

Carta de Servicios



Colegio de Educación Infantil y Primaria Ricardo Codorníu de Alhama de Murcia.

CONTENIDOS

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.....	1
SERVICIOS QUE SE PRESTAN	3
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN	4
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.....	5
NORMATIVA REGULADORA	6
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS.....	6
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO	7
HORARIO DE ATENCIÓN	8
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN	8
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS	9

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones del CEIP Ricardo Codornú (Alhama de Murcia).

El CEIP Ricardo Codornú de Alhama de Murcia es un centro educativo de titularidad pública, perteneciente a la Red de Centros de Excelencia Educativa y de Centros Bilingües de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, que forma a los alumnos durante las etapas de Educación Infantil y Primaria.

Las finalidades se desarrollan concretamente en el siguiente apartado referente a la misión.

Fines: Misión, Visión y Valores.

Misión:

Nuestros objetivos son formar a los alumnos de un modo integral, atendiendo a sus características y necesidades para desarrollar sus capacidades y competencias, desarrollar valores y actitudes que favorezcan la convivencia y el cuidado del entorno fomentando la autonomía, la independencia y el espíritu crítico de nuestro alumnado.

Visión:

- Lograr una formación para nuestros alumnos que les permita continuar con aprovechamiento la etapa de Educación Secundaria.
- Integrar a los alumnos en la sociedad como ciudadanos respetuosos.
- Desarrollar las competencias lingüística, matemática, social y cívica, tecnológica y en idioma extranjero.
- Respetar el medio ambiente.
- Ofrecer y mantener una participación activa y democrática de todos los miembros de la comunidad educativa y con todos los miembros de la comunidad educativa.

- Favorecer un buen clima de convivencia en el Centro.

Valores:

- Integración.
- Transparencia.
- Mejora continua.
- Innovación educativa.
- Participación.
- Convivencia.
- Educación emocional.
- Cuidado de la salud y del medio ambiente.

En el Proyecto Educativo, disponible en la web del centro <https://www.murciaeduca.es/cpricardocodorniu/sitio/>, dentro de la sección “PROYECTO EDUCATIVO” se encuentran detallados los objetivos estratégicos y las acciones a desarrollar para la consecución de los mismos.

Datos del CEIP Ricardo Codornú

NOMBRE DEL RESPONSABLE: El director del centro.

CONSEJERÍA: Consejería de Educación y Cultura.

CENTRO EDUCATIVO: CEIP Ricardo Codornú.

CÓDIGO DEL CENTRO: 30018199

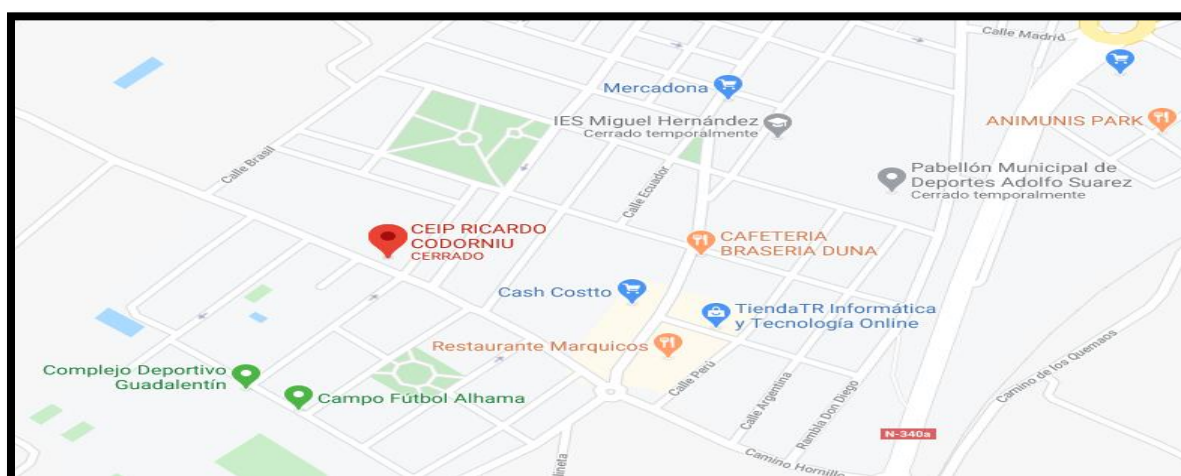
DIRECCIÓN: Camino Almendrico S/N, 30840 Alhama de Murcia.

