

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública

2202 Resolución de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Escuela de Educación Infantil n.º 1, Paseo Rosales de Molina de Segura (30018886).

Las Cartas de Servicios son documentos que informan al ciudadano sobre los servicios que presta la Administración Pública de la Región de Murcia, las condiciones en que se prestan tales servicios y los compromisos de calidad que sobre ellos se adquieren con el ciudadano. A través de las Cartas de Servicios se informa, de manera sencilla y concisa a los ciudadanos, de forma que se facilite el ejercicio de sus derechos.

Otra de las finalidades de las Cartas de Servicios es la de impulsar las iniciativas de mejora en los órganos directivos de la Administración Pública Regional, y controlar el grado de cumplimiento, por parte de éstos, de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios públicos, a través de los indicadores asociados a los compromisos expresados y de la gestión de las quejas y sugerencias que se reciban, de forma que permita establecer mejoras mediante las revisiones oportunas.

En la Administración Pública de la Región de Murcia, se han ido desarrollando diferentes instrumentos normativos reguladores de las Cartas de Servicios. La Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, en su artículo 17.2, recoge la obligación de que todos los órganos directivos de las consejerías de la Administración Regional y sus Organismos Públicos dispongan, al menos, de un documento en el que expliciten sus compromisos de eficacia, eficiencia y calidad, expresados mediante la elaboración de la correspondiente Carta de Servicios.

De acuerdo con lo anterior, la Dirección de la Escuela de Educación Infantil n.º 1 Paseo Rosales, perteneciente, a estos efectos, a la Dirección General de Evaluación Educativa y Formación Profesional, de la Consejería de Educación y Cultura, ha elaborado el proyecto de Carta de Servicios, el cual cuenta con el informe favorable de la Inspección General de Servicios, de conformidad con la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia.

En su virtud, vista la propuesta de Carta de Servicios de la Escuela de Educación Infantil n.º 1 Paseo Rosales y de acuerdo con el artículo 5 del Decreto 174/2019, de 6 de septiembre, se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, el artículo 6.1 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y el artículo 17 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre,

Resuelvo:

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios de la Escuela de Educación Infantil n.º 1 Paseo Rosales, cuyo texto se recoge en el Anexo.

Segundo.- La Dirección de la Escuela de Educación Infantil n.º 1 Paseo Rosales, órgano responsable de esta Carta de Servicios, mediante cuadros de mando de seguimiento, será el responsable del control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente Carta de Servicios. De este control se dará cuenta a la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, para que, por la Inspección General de Servicios, se realice la evaluación de resultados y de los métodos de control de los compromisos de calidad utilizados y expresados en la presente Carta de Servicios y el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan; para ello el titular de la Dirección del Centro Educativo, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, a través de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, en el primer trimestre del año natural, un informe, referido al año natural inmediatamente anterior, sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

Este informe deberá referirse expresamente a:

- Los indicadores asociados,
- Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas,
- Las desviaciones detectadas,
- Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso,
- Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución,
- Los controles internos efectuados

Y a cuantos datos le sean requeridos por la Inspección General de Servicios a este respecto.

Tercero.- Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y en la web corporativa <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

Murcia, 7 de abril de 2020.—El Director de Regeneración y Modernización Administrativa, José David Hernández González.

ANEXO



Consejería de Educación y Cultura

Carta de Servicios



E.E.I. Nº 1 Paseo Rosales (Molina de Segura)

(30018886)

© Región de Murcia.
Murcia, 2020

CONTENIDOS

CONTENIDOS

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

NORMATIVA REGULADORA

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

HORARIO DE ATENCIÓN

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones

La Escuela de Educación Infantil (EEI) Nº 1 Paseo Rosales, es un centro público de enseñanza infantil que imparte el segundo ciclo de 3-6 años. Las finalidades de dicha escuela infantil vienen desarrolladas en su Misión.

Fines: Misión, Visión y Valores

Misión:

Somos un centro público de E.I. de reciente creación, que escolariza niños/as de 3 a 6 años, que tenemos como objetivo el desarrollo integral de nuestros niños/as atendiendo a sus necesidades, sus intereses, talentos y capacidades, en un clima emocionalmente feliz.

Apostamos por una línea de trabajo creativa e innovadora en busca de la “calidad” y “mejora continua” del Centro, desarrollando diferentes programas y proyectos.

Involucramos a todos los miembros de nuestra Comunidad Educativa fomentando su participación activa y colaboradora.

