



## **Jornada de Bones Pràctiques: El paper dels municipis en la lluita contra la segregació educativa**

---

### **Document de síntesi Espai Sistemes d'informació: la comunicació a les famílies i a la ciutadania**

#### **Intervencions principals:**

- Mireia Portero, cap de l'Oficina Municipal d'Escolarització
- Marta Alcaraz, tècnica del Servei d'educació de Sant Boi de Llobregat

#### **Conducció de l'espai:**

- Sara Pascual Cerdán, tècnica de la Gerència de Serveis d'Educació de la Diputació de Barcelona

### **1. Els sistemes d'informació i la comunicació amb les famílies com a eina estratègica per reduir la segregació educativa**

En aquest espai es posa el focus en els sistemes d'informació i comunicació amb les famílies, un dels àmbits en què els municipis poden tenir una incidència directa. La manera com s'informa, s'orienta i s'acompanya les famílies influeix en les seves decisions de tria. La comunicació no és únicament transmissió d'informació, sinó també acollida, orientació i acompanyament perquè totes les famílies puguin decidir en igualtat de condicions.

Aquest eix posa de manifest que un dels principals reptes és garantir l'accés equitatiu a la informació sobre l'oferta educativa del municipi, així com incorporar mecanismes d'acompanyament que afavoreixin una tria informada, estratègica i equitativa.

La segregació educativa és, en gran part, resultat de les diferències en la capacitat de les famílies per interpretar i utilitzar aquesta informació en clau estratègica. Per això, és fonamental prioritzar l'acompanyament i l'acollida de les famílies amb un coneixement més limitat del sistema educatiu i amb més dificultats per comprendre aquesta informació. Cal tenir en compte, a més, que els procediments d'escolarització sovint incorporen tecnicismes que en dificulten la comprensió.

Tanmateix, aquestes accions no s'han de limitar a les famílies en situació de vulnerabilitat. També és necessari promoure la sensibilització sobre la problemàtica de la segregació i el valor de la diversitat entre les famílies amb més capital social i cultural.

En aquest marc, l'Oficina Municipal d'Escolarització (OME), en municipis de més de 10.000 habitants, té un paper clau per garantir una tria informada i un accés equitatiu. D'acord amb el Decret 11/2021, a les OME els hi corresponen les funcions de:



- Desenvolupar i aplicar actuacions d'acompanyament i suport de les famílies en el procediment d'admissió.
- Informar les famílies sobre l'oferta educativa als centres del seu àmbit
- Donar publicitat als resultats del procés de preinscripció en els centres educatius del municipi.
- Coordinar jornades obertes dels centres educatius del municipi, amb l'acord dels centres afectats
- Promoure campanyes informatives adreçades a les famílies sobre el procediment d'admissió. Aquestes campanyes es duran a terme d'acord amb els principis de lleialtat amb relació al conjunt d'aquests centres, garantia de veracitat i equanimitat

## **2. L'experiència de Sant Boi de Llobregat: estratègies per a una major equitat**

Durant el curs 2025-2026 s'han impulsat diverses estratègies orientades a promoure una major equitat en el procés d'escolarització, especialment en el període de campanya, que és el moment en què es concentren més tensions.

S'ha promogut el treball conjunt entre centres educatius amb l'objectiu d'oferir una visió territorial de l'oferta educativa, evitant així la competència entre escoles i afavorint una comunicació més cohesionada.

Pel que fa a la campanya d'escolarització, s'han desenvolupat diferents recursos i eines per millorar la comunicació amb les famílies:

1. D'una banda, l'Ajuntament ha promogut l'elaboració de vídeos informatius dels centres educatius amb un enfocament neutre per garantir una visibilització equitativa de totes les escoles. Aquests vídeos s'han produït seguint criteris homogenis, com ara la mateixa durada, l'ús de dues veus en off i la inclusió d'uns espais determinats. Un cop finalitzats, s'ha fet una revisió conjunta per assegurar que el contingut fos adequat i coherent. A més, aquests materials s'han difós abans de les jornades de portes obertes per facilitar un primer coneixement dels centres.
2. D'altra banda, s'ha elaborat un díptic informatiu amb un disseny visual i entenedor, que integra el mapa de les zones educatives amb un directori unificat dels centres (tant públics com concertats) i d'altres entitats del territori. S'ha fet arribar a totes les famílies per garantir que totes reben informació clara, unificada i oficial. Aquest recurs resulta especialment útil per a les famílies, i en particular per a aquelles en situació de major vulnerabilitat, ja que es distribueix durant el procés d'escolarització i inclou informació rellevant sobre els períodes i els procediments.
3. Finalment, s'han organitzat xerrades informatives en diferents zones educatives del territori, amb un total de quatre sessions. En aquestes hi han participat tècniques d'educació, la



regidora d'Educació, regidors de barri i directors dels centres. Aquestes trobades han permès donar a conèixer de manera més propera les característiques de cada barri, així com les activitats extraescolars i altres recursos disponibles, contribuint així a una millor orientació de les famílies dins del seu entorn territorial.

