

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública

774 Resolución de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Colegio de Educación Infantil y Primaria San Roque de Ceutí.

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 del Colegio de Educación Infantil y Primaria San Roque, 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.

Vista la propuesta de Carta de Servicios del Colegio de Educación Infantil y Primaria San Roque.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 5 del Decreto 174/2019, de 31 de julio, se establecieron 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 del Colegio de Educación Infantil y Primaria San Roque, cuyo texto se recoge en el Anexo.

Segundo.- La Dirección del Colegio de Educación Infantil y Primaria San Roque, 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 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, 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 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, 13 de diciembre de 2019.—El Director de Regeneración y Modernización Administrativa, José David Hernández González.

CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL
SERVICIOS QUE SE PRESTAN
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 del CEIP SAN ROQUE (Ceutí)**

El Centro de Educación Infantil y Primaria (CEIP) San Roque es un centro público que imparte las etapas de Infantil y Primaria.
Las finalidades del CEIP San Roque vienen recogidas en su Misión.

Fines: Misión, Visión y Valores del CEIP San Roque (Ceutí)**Misión**

Somos un Centro bilingüe que atiende alumnado de 3 a 12 años, abarcando las etapas de Infantil y Primaria.

Nuestro objetivo es la educación integral de los alumnos en cada etapa de su desarrollo, ofreciendo una enseñanza de calidad que permita formar personas autónomas, competentes, responsables y comprometidas.

El CEIP San Roque dispone de una organización flexible, dinámica y abierta al entorno, que permite atender la diversidad del alumnado y proporciona al profesorado un marco de trabajo coordinado y eficaz para el desarrollo de su labor docente.

Visión

Ser un Centro reconocido por:

- Su innovación y participación en planes y proyectos buscando la excelencia educativa.
- Buena relación entre los distintos sectores educativos gracias al liderazgo de un Equipo Directivo estable y cohesionado.
- Convertir el programa SELE (Sistema de Enseñanzas de lenguas Extranjeras) en seña de identidad del Centro y ser referente en la localidad.
- Contar con una plantilla estable, motivada y preparada, que dé continuidad al Proyecto Educativo de Centro.
- Tener un Centro con unas instalaciones seguras y adecuadas para el desarrollo de la labor educativa.
- Lograr una competencia lingüística que permita a nuestro alumnado proseguir con éxito su formación, promoviendo a la vez el entusiasmo por la lectura y la escritura.
- Un claustro comprometido y que asuma como propios los acuerdos metodológicos adoptados por el profesorado.
- Eficiencia y responsabilidad en el uso de recursos materiales y energéticos disponibles.
- Política de transparencia en la gestión y organización del Centro.

Valores

- Respeto y responsabilidad con el medio ambiente, desarrollando políticas encaminadas a preservar el entorno natural.
- Espíritu crítico y afán de superación.
- Respeto a las normas.
- Trabajo cooperativo.
- Sensibilización y tolerancia hacia las diferencias individuales.
- Compromiso social mediante el desarrollo de proyectos que favorezcan la implicación de toda la comunidad educativa.
- Apertura al entorno, participando en las actividades sociales, culturales y deportivas programadas, en colaboración con otras instituciones y organismos.
- Mejora continua.

En la web www.30010346.wixsite.com/sanroqueceuti, sección NUESTRO CENTRO > MISIÓN, VISIÓN Y VALORES, se detalla la relación de los mismos. De igual modo, en la sección DOCUMENTOS DEL CENTRO > PROYECTO EDUCATIVO > OBJETIVOS Y PRIORIDADES DE ACTUACIÓN, se detallan las líneas estratégicas e indicadores fijados para comprobar su consecución.