Visión:

El equipo docente trabajamos de forma coordinada y estimulante encauzando nuestra labor docente hacia las demandas educativas de la sociedad y favoreciendo el reconocimiento de nuestro Centro.

Para ello, pretendemos ser un Centro de referencia en Educación Infantil por su nivel de innovación, coordinación y proyección en calidad y excelencia educativa, tanto por sus recursos humanos y pedagógicos como por los servicios que presta.

Queremos lograr que las “familias” confíen, se impliquen, se comprometan y se encuentren satisfechas con el proceso educativo de sus hijos.

Valores:

Nuestra Comunidad Educativa asume la responsabilidad en el desarrollo de los siguientes valores prosociales:

- Solidaridad.
- Tolerancia.
- Autoestima.
- Autonomía y acción.
- Compañerismo.
- Trabajo bien hecho a través de los hábitos.
- Pasión por el trabajo realizado.

Educaremos en el esfuerzo y la superación para complementar el desarrollo pleno y emocional de toda la entidad educativa.

Fomentamos el respeto a la dignidad de las personas como la aceptación de las diferencias: sociales, de discapacidad física e intelectual, socioeconómica, religiosa, raciales, de nacionalidad y sexo.

Cumplimos con nuestra ética profesional ofreciendo integridad y honestidad.

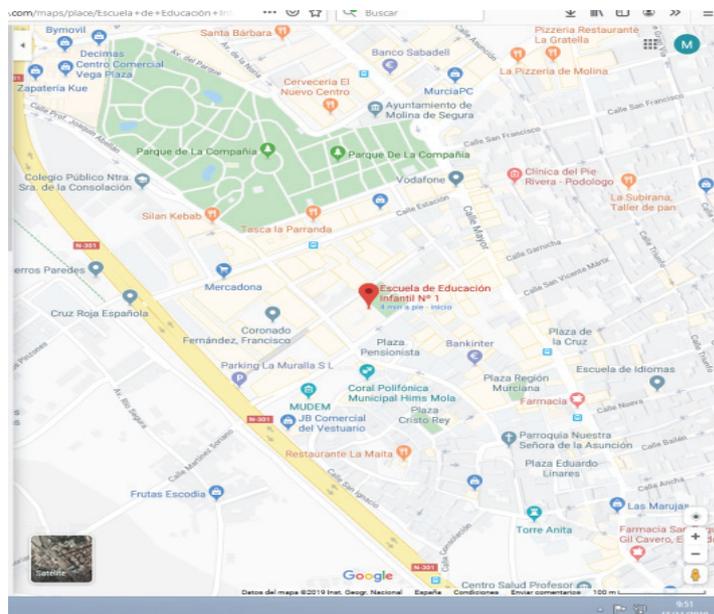
Incidimos en el desarrollo de las interacciones afectivas- sociales de los niños/as entre sus iguales y con los adultos.

En la web (www.murciaeduca.es/eein1molinadesegura/sitio), sección PROYECTO EDUCATIVO > MISIÓN, VISIÓN Y VALORES, se detalla la relación de estos objetivos con las líneas estratégicas del Centro y con los indicadores usados para comprobar la consecución de los mismos

Datos del centro educativo donde se presta el servicio

- **Nombre del responsable:** DIRECTOR DE LA E.E.I. Nº 1 PASEO ROSALES.
- **Dirección:** E.E.I. Nº 1 PASEO ROSALES S/N MOLINA DE SEGURA.
- **Teléfono:** 968 389992
- **Consejería:** EDUCACIÓN Y CULTURA.
- **Centro educativo:** E.E.I. Nº 1 PASEO ROSALES.
- **Código de Centro:** 30018886
- **Correo electrónico:** 30018886@murciaeduca.es
- **Web:** <https://www.murciaeduca.es/eein1molinadesegura/sitio>

Plano de situación



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios al ciudadano que se prestan son los siguientes:

Enseñanzas:

- Educación Infantil, segundo ciclo (3 a 6 años). Con programas y proyectos que pueden ser consultados en la web del Centro, sección OFERTA EDUCATIVA

Gestión administrativa:

- Matriculación in situ
- Tramitación de certificaciones
- Gestión de títulos académicos
- Gestión de convalidaciones
- Gestión de traslado de matrícula
- Tramitación de becas y ayudas al comedor

Actividades Extraescolares:

- Halloween
- El día de la Paz
- Carnaval
- Semana cultural (coincidiendo con el día del libro)
- Final de curso.