### **3. L'experiència de Terrassa: factors clau en la millora de la comunicació amb les famílies**

L'experiència posa de manifest que la manca d'informació pot situar les famílies en situacions de desavantatge. I alhora, un dels aprenentatges principals és que l'excés d'informació pot generar desinformació, ja que moltes famílies tenen dificultats per identificar les fonts fiables i saber on adreçar-se. Davant d'això, des de l'Ajuntament de Terrassa s'ha optat per anticipar-se i millorar la qualitat de la informació proporcionada.

Per aconseguir-ho, s'han implementat diverses estratègies centrades en la simplificació del llenguatge i en la garantia de l'accessibilitat de la informació per a tothom. També s'ha posat èmfasi en la calendarització de les comunicacions i en la seva seqüenciació, facilitant que cada contingut arribi en el moment oportú i amb un llenguatge clar i entenedor. Igualment, s'han combinat canals digitals amb espais de proximitat, com xerrades i sessions informatives —tant de l'oferta ampliada com de l'ordinària—, per assegurar una comunicació més efectiva i inclusiva.

En el marc d'aquestes accions, destaquen tres iniciatives principals:

1. En primer lloc, la creació d'un canal de WhatsApp en format de grup de difusió, que permet fer arribar la informació de manera ordenada i actualitzada segons una calendarització prèviament definida. Aquest canal s'inicia amb un missatge consensuat sobre protecció de dades i té com a objectiu garantir que el màxim de famílies estiguin connectades al procés. Se'n fa una àmplia difusió a través de diferents serveis i agents del territori (serveis socials, CAP, escoles bressol municipals, entitats de lleure, serveis de joventut, etc.), utilitzant, entre d'altres, cartells amb codis QR i la col·laboració de les AFA. Els grups es renoven cada any, eliminant els anteriors, i en la darrera edició hi van participar aproximadament 880 persones.
2. En segon lloc, les reunions presencials, especialment les que es duen a terme en el moment de l'oferta ampliada. Malgrat l'ús creixent de canals digitals, és imprescindible mantenir el contacte proper amb la ciutadania des de l'Oficina Municipal d'Escolarització (OME). Aquestes trobades, sovint en un context de certa tensió —quan algunes famílies no han obtingut la plaça desitjada—, esdevenen espais molt valorats, ja que permeten explicar el procés de manera directa, reduir inquietuds i evitar posteriors reclamacions. El fet que siguin reunions col·lectives contribueix a fer visible que es tracta d'una normativa general, mentre que l'atenció personalitzada ajuda a humanitzar el procés i a evitar la sensació de despersonalització. La participació de la inspecció educativa és també un element clau per reforçar la credibilitat i el rigor de la informació.
3. Finalment, la incorporació de la figura de l'educadora social a l'OME, present des de fa cinc anys. Davant d'un volum significatiu de famílies amb dificultats per comprendre el procés,



aquesta figura professional permet oferir un acompanyament més proper i personalitzat, sovint abans de l'inici de la campanya d'escolarització. L'anticipació i el vincle de confiança que es genera amb les famílies esdevenen factors clau per millorar-ne la participació i l'experiència en el procés. Té un paper clau per detectar alumnat primogènit d'I3, fer l'acompanyament a la preinscripció, i la detecció d'alumnat amb NESE.

#### 4. Límits i Reptes Compartits

- **Necessitat de millorar la informació sobre el procés d'escolarització**

Sovint la informació se centra més en aspectes com les instal·lacions o el projecte educatiu dels centres que no pas en el funcionament del procés en si.

- **Dificultat d'arribar a famílies vulnerables**

Existeixen barreres d'accés als espais informatius, especialment per motius lingüístics, culturals o de situació socioeconòmica, fet que limita la igualtat d'oportunitats en la presa de decisions.

