

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública

6454 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 Maestra Dolores Escámez de Ceutí (30010371).

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 Maestra Dolores Escámez, 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 del Colegio de Educación Infantil y Primaria Maestra Dolores Escámez 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 del Colegio de Educación Infantil y Primaria Dolores Escámez, cuyo texto se recoge en el Anexo.

Segundo.- La Dirección del Colegio de Educación Infantil y Primaria Dolores Escámez, 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, 3 de noviembre de 2020.—El Director de Regeneración y Modernización Administrativa, José David Hernández González.

Carta de Servicios



Centro de Educación Infantil y Primaria Maestra Dolores Escámez de Lorquí (30010371)

CONTENIDOS

CONTENIDOS

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

El Colegio de Educación Infantil y Primaria (CEIP) Maestra Dolores Escámez es un centro público que imparte las etapas de Infantil y Primaria.

Las finalidades del CEIP Maestra Dolores Escámez vienen recogidas en su Misión.

Fines: Misión, Visión y Valores

MISIÓN

Somos un Centro bilingüe que atiende alumnado de 3 a 12 años, abarcando las etapas de 2º ciclo de infantil y Primaria.

El CEIP Maestra Dolores Escámez se concibe como una **escuela inclusiva**, una escuela de todos y para todos donde se trabaja de forma individualizada los diferentes ritmos de nuestros alumnos.

Disponemos de una organización que permite atender la diversidad del alumnado en un marco de trabajo coordinado.

Nuestro objetivo principal 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.

Trabajamos para conseguir la integración participativa de todos los sectores de la comunidad educativa.

Somos un Centro abierto al entorno y comprometido con el medio ambiente.

VISIÓN

Ser reconocido como un centro educativo:

- **Inclusivo** que parte de la **diversidad de su alumnado** para conseguir los mejores resultados escolares.
- **Innovador** que ofrezca a los alumnos experiencias diferentes de enseñanza y que responda a las exigencias del momento (uso de TIC, programas educativos, programas europeos...)
- Que desarrolle una **enseñanza bilingüe**, como apuesta de futuro.
- **Que garantice el éxito en la transición de las diferentes etapas educativas.**
- Con **profesionales, bien formados y comprometidos** con su labor docente.
- **Respetuoso con el medio ambiente**, desarrollando programas para su conservación.
- Con **buen Clima de convivencia** entre los distintos sectores educativos.
- Que sea un centro organizativo referente, con un **modelo de gestión** basado en la calidad y mejora continua a través de un Equipo Directivo cohesionado.
- **Política de transparencia** en la gestión y organización del Centro (difusión de la información y encuestas a la comunidad educativa). que favorezca la participación de los distintos sectores de la Comunidad Educativa.

VALORES

Trabajamos para que estos sean los valores que definan nuestra práctica docente y a nuestros alumnos:

- Orden
- Respeto a las normas.
- Responsabilidad, esfuerzo y autoestima.
- Interculturalidad y Tolerancia.
- Respeto por el medio ambiente
- Centro abierto y participativo en actividades organizadas por otras instituciones y organismos
- Coordinación y gestión.
- Trabajo cooperativo.
- Implicación de toda la comunidad educativa.
- Mejora continua.

En la web <https://www.murciaeduca.es/cpmaestradoloresescamez/sitio/> , sección CALIDAD.CAF EDUCACIÓN > 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

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que se prestan al ciudadano son los siguientes:

Enseñanzas

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

Gestión Administrativa

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

Actividades complementarias

- Proyecto de Centro. Semana Cultural.
- Velada de Halloween
- Pleno Infantil. (Día de la Constitución y Derechos de los niños)
- Día de la Paz.
- Conoce tu pueblo.
- Carnaval.
- Festival de Navidad.
- Viernes de Dolores
- Fiesta de graduación.
- Viaje de estudios.

Planes y programas

- Enseñanza bilingüe. Sistema de Enseñanza en Lengua Extranjera (SELE).
- Plan de refuerzo curricular (tardes)
- Plan de detección de problemas relacionados con la lecto-escritura y comprensión lectora: Detective-u
- Huerto escolar.

- Plan de Educación para la Salud.
- Programa Consumo de fruta y verdura en el cole.
- Plan de autoprotección.
- Plan sobre emociones
- CAF Educación.
- Educando en justicia.
- Plan Director.
- Escuelas Activas.
- Programa de Centros Digitales.
- Cuidado del medio ambiente: “Educa en eco”, “Por mí y mis compañeros”, “Reciclo y respiro”, plantación de árboles, recogida de basura....