Planes y Programas:

- Bilingüe: una hora más de inglés que el nivel básico
- Proyecto de Ajedrez: pioneros en la incorporación en la escuela en horario lectivo.
- Yoga y mindfulness
- ABN: plan lógico matemáticas
- Plan lector y de fomento a la lectura: bibliotecas escolares
- Plan del deporte: piscina, psicomotricidad, recreos divertidos
- Programa Emocional EMOTI
- Plan de salud en la escuela: desayunos saludables, enfermera en el cole
- Compromiso social:
 - o Educación Ambiental
 - o Educación Vial
 - o El bienestar de los animales
 - o Huerto escolar

Actividades de colaboración con otras entidades:

- Ayuntamiento de Molina de Segura
- Fundación de Estudios Médicos
- ONG (Caritas, Cruz Roja...)
- Policía local, traslado de alumnos comedor (colegio adscrito).

Otros Servicios:

- Sistema integrado de comunicación con el centro de primaria adscrito
- Servicio de comedor
- Servicio de conciliación familiar (Los Madrugadores 7.30 a 9.00)
- Web permanentemente actualizada,
<https://www.murciaeduca.es/eeinlmolinadesegura/sitio>
- Atención individualizada de la orientadora a los alumnos
- Apoyos en el aula
- Envío de SMS personalizados a las familias

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

La Directora de E.E.I. Nº 1 PASEO ROSALES se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	Compromiso	Indicador
1	<i>Grado de satisfacción de las familias con las instalaciones del Centro, mayor o igual a 7 sobre 10</i>	<i>Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 ≥ 7</i>
2	<i>Horas de formación específica del profesorado mayor o igual a 300 horas</i>	<i>Horas impartidas de formación específica ≥ 300</i>
3	<i>Grado de satisfacción de las familias por la información dada por el Centro, mayor o igual a 7 sobre 10</i>	<i>Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 ≥ 7</i>
4	<i>Garantizar la comunicación personalizada con las familias a través de al menos 2 tutorías individualizadas</i>	<i>Número de tutorías individualizadas ≥ 2</i>
5	<i>Número de actividades del Centro en las que los padres colaboran y participan, mayor o igual a 4</i>	<i>Número de actividades del Centro en las que los padres colaboran y participan ≥ 4</i>
6	<i>Grado de satisfacción de las familias con respecto al clima de convivencia escolar, mayor o igual a 6 sobre 10</i>	<i>Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 ≥ 6</i>
7	<i>Garantizar que en la ausencia del profesorado se desarrollará la programación de aula establecida, ya que el número de horas perdidas será igual o inferior a 5.</i>	<i>Número de horas perdidas en ausencia del profesorado ≤ 5</i>
8	<i>Grado de satisfacción con los servicios específicos, mayor o igual a 6 sobre 10</i>	<i>Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 ≥ 6</i>

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con la E.E.I. Nº 1 PASEO ROSALES, tendrán los siguientes derechos:

- A los Derechos recogidos en el artículo 53 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE núm. 236, de 2 de octubre de 2015)
- Los contemplados en la ley 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación. (BOE núm. 159, de 4 de julio de 1985)
- Otros: Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (Transparencia, Protección de Datos de Carácter Personal, etc.) ya sean de ámbito autonómico o estatal.

NORMATIVA REGULADORA

Normativa Autonómica:

- Decreto número 254/2008, de 1 de agosto, por el que se establece el currículo del Segundo Ciclo de la Educación Infantil en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.(BOE núm. 182,de 6 de agosto 2008)
- Orden de 22 de septiembre de 2008, de la Consejería de Educación, Ciencia e Investigación, por la que se regulan, para la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, la implantación, el desarrollo y la evaluación en el segundo ciclo de la Educación Infantil.(BOE núm.238, de 11 de octubre 2008)

Normativa Estatal:

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE)
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la Calidad Educativa (LOMCE)

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en esta Carta de Servicio, se está comunicando a la ciudadanía la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de

innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que los ciudadanos pueden esperar y el compromiso del Responsable de tratar de alcanzar estos objetivos.

