
CATÀLEG DE SERVEIS. GESTIÓ DE CENTRES I SERVEIS

SUPORT PER A LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Descripció de l'actuació

1. DESCRIPCIÓ I OBJETIUS

Aquest suport consisteix en l'elaboració de la diagnosi del funcionament de la gestió de la prestació del servei municipal en l'àmbit educatiu, amb l'objectiu d'orientar-lo cap a la millora contínua.

Objectius principals del suport:

- Conèixer i analitzar la gestió educativa del centre/escola municipal.
- Conèixer i analitzar la gestió municipal del servei públic.
- Definir el tipus de servei públic i concretar-ne la missió, visió i valors.
- Dotar-se d'una diagnosi que situï l'ens local respecte de la situació actual del servei.
- Proposar actuacions per millorar el servei.

L'assessorament per millorar la prestació del servei consisteix en un procés d'anàlisi i elaboració d'una diagnosi que permeti fer propostes de millora i la corresponent planificació a curt, mitjà i llarg termini.

El suport inclou una anàlisi dels àmbits pedagògic, organitzatiu i de gestió del servei educatiu que identifica les àrees de millora i les estratègies per aconseguir-la. L'assessoria analitza les dades i la informació sobre els aspectes següents: els espais, l'aplicació i el compliment de la normativa, els recursos, els processos i els procediments de treball en els quals es basa la pràctica educativa.

S'elabora a partir de la informació lliurada pels ens locals i els centres educatius municipals en relació amb la situació en la qual es troben, i a partir també d'informació publicada sobre els seus serveis en diferents plataformes i diferents formats. També incorpora la informació relacionada amb el funcionament del servei/centre, de manera que l'equip docent i/o l'equip directiu, els tècnics municipals i el responsable polític participen en les sessions de treball.

Aspectes a tenir en compte:

- Són necessàries la participació i la implicació dels referents polítics responsables, el tècnic referent i la direcció i equips dels centres educatius municipals. En el cas dels càrrecs electes, serà necessària en algunes reunions en iniciar i finalitzar l'actuació. Alguns serveis tècnics municipals hi hauran de participar puntualment (recursos humans, econòmics, manteniment...).
- L'ens local ha de definir i explicitar correctament la necessitat o dificultat que genera aquesta demanda de suport tècnic per delimitar el tipus de diagnosi que es desenvoluparà.



- L'ens local ha de facilitar i lliurar la informació i la documentació per a l'anàlisi, sense la qual no es podrà iniciar el suport tècnic.
- Aquest suport es limita a municipis fins a 85.000 habitants en el cas d'escoles bressol.
- Els ens supramunicipals que sol·licitin aquest recurs han de presentar també l'acord del Ple per fer la petició. O, si no és possible, l'acord de l'òrgan de govern col·legiat corresponent mentre no se celebra la sessió del Ple.

2. RESULTATS ESPERATS

En finalitzar l'actuació, l'ens local disposarà d'un document que analitza el funcionament del servei municipal amb un pla d'acció de millores.

L'anàlisi diagnòstica permetrà identificar l'actual model de prestació del servei municipal i fer propostes de millora en cadascú dels eixos analitzats.

Les sol·licituds de suport tècnic dels ens locals poden contenir tot el procés de l'anàlisi del funcionament de la prestació del servei o algunes, segons les circumstàncies que presentin.

Aquest suport tècnic **no inclou ni analitza:**

- Canvis de gestió.
- Municipalitzacions (internalització) o externalització del servei.
- Plans o planificacions estratègiques o situacions contractuals del personal.
- Anàlisi de la plantilla per optimitzar els recursos o regularització de plantilles.
- Qualsevol altre aspecte que depassi les competències orgàniques i d'especialització que li són pròpies del Servei de Suport Municipal de la Gerència d'Educació de la Diputació de Barcelona.

3. FASES

Les fases de treball s'han d'adaptar a la disponibilitat de la documentació tècnica i les dades inicials necessàries per redactar el treball. De manera general, podem concretar:

Fases	Accions
1	Inici del suport amb els representants polítics i tècnics per recollida d'informació
2	Lliurament i contrast de la informació
3	Entrevistes, enquestes, dinàmiques, reunions, sessions de treball amb els equips, les famílies i/o l'alumnat
4	Seguiment i contrast amb els responsables municipals polítics i tècnics
5	Lliurament i presentació de la diagnosi del funcionament de la prestació del servei municipal

4. AGENTS PARTICIPANTS

Agent	Rol de lideratge	Implicació indispensable	Rol de participant
Tècnic d'educació	1 tècnic de l'àrea de l'àrea sol·licitant		1 tècnic de l'àrea sol·licitant
Tècnics d'altres àrees o departaments municipals		Servei recursos humans, jurídic, de manteniment i econòmic	
Responsables polítics municipals		Regidor Alcalde	
Equips directius	Direcció escola/centre	Direcció escola/centre	Direcció escola/centre
Centres educatius		Professionals del centre	Professionals del centre
Famílies			Famílies, si escau
Alumnat			Alumnes, si escau

5. METODOLOGIA

Aquestes actuacions es presten acompanyant individualment cada municipi; en el cas que es tracti d'una actuació intermunicipal s'han d'acompanyar els municipis implicats en el projecte.

La millora continua d'un servei o d'un centre, s'entén a partir de la responsabilitat del titular del centre i del treball en equip; de manera que el procés de treball es fa amb metodologies participatives amb tots els agents implicats.