

ANEXO

CARTA DE SERVICIOS



Consejería de Educación y Cultura



Colegio de Educación Infantil y Primaria Nuestra Señora del Paso de La Ñora.



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL	1
SERVICIOS QUE SE PRESTAN.....	2
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN.....	4
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.....	5
NORMATIVA REGULADORA.....	5
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS	5
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO	6
HORARIO DE ATENCIÓN	7
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN.....	7
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS	7

Naturaleza y funciones

El Colegio de Educación Infantil y Primaria (CEIP) Nuestra Señora del Paso es un centro de titularidad pública donde se imparte enseñanzas de educación infantil y primaria cuya finalidad se concreta en su Misión.

Fines: Misión, visión y valores

Misión:

Conseguir el pleno desarrollo integral de nuestro alumnado en un óptimo marco de convivencia, felicidad y participación.

Visión:

Para la concreción de la Visión hemos partido de las conclusiones extraídas del DAFO realizado en el Centro en 2018.

- Mantener un buen nivel académico y que nuestros alumnos tengan una competencia adecuada a su nivel curricular al terminar la etapa.
- Continuar con el buen clima de convivencia de toda la comunidad educativa.
- Mantener la calidad de los servicios ofertados.
- Avanzar en el uso de las nuevas tecnologías con nuestros alumnos.
- Involucrar a toda la comunidad educativa en una participación eficaz.
- Ofrecer una gestión e información transparente del centro.
- Mantener el grado de satisfacción con el que los alumnos permanecen en el Centro.

Valores:

- Solidaridad.
- Compañerismo.
- Respeto a los demás y al medio ambiente.
- Empatía.
- Amistad.
- Esfuerzo.
- Superación.
- Trabajo en equipo-cooperación.
- Participación.

En el Proyecto Educativo del Centro (PEC) se detalla la relación de estos objetivos junto con las líneas estratégicas del Centro.

Datos del Centro

Nombre del responsable: Director del CEIP Ntra. Sra. del Paso.

Consejería: Educación y Cultura.

Centro educativo: CEIP Ntra. Sra. del Paso.

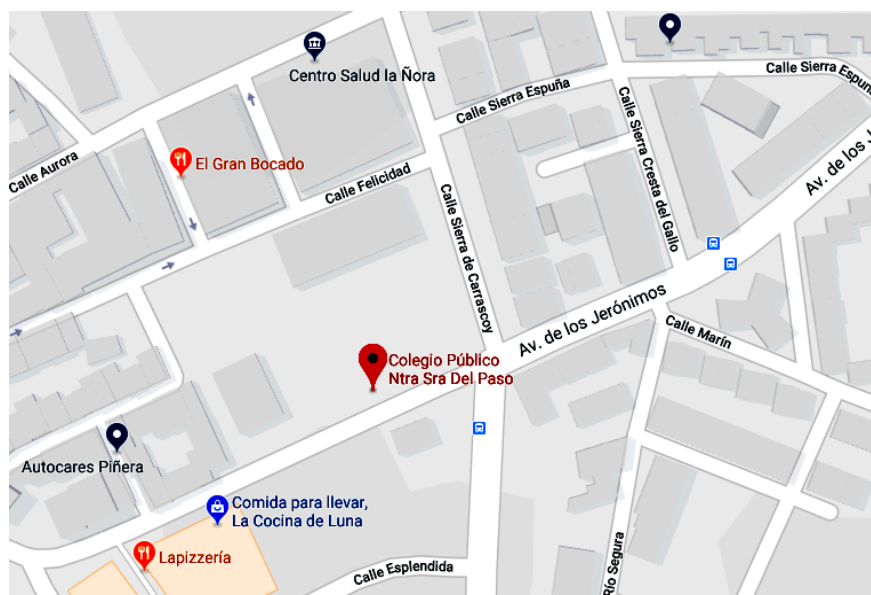
Dirección: Avenida de los Jerónimos, nº 36, 30832 La Ñora (Murcia).

Teléfono: 968805615.

web: <https://www.murciaeduca.es/30006331>

Correo electrónico: 30006331@murciaeduca.es

Plano



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que se prestan en el Colegio son los siguientes:

Enseñanzas

- Educación Infantil (segundo ciclo).
- Educación Primaria bilingüe avanzado en inglés.
- Enseñanza del alemán como segunda lengua extranjera.

Gestión administrativa

- Tramitación de becas de comedor y ayudas al estudio.
- Banco de libros en Educación Primaria.
- Gestión de inscripciones on-line.
- Matrículas on-line.
- Tramitación de certificaciones.
- Gestión de traslado de matrícula.