Datos del CEIP San Roque

Nombre del responsable: DIRECTORA DEL CEIP SAN ROQUE

Consejería: CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA

Centro educativo: CEIP SAN ROQUE

Código del Centro: [30010346](https://www.30010346.wixsite.com/sanroqueceuti)

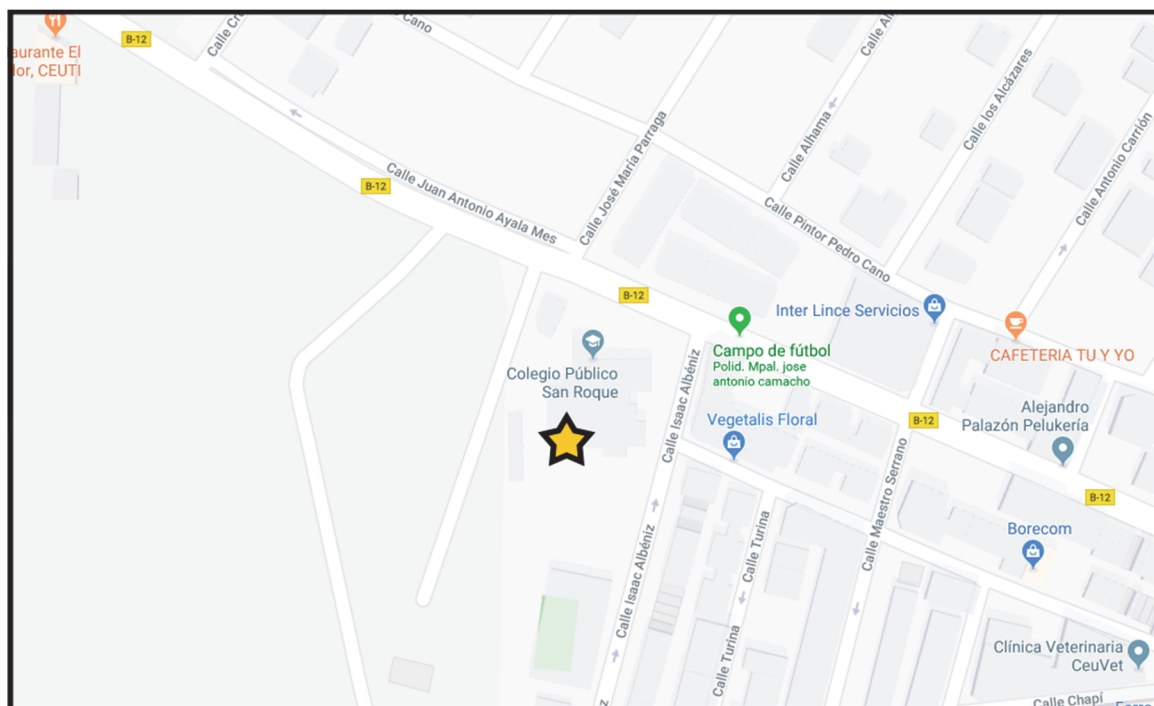
Dirección: carretera de Mula, 0, 30562 Ceutí.

Teléfono: 968 690 380

Correo electrónico: 30010346@murciaeduca.es

Web: www.30010346.wixsite.com/sanroqueceuti

Plano:



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios al ciudadano que se prestan son los siguientes:

Enseñanzas

- Educación Infantil.
- Educación Primaria Bilingüe en Inglés con modalidad intermedia-avanzada.

Gestión Administrativa

- Tramitación de certificados.
- Tramitación de becas y ayudas al estudio.
- Banco de libros.
- Compulsa.
- Gestión de traslados de matrícula.

Actividades complementarias

- Semana Cultural.
- Día de la Paz.
- Carnaval.
- Festividades relacionadas con países de habla inglesa.
- Festival de Navidad.
- Festival fin de curso.
- Viaje de estudios.

Planes y programas

- Enseñanza bilingüe (SELE).
- Huerto escolar.
- Día de la bici.
- Plan de Educación para la Salud.
- CAF Educación.
- Ajedrez en el aula.
- Educando en justicia.
- Plan Director.
- Erasmus +.
- Programa de Centros Digitales.