TELÉFONO: 968 636 309

CORREO ELECTRÓNICO: 30018199@murciaeduca.es

WEB: <https://www.murciaeduca.es/cpricardocodorniu>

Plano de situación



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios al ciudadano que se prestan en el colegio son los siguientes:

Enseñanzas

- 2º Ciclo de Educación Infantil.
- Educación Primaria Bilingüe en Inglés.

Gestión administrativa

- Admisión.
- Matriculación.
- Traslado de matrículas.
- Expedición de certificaciones.
- Tramitación de becas de comedor y ayudas al estudio.
- Banco de libros.
- Gestión de traslados de matrícula.

Actividades complementarias, extraescolares y deportivas

- Plan de Fomento de la Actividad física y de la salud.
- Salidas al Parque Natural de Sierra Espuña.
- Semana Cultural.
- Festival de Navidad.
- Festival de Fin de curso.
- Viaje Cultural con los alumnos de 6º curso.
- Carrera Solidaria (día de la paz).
- Actividades Extraescolares “Un ratito más”.
- Participación en competiciones deportivas.
- Talleres Interniveles.

Planes y programas

- Programa de Centros Digitales.
- Sistema de Enseñanza Bilingüe en Inglés.
- Centro eTwinning.
- Plan Lógico-Matemático: Matemáticas divertidas.
- Plan Director.
- Plan de Fomento de la Actividad Física y la Salud.
- Plan de Formación para el Profesorado.
- Sistema de Gestión de Calidad: CAF Educación.
- Red de Centros de Excelencia de la Región de Murcia.
- Aprendizaje Basado en Proyectos.
- Aula Montessori.
- Huertos Escolares.
- Música en Educación Infantil.

- Biblioteca Escolar.
- Descansos Activos.
- Programa de Fruta y Verdura en la Escuela.

Actividades de colaboración con otras entidades (alianzas)

- Policía Tutor del Ayuntamiento de Alhama y Parque Infantil de Tráfico.
- Servicio de Acompañamiento Matinal.
- AMPA del Centro: organización de actividades extraescolares.
- Suplemento Minilínea con el periódico Infolínea.
- Convenios de colaboración con la Universidad de Murcia, ISEN, UCAM y Universidad Internacional de La Rioja para la realización del prácticum correspondiente al Grado en Maestro en Educación Infantil o Primaria.
- Agentes Sociales: desarrollo de actividades con la participación de agentes sociales tales como Cruz Roja, Bomberos, Policía Local, Manos Unidas o Caritas.
- Colaboración con Asociaciones: CEOM (Asociación para la Integración de Personas con Discapacidad Intelectual).

Otros servicios

- Comedor escolar.
- Servicio de proximidad matutino.
- Apoyo del equipo de orientación con presencia del orientador los miércoles en el centro de 9 a 14 h.
- Detección sistematizada de necesidades educativas y dificultades de aprendizaje.
- Apoyos en el aula (dos profesores en el aula) en gran parte del horario de los grupos de infantil y primaria.
- Auxiliar de conversación nativo.
- Agenda escolar personalizada gratuita para socios del AMPA.
- Comunicación personalizada con las familias a través de la aplicación ClassDojo.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El director del CEIP Ricardo Codorníu 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	Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento global del centro igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en mayo.	PD04-I01. Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento global del centro, en escala de 0 a 10, ≥ 7 .

2	Grado de satisfacción de las familias con la información facilitada por el centro igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en mayo.	PD04-I05. Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, ≥ 7 .
3	Grado de satisfacción de las familias con la respuesta ofrecida por el equipo directivo igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en mayo.	PD04-I03. Grado de satisfacción de las familias sobre la atención recibida por el equipo directivo, en escala de 0 a 10, ≥ 7 .
4	Grado de satisfacción de las familias con la práctica docente igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en mayo.	PDO4-I02. Grado de satisfacción de las familias sobre la práctica docente, en escala de 0 a 10 ≥ 7 .
5	Grado de satisfacción de las familias con el clima de convivencia del centro igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en mayo.	PD04-I04. Grado de satisfacción de las familias sobre el clima de convivencia, en escala de 0 a 10, ≥ 7 .
6	Todas las quejas y sugerencias que dependen exclusivamente del centro serán gestionadas en el plazo de 10 días lectivos.	PD04-I14. (Número de quejas y sugerencias resueltas en plazo / PD04-I15. Número de quejas y sugerencias recibidas) x 100=100
7	Valoración del servicio de comedor por encima de 7 sobre 10. Medición anual en mayo.	PA07-I01. Grado de satisfacción del funcionamiento global del comedor, en escala de 0 a 10, > 7 .
8	Grado de satisfacción del profesorado con el funcionamiento del Centro por encima de 7 sobre 10. Medición anual en mayo.	PD04-I12. Grado de satisfacción de los docentes sobre el funcionamiento global del centro, en escala de 0 a 10, ≥ 7 .
9	Nivel de resultados obtenido por nuestros alumnos. Media del centro mayor o igual a 7. Medición anual en junio.	PC02-I01. Puntuación media del centro en escala de 0 a 10, ≥ 7 .
10	El porcentaje de alumnos que promociona de nivel es igual o superior al 90% en todos los niveles. Medición anual en junio.	PC02-I02. (Número de alumnos que promocionan / número de alumnos del centro) x100 ≥ 90