Actividades complementarias

- Viaje de estudios.
- Excursiones y visitas culturales todos los trimestres y en todos los cursos.
- Talleres diversos en el aula.
- Animación lectora.
- Desayuno saludable todos los años.
- Clases de ajedrez.

- Competiciones deportivas.
- Charlas de expertos.

Actividades extraescolares por las tardes

- Baloncesto
- Taller de cocina
- Taller de ajedrez
- Patinaje

Planes y programas

- Sistema de enseñanza bilingüe inglés (inmersión avanzada).
- Plan de educación para la salud con el reconocimiento del “Sello Vida saludable” por parte del Ministerio de Educación y Formación Profesional.
- Huerto escolar con la participación de todo el alumnado del Centro.
- Programa de animación lectora y uso de la biblioteca escolar.
- Plan “Uso de las nuevas tecnologías en el aula”.
- Plan de prevención de riesgos laborales.
- Elaboración de la revista escolar anual.
- CAF Educación
- Red Centros Excelencia Región de Murcia
- Programa de consumo de frutas y verduras en la escuela.

Otros servicios

- Comedor escolar funcionando de 14 a 16 horas (más información en www.murciaeduca.es/30006331, sección servicios).
- Servicio de madrugadores a partir de las 7:30 horas.
- Web permanentemente actualizada www.murciaeduca.es/30006331.
- Auxiliar de conversación nativo.
- Agendas escolares personalizadas gratuitas para el alumnado desde infantil
- Revista escolar.
- Envío de información a las familias a través de correo electrónico 30006331@murciaeduca.es.
- Comunicación diaria con las familias a través de correo electrónico.
- Apoyos dentro del aula a todo el alumnado que lo precisa.
- Detección sistemática de alumnado con dificultades de aprendizaje, así como de altas capacidades.
- Asambleas informativas a comienzo de curso.
- Comisión de padres delegados de aula y dirección.
- Aplicación “Mirador” actualizada con toda la información individualizada de cada alumno.
- Servicio Orientación Educativa.

El Director del CEIP Nuestra Señora del Paso 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 por parte de las familias con el funcionamiento del Centro igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en marzo.</i>	PA03/4 Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, > = 7.
2	<i>Porcentaje de promoción en todos los niveles igual o superior al 90%. Medición anual en junio.</i>	PC03/1 (Número de alumnos que promocionan / número de alumnos) X 100 > = 90.
3	<i>Grado de satisfacción de las familias sobre el cuidado del medio ambiente igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en marzo.</i>	PD05/05 Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, > = 7.
4	<i>Valoración de la convivencia en el Centro por parte de las familias igual o superior a 8 sobre 10. Medición bienal en marzo</i>	PC01/7 Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, > = 8.
5	<i>Alcanzar un grado de satisfacción de las familias sobre la información recibida igual o superior a 7 sobre 10. Medición bienal en marzo.</i>	PC07/3 Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, > = 7.
6	<i>Nivel de satisfacción de toda la comunidad educativa sobre el estado de conservación de las instalaciones superior a 7,5 sobre 10. Medición bienal en marzo.</i>	PD01/02 Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, > = 7,5.
7	<i>Gestionar todas las sugerencias y quejas recibidas en los plazos de 30 días la respuesta cuando se trata de sugerencias y 15 días las quejas)</i>	PD02/02 (Número de quejas y sugerencias resueltas en los plazos comprometidos / número de quejas y sugerencias recibidas) X 100 = 100.
8	<i>Servicio de comedor con una valoración por parte de los usuarios por encima de 7,5 sobre 10. Medición anual en junio.</i>	PA02/02 Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, > 7,5.
9	<i>"Servicio de madrugadores" con una valoración por parte de los usuarios por encima de 7,5 sobre 10. Medición anual en junio.</i>	PA02/01 Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, > 7,5.

Para conocer el grado de satisfacción de las familias se pasa cada dos años un formulario de google a todas las familias del Colegio. Este cuestionario contiene veintinueve preguntas sobre todos los aspectos del Centro, incluidos los servicios que se prestan.

Anualmente, también se pasa otro formulario al profesorado; en este caso es más extenso, contiene sesenta preguntas.

Además, en la página web del Colegio está ubicado el buzón de quejas sugerencias y felicitaciones que se atiende a diario.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el CEIP Ntra. Sra. del Paso, 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 2/2006, 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/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

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> Este enlace se abrirá en ventana nueva 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 (<https://www.murciaeduca.es/cpntrasradelpaso/sitio/>), sección buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones; la Dirección del Centro responderá por escrito en el plazo de 5 días lectivos si es una queja y de 30 días si es una sugerencia. Las quejas y sugerencias de familias y alumnado, junto con la respuesta del Centro, se trasladarán al servicio de Atención al Ciudadano de la Comunidad Autónoma.