Actividades de colaboración con otras entidades (alianzas)

- Educación Vial en colaboración con la Policía Local de Ceutí.

- Actividades con las residencias de ancianos cercanas.
- Coordinación con el IES y las escuelas infantiles de la localidad.
- Actividades en colaboración con el Ayuntamiento de la localidad: Carnaval, Día del niño, deporte escolar...
- Asociaciones externas: ASSIDO, ASTRAGE, ASTEAMUR.
- Policía-tutor.
- Compra de libros gestionado por el AMPA.

Otros servicios

- Comedor escolar.
- Aula matinal (Plan Concilia)
- Escuela de padres.
- Auxiliares de conversación nativos.
- Agenda escolar personalizada.
- Atención del orientador del Equipo de Orientación EOEP de Molina de Segura.
- Detección sistematizada de dificultades de lectoescritura en 2º de primaria.
- Comunicación personalizada con las familias a través de la aplicación TokApp.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

La directora del CEIP San Roque 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>(Práctica docente) Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente (anual, medido en febrero), mayor o igual a 7,5 sobre 10.</i> | <i>(PC04) Grado de satisfacción del alumnado, en escala de 0 a 10 \geq 7,5.</i> |
| 2 | <i>(Práctica docente) Grado de satisfacción medio de las familias con la práctica docente (anual, medido en febrero), mayor o igual a 7,5 sobre 10.</i> | <i>(PC04) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 \geq 7,5.</i> |
| 3 | <i>(Resultados) Porcentaje de alumnado que promociona con evaluación positiva en todas las áreas al finalizar la etapa (anual, medido en junio), igual o mayor a 70%.</i> | <i>(PC02.03) (Número de alumnos de 6º que promocionan con evaluación positiva en todas las áreas / número de alumnos de 6º) x 100 \geq 70</i> |

| | | |
|----|--|---|
| 4 | <i>(Resultados) Media global del Centro (anual, medida en junio) mayor o igual a 7.</i> | <i>(PC02.03) Puntuación media del Centro \geq 7</i> |
| 5 | <i>(Convivencia) Grado de satisfacción de las familias con el clima de convivencia del Centro (anual, medido en mayo) mayor o igual a 8 sobre 10.</i> | <i>(PC05.03) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 \geq 8</i> |
| 6 | <i>(Información y atención) Grado de satisfacción de las familias con la información dada por el Centro (anual, medido en mayo) igual o superior a 8.sobre 10</i> | <i>(PD05.01) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 \geq 8</i> |
| 7 | <i>(Información y atención) Grado de satisfacción de las familias con el desempeño de las funciones del Equipo Directivo (anual, medido en mayo) mayor o igual a 8 sobre 10.</i> | <i>(PD04.01) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 \geq 8</i> |
| 8 | <i>Grado de satisfacción de las familias con el programa SELE (anual, medido en mayo) mayor o igual a 8 sobre 10.</i> | <i>(PD06.05) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 \geq 8</i> |
| 9 | <i>Grado de satisfacción de las familias con la imagen que transmite el Centro (anual, medido en mayo) mayor o igual a 8 sobre 10.</i> | <i>(PD06.05) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 \geq 8</i> |
| 10 | <i>Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento general del Centro (anual, medido en mayo) mayor o igual a 8 sobre 10.</i> | <i>(PD06.05) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 \geq 8</i> |

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el CEIP San Roque, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

- Los 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).
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

NORMATIVA REGULADORA

Normativa autonómica

Decreto 198/2014, de 5 de septiembre, por el que se establece el currículo de la Educación Primaria en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Decreto 254/2008 de 1 de agosto, por el que se establece el currículo de Segundo Ciclo de Educación Infantil en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

Normativa contenida en la web de la [Consejería de Educación, y Cultura](#).