- **Necessitat de construir un relat compartit sense estereotips**

Es fa necessari construir un discurs coherent entre agents i revisar el llenguatge utilitzat per evitar reforçar estigmes o percepcions negatives sobre determinats centres o perfils d'alumnat.

- **Desigualtat en la visibilitat dels centres educatius**

Persisteixen diferències en l'interès que generen els centres que necessiten una anàlisi prèvia des de punt de vista de l'equitat. A partir d'aquí es proposen estratègies comunicatives orientades a garantir una visibilitat més equitativa dels centres.

- **Millora de la transparència en l'oferta ampliada i els ajuts escolars**

Es planteja el repte d'avançar cap a una gestió més clara i coherent i comprensible de l'oferta ampliada, especialment pel que fa als ajuts econòmics i a les anomenades "motxilles escolars". En aquest sentit, es posa de manifest la conveniència de reforçar la qualitat i la consistència de la informació que reben les famílies, per tal d'evitar possibles discrepàncies entre les expectatives inicials i la realitat posterior. Així com, reforçar el seguiment de les ajudes per part d'inspecció educativa i la sindicatura.

- **Limitacions en la coordinació i el seguiment de casos**

Tot i l'existència de mecanismes compartits, com registres compartits entre les OMES i els equips d'assessorament psicopedagògic, cal reforçar la coordinació entre serveis i millorar la detecció precoç i l'acompanyament de l'alumnat.

- **Resistències al treball en xarxa**

Alguns centres mostren reticències a participar en espais col·lectius o iniciatives compartides, fet que dificulta la construcció d'una mirada sistèmica.



- **Dificultat per assolir una distribució equilibrada de l'alumnat**  
Persisteixen dinàmiques de segregació, especialment en la concentració d'alumnat amb necessitats educatives específiques, i costa atraure famílies cap a centres amb més complexitat.
- **Condicionants en la presa de decisions de les famílies**  
Les percepcions i dinàmiques col·lectives influeixen en les eleccions, generant processos de concentració o “fugida” entre centres. Es recomana analitzar aquestes preferències i treballar-les des de les escoles bressol.
- **Necessitat d'actuació en moments clau del procés d'escolarització**  
Es detecta l'oportunitat d'intervenir en fases específiques (com segones assignacions), fomentar decisions col·lectives per evitar dinàmiques de fugida o promoure grups singulars.

## 5. Idees força

A tall de resum, les idees que concentren el debat de l'espai:

### El paper municipis és vital per informar a les famílies

El seu paper no es circumscriu al període de preinscripció, sinó tot l'any, i requereix una planificació concreta de les accions.

### La desinformació afecta a la presa de decisions

La manca d'informació pot situar les famílies en situacions de desavantatge. I alhora, l'excés d'informació pot generar desinformació.

### Simplificar llenguatge i organitzar la informació

La simplificació del llenguatge, la calendarització i la seqüenciació dels missatges són elements clau per garantir que les famílies reben la informació adequada en el moment oportú i de manera entenedora.

### Combinar canals digitals amb espais presencials de proximitat

Aprofitar i fer servir recursos canals digitals —com ara grups de difusió— permeten arribar a un volum ampli de famílies de manera àgil i sistemàtica. Però sense perdre de vista el contacte, l'acompanyament de molt a prop a través de les OME i les trobades presencials per generar confiança, resoldre dubtes i gestionar situacions de tensió, especialment en moments sensibles del procés, com l'assignació de places.



### **Cal difondre l'oferta educativa en clau territorial i no només de centre.**

Entendre l'oferta educativa des d'una perspectiva territorial contribueix a superar dinàmiques de competència i a trencar lògiques endogàmiques entre centres.

### **El paper rellevant dels sistemes d'informació per a la comunicació neutre**

Els sistemes d'informació municipals tenen un paper rellevant en la coordinació de les jornades de portes obertes i en la difusió dels projectes educatius, i en assegurar que els criteris de les escoles siguin el més igualitaris possibles i promoure que tothom conegui totes les escoles.

### **Importància de l'acompanyament personalitzat, especialment per a famílies vulnerables**

Tenen un gran valor les figures professionals específiques que poden establir un vincle directe amb les famílies, anticipar necessitats i facilitar-ne la participació en el procés amb més seguretat i coneixement.

### **El paper municipis petits o municipis sense OME**

Els municipis de més de 10.000 habitants estan obligades pel decret, però els petits també tenen un paper clau. Calen estratègies perquè els municipis sense OME puguin també fer arribar la informació a totes les famílies