Actividades de colaboración con otras entidades

- Camino escolar seguro. Policía tutor
- Educación Vial en colaboración con la Policía Local de Lorquí.
- “Conozco mi Pueblo”. Asociación Camino al humanismo.
- Coordinación con el IES y las escuelas infantiles de la localidad.
- Actividades en colaboración con el Ayuntamiento de la localidad: Lorquí, ciudad Amiga de la Infancia (órgano de participación Infanto–juvenil), Pleno Infantil Carnaval, deporte escolar, día del medio ambiente, Semana de la Salud...
- Reuniones interinstitucionales (Servicios Sociales). Trabajo en red
- Semana de la Discapacidad del (diversas asociaciones de discapacitados)
- Banco de libros.

Otros servicios

- Escuela de Navidad y Verano.
- Comedor escolar compartido.
- Transporte escolar.
- Plan Concilia: matinal, septiembre y junio.
- Auxiliares de conversación nativos.
- Agenda escolar personalizada.
- Atención del orientador del EOEP de Molina de Segura.
- Comunicación directa con las familias a través de diferentes plataformas de mensajería: TokApp, whatsApp, Mirador.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

La dirección del CEIP Maestra Dolores Escámez 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>(PC02) 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 medio en febrero) mayor o igual a 8 sobre 10.</i>	<i>(PC02) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 \geq 8.</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>(PC03.03) (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 sobre 10</i>	<i>(PC03.03) Puntuación media del centro \geq 7</i>
5	<i>(Resultados) Comparación de los resultados de nuestros alumnos de 3º y 6º de primaria en las evaluaciones individualizadas externas con la media regional (anual, media en mayo) resultados en las evaluaciones individuales igual o superior a la media regional</i>	<i>(PC03.04) Media global de nuestro alumnado en la Evaluación Individualizada externa \geq a la media regional (500).</i>
6	<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>(PC06) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 \geq 8</i>
7	<i>(Información y comunicación) 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>(PD03.) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 \geq 8</i>

8	(Información y comunicación) Grado de satisfacción de las familias con el desempeño y respuestas del Equipo. Directivo (anual, medio en mayo) mayor o igual a 8.	(PD03) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 \geq 8
9	Grado de satisfacción de las familias con el programa SELE (anual, medio en mayo) mayor o igual a 8 sobre 10.	((PD01) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 \geq 8
0	Grado de satisfacción de las familias con el resto de planes y programas que se desarrollan en el Centro (anual, medio en mayo) mayor o igual a 8 sobre 10	(PD01) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 \geq 8
1	Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento general del Centro (anual, medido en mayo) mayor o igual a 8.	PD06) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 \geq 8

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el CEIP Maestra Dolores Escámez, 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 Directora 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.

También se pueden tramitar a través de un **buzón de sugerencias** instalado en el hall del Centro y en la página web del mismo. La dirección del Centro responderá en el plazo de 10 días lectivos.

-Evaluación de Centro. Las familias participan, anualmente, en encuestas sobre la práctica docente y el funcionamiento general del Centro. Se informa a las familias de los resultados y su análisis a través de la aplicación TOAPP y formato papel.

- 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 ORGANIZACIÓN> ÓRGANOS COLEGIADOS > CONSEJO ESCOLAR, hay información sobre las competencias de este órgano y la actual composición.

- 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 lunes a jueves de 09:00 h a 14:30 h. y viernes de 09:00 h a 13:30 h. En julio, el horario de atención es de 9:00 a 13:00 horas.

Secretaría: de 9:00h a 10:30 h.de lunes a viernes, durante el curso. de 12:00h a 13:30 de lunes a jueves.

En julio, el horario de atención es de 9:00 a 13:00 horas.

Profesorado: Es necesario solicitar previamente cita al maestro o maestra con la que los padres deseen entrevistarse (mediante la agenda, nota, llamada de teléfono..). 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. En caso, de no poder asistir en este horario, se puede pedir cita previa y consensuar hora con el maestro/a con el que desee entrevistarse.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Presencial: En el propio Centro educativo CEIP Maestra Dolores Escámez.

Atención telefónica: 968 69 10 04

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: 30010371@murciaeduca.es

Aplicación Mensajería 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 Maestra Dolores Escámez 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, Plan de Acción Tutorial 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

<https://www.murciaeduca.es/cpmaestradoloresescamez/sitio/>

COMPROMISO DE TRANSPARENCIA: ACCESIBILIDAD DOCUMENTAL

DOCUMENTOS QUE SON TOTALMENTE PÚBLICOS (EN LA WEB DE CENTRO)

- 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	Consejeros escolares	Cualquier docente, padre/madre
Actas del Claustro	Profesorado	No
Actas de la CCP	Profesorado	No
Análisis trimestrales: resultados académicos y convivencia (PC03)	Profesorado y consejeros escolares	No
Análisis trimestrales convivencia PC05)	Profesorado y consejeros escolares	No
Análisis trimestrales: procesos de enseñanza (PC04)	Profesorado	No
Memoria final (PD02.03)	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 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>.