Normativa estatal

Ley Orgánica 2/2003, de 3 de mayo, de Educación (LOE)

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/cursó. 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

En aras de poder mejorar el servicio que ofrecemos, los ciudadanos podrán participar en este proceso en las siguientes modalidades:

- **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. Además, 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 que quien lo desee, pueda presentar quejas o sugerencias. Además, se pueden tramitar a través de la web del Centro www.30010346.wixsite.com/sanroqueceuti, sección EVALUACIÓN Y CALIDAD > FORMULARIOS QSF. La Dirección del Centro responderá en el plazo de 10 días lectivos. Las quejas y sugerencias de familias, junto con la respuesta del Centro, se trasladarán al servicio de Atención al Ciudadano de la Comunidad Autónoma.
- **Evaluación del Centro.** Las familias participan, anualmente, en encuestas sobre la práctica docente y el funcionamiento general del Centro; los resultados y su análisis se publican en la web www.30010346.wixsite.com/sanroqueceuti, sección EVALUACIÓN Y CALIDAD>EVALUACIÓN DEL CENTRO.
- **Consejo Escolar.** En el Consejo Escolar hay tres 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 y resumen de las últimas reuniones.

- **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

Equipo directivo: Durante el curso: de martes a jueves de 08:30 h a 15:30 h. y lunes y viernes de 08:30 h a 14:30 h. En julio, el horario de atención es de 9:00 a 14:00 horas.

Secretaría: de 9:00 a 13:30 h., durante el curso y julio.

Profesorado: Todo el personal docente del Centro tiene una hora de atención semanal a las familias, recogida en el Boletín Informativo que se entrega a las mismas a inicio de curso.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Presencial: En el propio Centro educativo CEIP San Roque.

Atención telefónica: 968 69 03 80

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: 30010346@murciaeduca.es

Web: www.30010346.wixsite.com/sanroqueceuti

Aplicación telefónica TokApp

Electrónica: En la sede electrónica de la Comunidad Autónoma.
<https://sede.carm.es/>

Plataforma Mirador: <https://mirador.murciaeduca.es/GICPadres.>

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

El CEIP San Roque pertenece a la Red de Centros de Excelencia de la Región de Murcia.

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 Plan de Convivencia, el Plan de Atención a la Diversidad, etc. Por su parte, la Programación General Anual (PGA) consiste en todas las decisiones tomadas por el Centro educativo para el curso actual.

El PEC y la PGA pueden consultarse en la web www.30010346.wixsite.com/sanroqueceuti sección NUESTRO CENTRO > DOCUMENTOS DEL CENTRO.

Compromiso de transparencia: accesibilidad documental

| DOCUMENTOS QUE SON TOTALMENTE PÚBLICOS (EN LA WEB DE CENTRO) |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Resumen de las reuniones del Consejo Escolar• PGA• PEC• Resultados de la evaluación del Centro• Listado de indicadores |

| OTROS DOCUMENTOS | ACCESIBLES PARA | TRAS PETICIÓN DE |
|-------------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| Actas del Consejo Escolar (PD04.04) | Consejeros escolares | Cualquier docente, padre/madre |
| Actas del Claustro (PD04.03) | Profesorado | No |

| | | |
|---|--|----|
| Actas de la CCP (PD04.02) | Profesorado | No |
| Análisis trimestrales: resultados académicos (PC04) y convivencia (PC05) | Profesorado y consejeros escolares | No |
| Análisis trimestrales: procesos de enseñanza (PC04) | Profesorado | No |
| Memoria final (PD02.04) | Profesorado y consejeros escolares | No |
| Cuenta de gestión y presupuestos (PA02.01) | Profesorado y consejeros escolares | No |

Las peticiones se formularán en cualquier órgano o comisión o por Registro del Centro. Le corresponde al Consejo Escolar dirimir cualquier duda de interpretación sobre este compromiso de transparencia.

Sistema de Cartas de Servicio

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