

ANEXO

Carta de Servicios



CPEIBas Nuestra Señora de los Dolores
Dolores de Pacheco

(30007165)

© Región de Murcia.
Murcia, 2020.

CONTENIDOS

CONTENIDOS	3
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL	3
SERVICIOS QUE SE PRESTAN.....	5
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN.....	6
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.....	7
NORMATIVA REGULADORA.....	7
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS.....	8
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO	8
HORARIO DE ATENCIÓN	9
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN	9
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS	10

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones

El Colegio de Educación Infantil y Básica (CPEIBas) Nuestra Señora de Los Dolores es un centro público de educación infantil, primaria y secundaria obligatoria, integrado en la Red de Centros de Excelencia Educativa de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Nuestro propósito queda especificado en *Misión*; nuestras metas y aspiraciones, en *Visión* y nuestros fundamentos y principios en *Valores*.

Fines: Misión, Visión y Valores

Misión

Impulsamos el desarrollo de las capacidades de nuestros alumnos y alumnas, adaptando nuestra práctica educativa y docente a la realidad socio-cultural del entorno, para formar ciudadanos participativos, responsables, solidarios y preparados para una sociedad en continua transformación.

Visión:

Aspiramos a ser un Centro reconocido por:

- Ofertar una enseñanza bilingüe de calidad contrastada en todas sus etapas.
- Consolidar un modelo educativo basado en el seguimiento personalizado del desarrollo -cognitivo, formativo y emocional- de cada alumna y alumno.
- Conseguir un ambiente de trabajo adecuado en el aula, que transmita al alumnado el respeto a la autoridad docente.

Valores:

Los fundamentos y principios que rigen nuestra Misión son:

- a) La cultura del esfuerzo y espíritu de superación.
- b) El respeto a las normas cívicas.
- c) La igualdad y la tolerancia para favorecer la integración social.
- d) El respeto y la conservación del medio natural.
- e) El espíritu crítico y la autonomía personal.
- f) El fomento de la autoestima y la felicidad.

Datos del Centro

Responsable: Director del Centro:

Consejería: Educación y Cultura.

Código de Centro: 30007165

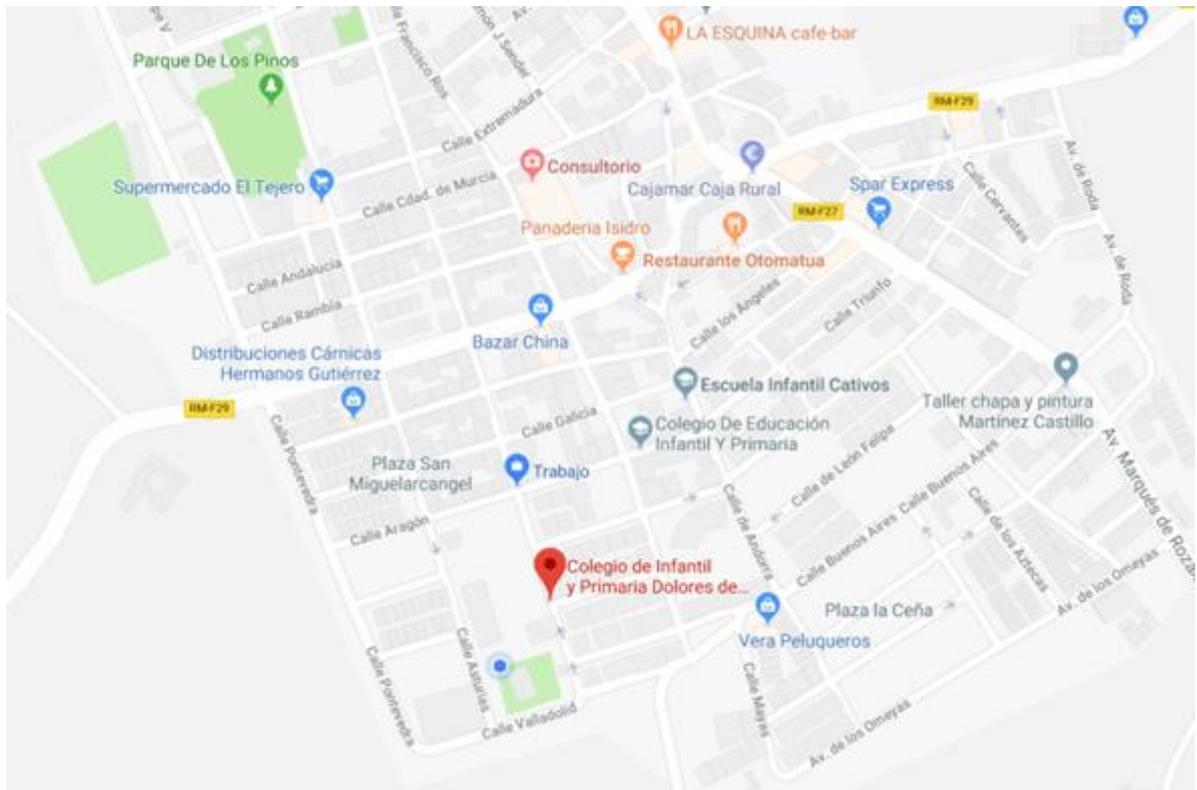
Dirección: Calle Aragón s/n, 30739, Dolores de Pacheco, Torre-Pacheco, Murcia.