El grado de satisfacción de las familias se averigua mediante la realización de encuestas usando como herramienta los formularios de Google. Este formulario consta de 30 preguntas y se pasa a las familias anualmente.

Así como, todos los años se realiza otro cuestionario a los maestros mediante el mismo sistema. Este formulario consta de 60 preguntas.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el CEIP Ricardo Codornú, órgano responsable de esta Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

- Los relacionados con el artículo 53, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE no 236 de 2 de octubre de 2015).
- Los que recoge el artículo 4 de la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

- Los contemplados en la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación, LODE, (BOE núm. 159, de 4 de julio de 1985). Modificada por la disp. final primera de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, sobre derechos de las familias en relación con la educación de sus hijos.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes ya sean de ámbito autonómico o estatal.

NORMATIVA REGULADORA

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 lo que se establecen las enseñanzas mínimas del segundo ciclo de Educación Infantil.
- Real Decreto 126/2014, de 28 de febrero, por lo que se establece el currículo básico de la Educación Primaria.
- Normativa contenida en la web del Ministerio de Educación <https://www.educacionyfp.gob.es/educacion/mc/intercambia/normativa/nacional.html>

Normativa autonómica

- Decreto nº 254/2008, de 1 de agosto, por el que se establece el currículo del segundo ciclo de Educación Infantil en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Decreto nº 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.
- Normativa contenida en la [web de la Consejería de Educación y Cultura](#).

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 director del Centro, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o Servicios del Centro susceptibles de introducir mejoras y comunicará al personal del Centro los compromisos de calidad.

Con objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, el responsable de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento finalizado el curso escolar, elaborará un informe con el resultado de la evaluación periódica efectuada en relación con el cumplimiento de compromisos durante el curso escolar, así como los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctivas que correspondan. Dicho informe se incluirá en la Memoria Anual. 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, del cumplimiento de compromisos y de las decisiones que se correspondan.

MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

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

- **Quejas y sugerencias:** Tanto las quejas como las 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 en el apartado BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (https://www.murciaeduca.es/cpricardocodorniu/sitio/index.cgi?wid_seccion=38); la Dirección del Centro responderá por escrito en el plazo de 10 días lectivos cuando dependan exclusivamente del centro y en 30 días aquellas que deban ser resueltas por el Servicio de Atención a la Ciudadanía, tal y como se recoge en el proceso PD.04.02 QUEJAS Y SUGERENCIAS. Las quejas y sugerencias de familias, junto con la respuesta del Centro, se trasladarán al servicio de Atención a la Ciudadanía 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 dan a conocer a la comunidad educativa en sesión de Claustro y en la reunión de Consejo Escolar donde se revisa la Memoria Final como indica el PD.04.01 y se publican en la web (www.murciaeduca.es/cpricardocodorniu, sección CALIDAD, página EVALUACIÓN DEL CENTRO).

- **Consejo Escolar:** Es el órgano colegiado de participación de los distintos sectores de la comunidad educativa. En el Consejo Escolar hay cinco representantes de las familias uno de ellos elegido por el AMPA; cada dos años (los impares) se renueva la mitad de los puestos. En

la web, sección NUESTRO CENTRO > CONSEJO ESCOLAR, hay información sobre las competencias de este órgano y la actual composición del mismo.

- **Reclamaciones por calificaciones:** Tras cada evaluación, las familias que estén en desacuerdo podrán revisar los instrumentos de evaluación con los maestros dentro del plazo que estipula la normativa al respecto y en caso de desacuerdo con el maestro, podrán presentar en Jefatura de estudios una reclamación.

