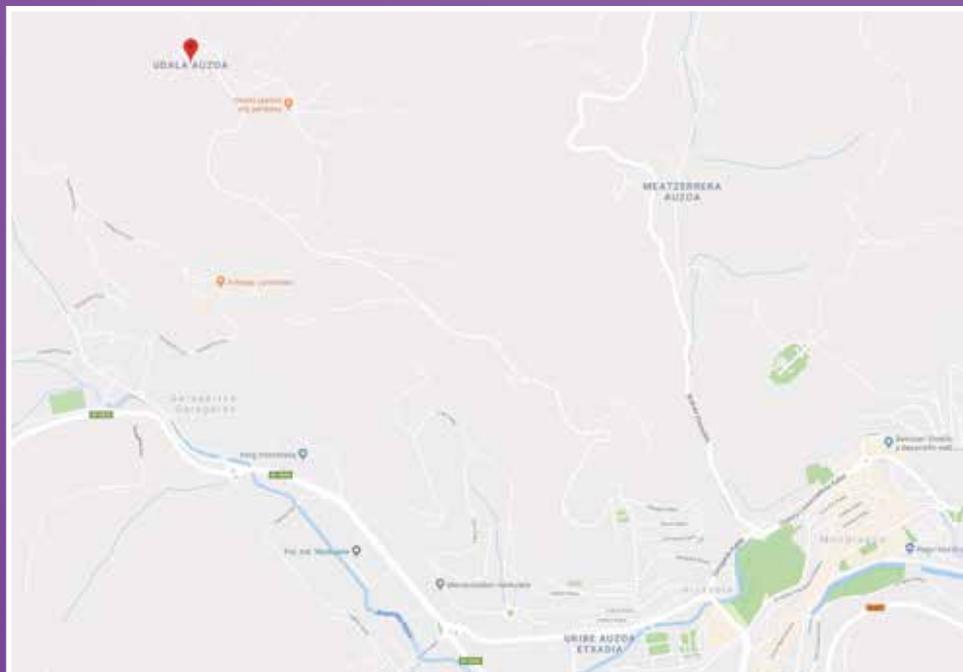
## VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS

Esta Carta de Servicios se revisará en el plazo de 2 años.

Aun así, si antes de finalizar ese plazo se dieran cambios significativos en los servicios, en la gestión de los mismos, o en las necesidades de las personas usuarias, la carta se revisará y actualizará.

# ESCUELA MEDIOAMBIENTAL DE UDALA

## estamos aquí



**Dirección:**  
Udala auzoa s/n  
20500 Arrasate



**Horario al público:** 9:00-15:00



943 77 04 88



ieskola@arrasate.eus



43.079169, -2.516968