Teléfono: 968 173 225 / 968 173 513 (fax)

Correo electrónico: 30007165@murciaeduca.es

Web: www.murciaeduca.es/colegiodoloresdepacheco

Plano de situación:



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que prestamos al ciudadano son los siguientes:

Enseñanzas:

- Segundo Ciclo de Educación Infantil (3 a 5 años).
- Educación Primaria bilingüe, con la modalidad intermedia en el primer tramo y básica en el segundo tramo.
- Educación Secundaria Obligatoria, con la opción de enseñanza bilingüe en su modalidad intermedia.

Gestión administrativa:

- Matriculación.
- Atención al público en varios idiomas: inglés, francés y árabe.
- Tramitación de certificados.
- Emisión de justificantes laborales.
- Gestión de traslado de matrícula.
- Tramitación de becas y ayudas al estudio.
- Banco de libros.
- Gestión de reclamaciones y sugerencias.

Actividades complementarias:

- Semana cultural.
- Jornada bilingüe.
- Actividades de inmersión lingüística.
- Viajes culturales en 6º de primaria y 3º y 4º ESO.
- Talleres de biblioteca en horario vespertino.

Actividades en colaboración con otras entidades (alianzas):

- Servicio de Mediación Social.
- Pabellón Deportivo Municipal anexo al Centro.
- Servicio de comedor hasta 12 años (Escuela infantil Colorines).
- Escuela de vacaciones en los periodos de Navidad, primavera y verano (Ayuntamiento).
- Deporte Escolar en horario vespertino (Ayuntamiento).
- Uso del Centro Cívico Municipal para actividades culturales y celebraciones.
- Actividades relativas al Programa de Educación Vial (Ayuntamiento).
- Actividades culturales en colaboración con asociaciones locales (AMPA, Rondalla, Asociación de Amas de Casa, Tercera Edad...).
- Bibliobús (estancia mensual en el centro; en colaboración con la Biblioteca Regional).

Planes y programas:

- Programa de Refuerzo Educativo en horario vespertino.
- Programa de Robótica "Cable Amarillo".
- Programa de Fomento del Reciclaje y Reducción de los Residuos.
- Programa de Consumo de Frutas y Verduras en la Escuela.

- Plan de Educación para la Salud.
- Programa de Corresponsales Juveniles.
- Proyecto “Huerto Escolar”.
- Programa CAF (Sistema de gestión de la calidad).
- Programa Educativo “Centros Digitales” (etapa de primaria).

Otros:

- Agenda escolar personalizada.
- Auxiliares de conversación.
- Recinto escolar amplio y con zonas arboladas.
- Comunicación 3.0 (Web, Facebook, Instagram, Edmodo, ClassDojo).
- Departamento de Orientación (equipo profesional con dedicación exclusiva al Centro).

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

Desde el centro Nuestra Señora de Los Dolores asumimos públicamente los siguientes compromisos de calidad, los cuales tienen una correspondencia directa con los indicadores expresados, así como con el proceso al que pertenecen:

	Compromiso	Indicador
1	Porcentaje de alumnos que finalizan el segundo tramo de la etapa de primaria habiendo superado todas las materias, igual o superior al 60%.	I1.PA.SEC (Número de alumnos que lo finalizan / número de alumnos matriculados) x 100 ≥ 60
2	Porcentaje de alumnos que obtienen la titulación de graduado en educación secundaria obligatoria, igual o superior al 70%.	I2.PA.SEC (Número de alumnos que obtienen la titulación / número de alumnos matriculados) x 100 ≥ 70
3	Porcentaje de alumnos que abandonan sus estudios de ESO sin terminar ni continuar ninguna formación alternativa, inferior al 10%.	I7.PO.DOC.1 (Número de alumnos que abandonan / número de alumnos matriculados) x 100 < 10
4	Grado de satisfacción de las familias con respecto al clima de convivencia del Centro, igual o superior al 7,5 sobre 10.	I3.PE.CAL Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 ≥ 7,5
5	Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento del Centro en general igual o superior al 8 sobre 10.	Indicador: I12.PE.CAL Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 ≥ 8
6	Grado de satisfacción del alumnado con el equipo docente, igual o superior al 7 sobre 10.	I13.PE.CAL Grado de satisfacción del alumnado, en escala de 0 a 10 ≥ 7
7	Porcentaje de alumnos que, habiendo sido sancionados con un parte contra las normas de convivencia grave o muy grave, reinciden en esta conducta, inferior al 10%.	I5.PO.CON (Número de alumnos reincidentes / número de alumnos sancionados con anterioridad) x 100 < 10
8	Compromiso de resolución de quejas y sugerencias en un plazo máximo de diez días hábiles.	I3.PA.SEC

Porcentaje de alumnos que se sienten felices en el Centro, superior al 75%.