Para su elaboración, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por el Responsable de la Carta de Servicios, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o servicios del Centro susceptibles de introducir mejoras y comunicará a su personal los compromisos de calidad.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, el Responsable de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan ininterrumpidamente a lo largo del año/curso. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada curso, la Dirección del Centro, a través de la Dirección General competente en materia de calidad educativa, dará cuenta a la Inspección General de Servicios del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el curso transcurrido, así como de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

- **Quejas y sugerencias.** Para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias que los usuarios estimen pertinentes, para el mejor funcionamiento de la Administración Regional. Los artículos 20 y siguientes del Decreto nº 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, regula el objeto, procedimiento y sus efectos. En el Catálogo de Procedimientos y Servicios <http://www.carm.es/guiadeservicios> figura dicho servicio con el código 0867, donde se podrá acceder a la información necesaria para quien lo desee, pueda presentar sus quejas o sugerencias. Además se pueden realizar a través del buzón de quejas y sugerencias que tenemos en nuestra Escuela de Educación Infantil. La Dirección del

Centro responderá por escrito en el plazo de 10 días hábiles si es una queja y de 20 días si es una sugerencia. Los miembros del Consejo Escolar tienen acceso al listado de quejas y sugerencias recibidas.

- **Evaluación de Centro.** Las familias participan, cada dos años, en encuestas sobre las tutorías y el funcionamiento general del Centro;
- **Consejo Escolar.** En el Consejo Escolar hay cuatro representantes de las familias; cada dos años (los pares) se renueva la mitad de los puestos. En la web, sección NUESTRO CENTRO > CONSEJO ESCOLAR, hay información sobre las competencias de este órgano, la actual composición.
- **Reclamaciones por calificaciones.** Tras cada evaluación, se publican unos plazos para revisar con el profesorado los instrumentos de evaluación y, en caso de desacuerdo, presentar en Jefatura de estudios una reclamación.
- **Otras reclamaciones.** Si, tras agotar el resto de canales, el ciudadano considera que no se están respetando sus derechos, podrá presentar una reclamación en Secretaría y/o recurrir al Inspector del Centro.

HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención al público en las dependencias del Centro es el siguiente:

- **Equipo directivo:** Durante el curso: de lunes a viernes de 9.00 h a 14.00 h. En junio el horario de atención es de 9:00 a 13:00 horas.
- **Profesorado:** Todo el personal docente del Centro tiene unas horas de atención a las familias, recogidas en la web (sección PROFESORADO).
- Cualquier correo electrónico mandado a la cuenta del Centro (30018886@murciaeduca.es) será respondido en un plazo máximo de una semana.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

- **Telefónica:** La atención telefónica es la proporcionada mediante el teléfono 968 389992.
- **Presencial:** La atención presencial es la que se ofrece personalmente a los ciudadanos en el Centro.
- **Escrita:** Ante cualquier oficina de la [Red de Asistencia en Materia de Registro \(antes Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano o Ventanilla Única\)](#) o por correo postal.
- **Correo electrónico:** 30018886@murciaeduca.es
- **Web:** <https://www.murciaeduca.es/eeinlmolinadesegura/sitio>

- **Plataforma Mirador** : <https://mirador.murciaeduca.es/GICPadres>
- **Electrónica**: En [la sede electrónica](#) de la Comunidad Autónoma, <https://sede.carm.es/>.

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

Proyecto Educativo:

El Proyecto Educativo de Centro (PEC) es la concreción de la autonomía pedagógica, de organización y de gestión a la que hace referencia el artículo 120 de la Ley Orgánica de Educación (LOE). Debe responder, tras la reflexión y el consenso de la comunidad educativa, a las preguntas de quiénes somos (análisis del contexto), qué queremos y cómo pretendemos conseguirlo (planteado como Misión, Visión y Valores). El PEC contiene otros documentos como el Reglamento de Régimen Interior, el Plan de Convivencia, etc.

Por su parte, la Programación General Anual (PGA) consiste en todas las decisiones tomadas por el centro educativo para el curso actual, incluido el PEC.

El PEC y la PGA pueden consultarse en la web (www.murciaeduca.es/eeinlmolinadesegura/sitio), sección PROYECTO EDUCATIVO.

Compromiso de Transparencia:

DOCUMENTOS QUE SON TOTALMENTE PÚBLICOS (en la web del Centro)

- PEC
- IMPRESOS DE MATRICULACIÓN

Las peticiones se formularán en cualquier órgano o comisión o por Registro del Centro. Corresponde a la Comisión Permanente del Consejo Escolar dirimir cualquier duda de interpretación sobre este compromiso de transparencia.

Sistema de Cartas de Servicios de la CARM:

Las Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia se pueden consultar en <http://www.carm.es/cartasdeservicios>.