- **Otras reclamaciones:** Si, tras agotar el resto de canales, el ciudadano considera que no están respetando sus derechos, podrá presentar una reclamación en Secretaría y/o recurrir al Inspector del Centro (órgano competente).

HORARIO DE ATENCIÓN

- **Equipo directivo:** Durante el curso, el horario de atención es de lunes a jueves de 9:00 a 15:00 y los viernes de 9:00 a 14:00. Durante el mes de julio, el horario de atención es de 9:00 a 14:00.

- **Secretaría:** Durante el curso, el horario de atención es de lunes a jueves de 9:00 a 15:00 y los viernes de 9:00 a 14:00. Durante el mes de julio, el horario de atención es de 9:00 a 14:00 horas.

- **Profesorado:** En una reunión inicial a principios de curso, los profesores tutores comunicarán a los padres o tutores legales de los alumnos las horas que cada profesor y tutor tienen reservadas en su horario para atenderles, se pueden consultar en jefatura de estudios y en la web del centro Sección PROGRAMACIÓN GENERAL ANUAL, apartado ORGANIZACIÓN DEL CENTRO.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Presencial: En el propio centro educativo CEIP Ricardo Codornú.

Telefónica: 968 636 309

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: 30018199@murciaeduca.es

Web: <https://www.murciaeduca.es/cpricardocodorniu>

Electrónica: En la [sede electrónica](#) de la Comunidad Autónoma.

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

ClassDojo: <https://teach.classdojo.com> o a través de la aplicación.

Facebook: <https://www.facebook.com/ricardocodorniu>

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

El CEIP Ricardo Codornú forma parte de la Red de Centros de Excelencia de la Región de Murcia.

Documentos institucionales

El Proyecto Educativo (PE) es la concreción de la autonomía pedagógica, de organización y de gestión y se regirá por lo dispuesto en el artículo 121 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo (LOE), y en su caso, por lo establecido en la disposición adicional quinta del 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. Debe responder, tras la reflexión y el consenso de la comunidad educativa, a las preguntas de quienes somos (análisis del contexto), qué queremos y cómo pretendemos conseguirlo (planteado como Misión, Visión y Valores). El PE contiene otros documentos como el Plan de Convivencia, el Plan de Atención a la Diversidad y el Plan de Acción Tutorial.

La Programación General Anual (PGA) consiste en todas las decisiones tomadas por el centro educativo para el curso actual y se regirá por lo dispuesto en el artículo 125 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo (LOE), y en su caso, por lo establecido en la disposición adicional quinta del 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. La PGA contiene el Plan Lector, Plan Lógico-matemático, Plan Plumier, Plan de Calidad, Plan de Fomento de la Actividad Física y la Salud, Programación de las actuaciones del coordinador de Educación para la Salud y Prevención de Riesgos Laborales: Plan de Salud y Plan de Autoprotección Escolar, Plan de Evacuación y Plan de Formación del profesorado.

El PE y la PGA pueden consultarse en la web:

<https://www.murciaeduca.es/cpricardocodorniu>

Compromisos de Transparencia: accesibilidad documental

DOCUMENTOS TOTALMENTE PÚBLICOS (EN LA WEB DEL CENTRO)

- Proyecto Educativo
- Programación General Anual
- Proyecto de Dirección
- Horarios
- Organigrama
- Resultados de la Evaluación del Centro
- Listado de indicadores

OTROS DOCUMENTOS	ACCESIBLE PARA	OTROS, TRAS PETICIÓN ESCRITA
Actas del Consejo Escolar	Consejeros escolares	Cualquier docente o padre
Actas de Claustro	Profesorado	No
Actas de CCP/Calidad	Profesorado	No
Actas de Evaluación	Profesorado	No
Actas de reuniones de tramo/ciclo	Profesorado	No
Memoria Final	Profesorado y consejeros escolares	No
Registro de quejas y sugerencias	No	Cualquier miembro del Consejo Escolar
Cuenta de Gestión y presupuestos	Claustro y consejeros escolares	No
Informe económico	Claustro y consejeros escolares	No
Resultados de evaluación	Claustro y consejeros escolares	No
Registro de quejas, sugerencias y felicitaciones.	CCP / Comisión de Calidad	Consejeros escolares y profesorado

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 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/cartadeservicios>.