(Número de quejas y sugerencias resueltas en el plazo comprometido / número de quejas y sugerencia presentadas) x 100 = 100

13.PA.SEC
Grado de satisfacción de los alumnos, en escala de 0 a 10 $\geq 7,5$

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el CPEIBas Nuestra Señora de Los Dolores, 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 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.
- 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 220/2015, de 2 de septiembre, por el que se establece el currículo de la Educación Secundaria en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Normativa estatal:

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), modificada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa (LOMCE).
- Real Decreto 1630/2006, de 29 de diciembre, por el que se establecen las enseñanzas mínimas del segundo ciclo de Educación Infantil.

- Real Decreto 126/2014, de 28 de febrero, por el que se establece el currículo básico de la Educación Primaria.
- Real Decreto 1105/2014, de 26 de diciembre por el que se establece el currículo básico de la Educación Secundaria Obligatoria y del Bachillerato.

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.

Con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, el Responsable, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control trimestral o anual -dependiendo de la naturaleza del compromiso- 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, el Director 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

El CPEIBas Nuestra Señora de Los Dolores contempla distintos cauces a través de los cuales los ciudadanos pueden participar de la vida del Centro así como trasladar sus aportaciones a fin de mejorar el servicio que presta. Son las siguientes:

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 que quien lo desee, pueda presentar quejas o sugerencias.

Además, mediante el documento de reclamaciones y sugerencias del Centro -PA.SEC-reclama-, disponible en la Secretaría del Centro, el ciudadano puede presentar sus reclamaciones y sugerencias. El Equipo Directivo, encargado de tramitar este proceso, trasladará su respuesta a través de los cauces establecidos en el procedimiento de Administración y Secretaría -PA.SEC-.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN: con carácter anual, los padres y alumnos pueden manifestar su percepción sobre distintos aspectos del Centro. El diseño de los cuestionarios, su análisis y puesta en común, depende de la Comisión de Calidad del Centro, tal y como queda fijado en el proceso de Gestión de la calidad -PE.CAL-.

CONSEJO ESCOLAR: tanto las familias como los propios alumnos de secundaria pueden participar en el control y toma de decisiones del Centro, a través de sus representantes en el Consejo Escolar. El Consejo escolar se renueva por mitades cada dos años de forma alternativa, de manera que los representantes electos desempeñan su cargo durante un periodo de cuatro años.

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Secretaría: de 9:00 a 14:30 horas (de lunes a jueves).
de 9:00 a 14:00 horas (viernes).

Equipo directivo: de 9:00 a 10:30 horas y de 13:00 a 14:00 horas.

Horario de atención durante el mes de julio: de lunes a jueves, de 10 a 13 horas.

Atención de profesores a familias:

Infantil y Primaria, martes, de 14:00 a 15:00 horas.
Meses de septiembre y junio: de 13:00 a 14:00 horas.
Secundaria, consultar horas de atención:
www.murciaeduca.es/colegiodoloresdepacheco

Fuera de este horario, atención a través de 30007165@murciaeduca.es

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

PRESENCIAL: En el propio Centro.

ATENCIÓN TELEFÓNICA: 968 173 225

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: 30007165@murciaeduca.es

Web: www.murciaeduca.es/colegiodoloresdepacheco

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

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

Redes sociales:  @cpeibasdolores

 CPEIBas Ntra. Sra. de Los Dolores

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

Transparencia de documentos institucionales. Niveles de accesibilidad:

<i>DOCUMENTO</i>	<i>ACCESIBLE PARA</i>	<i>TRAS PETICIÓN DE</i>
Reclamaciones y sugerencias	-	Consejeros escolares
Actas de reunión de ciclo / tramo / departamento	Profesorado	-
Actas de reuniones de tutores	Tutores	Profesorado
Actas del Consejo Escolar	Consejeros escolares	Profesorado Delegados de curso de ESO
Horario de atención de profesores	Cualquier miembro de la comunidad educativa	-

Documentos públicos:

Proyecto Educativo de Centro (Plan de atención a la diversidad; Plan de Acción Tutorial; Plan de convivencia)
Programación General Anual (Programaciones; Actividades complementarias; Planes no contemplados por el PEC).
Plan de educación para la salud
Plan de evacuación

Resumen de la encuesta de satisfacción de las familias

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>.