- Evaluación de Centro. Las familias participan, en años alternos, en encuestas sobre las tutorías y el funcionamiento general del Centro; a los resultados acceden las familias a través de los propios formularios y su análisis se publican en la web (<https://www.murciaeduca.es/cpntrasradelpaso/sitio/>)

- Consejo Escolar. En el Consejo Escolar hay cinco 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.

- 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

Equipo directivo: Durante el curso: de lunes, miércoles y viernes de 09:10 h a 14:00 h. y martes y jueves de 09:10 a 15:00 h. En julio, el horario de atención es de 9:00 a 14:00 horas.

Secretaría: De 9:00 a 14:00 h. durante el curso y julio.

Profesorado: Todo el personal docente del Centro tiene unas horas de atención a las familias, recogidas en la web (sección Organización).

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

- Presencial: En el propio Centro.
- Página web: <https://www.murciaeduca.es/cpntrasradelpaso/sitio/>
- email: 30006331@murciaeduca.es
- A través de las agendas escolares
- Teléfono: 968805615
- Plataforma Mirador con enlace desde la web del Colegio

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.

- Electrónica: en [la sede electrónica](#) de la Comunidad Autónoma, <https://sede.carm.es/>.
- Facebook y Telegram

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

El CEIP Ntra. Sra. del Paso forma parte de la Red de Centros de Excelencia de la Región de Murcia y en junio de 2018 obtuvo el Certificado de Calidad “Sello Vida Saludable” por parte del Ministerio de Educación y Formación Profesional.

Proyecto Educativo del Centro (PEC)

El Proyecto Educativo del Centro recoge los valores, los objetivos y las prioridades de actuación. Asimismo, incorporará la concreción de los currículos establecidos por la Administración educativa que corresponde fijar y aprobar al Claustro, así como el tratamiento transversal en las áreas, materias o módulos de la educación en valores y otras enseñanzas.

Dicho proyecto parte del análisis de las características del entorno social y cultural del centro (quienes somos), recoge la forma de atención a la diversidad del alumnado y la acción tutorial, el plan de convivencia, respetando el principio básico de no discriminación y de inclusión educativa, los valores fundamentales, así como los objetivos, las prioridades de actuación y las **líneas estratégicas junto a la misión, visión y valores** (apartados 2.1 y 2.2 del PEC).

Programación General Anual (PGA)

En la Programación General Anual se concreta el desarrollo del proyecto Educativo para cada curso escolar.

Ambos documento (PEC y PGA) pueden consultarse en la web del Colegio, en la sección “Nuestro Centro-Organigrama” (www.murciaeduca.es/30006331)

Compromiso de Transparencia y Accesibilidad Documental

Los compromisos de transparencia quedan recogidos en el NOF (documento donde se concretan las normas de organización y funcionamiento del Colegio).

DOCUMENTOS PÚBLICOS EN LA WEB
<ul style="list-style-type: none"> ● PEC (Proyecto Educativo) ● PGA (Programación general anual) ● NOF (Normas de organización y funcionamiento) ● Horarios ● Organigrama ● Manual de procedimientos ● Plan de Convivencia ● Plan de Salud ● Revista del colegio

DOCUMENTO	ACCESIBLE PARA/MODO DE ACCESO	TRAS SOLICITUD POR ESCRITO
Actas del Consejo Escolar	Miembros del Consejo Envío de los borradores por correo electrónico antes de cada sesión(NOF, art 5.11 y art 5.12)	Cualquier padre o docente y miembros del Consejo
Actas del Claustro de Profesores	Miembros del Claustro Envío de los borradores por correo electrónico antes de cada sesión (NOF, art.. 9.12)	NO
Actas de los tramos-ciclos	Profesorado (NOF, art. 12.c)	NO
Actas de la CCP	Profesorado (NOF. APART. 1.3.6.)	NO
Actas de la Comisión de Calidad	Miembros de la Comisión de calidad (NOF, APART. 1.2.3.)	Profesorado y miembros del CE
Actas del Equipo Bilingüe	Equipo Directivo	NO
Actas del Equipo Directivo	Equipo Directivo (NOF, ART. 2)	Cualquier miembro de la CCP
Actas de Evaluación por cursos y trimestres	Profesorado con firma de los equipo de nivel	NO
Memoria fin de curso	Consejeros y Claustro	NO
Registro de quejas y sugerencias	COMISIÓN DE CALIDAD	Cualquier miembro del Consejo Escolar Profesorado del centro
Cuenta Gestión y Presupuesto	Miembros del Consejo Escolar	Profesorado

Medición de los indicadores de evaluación (CAF)	COMISIÓN DE CALIDAD	Cualquier miembro del Consejo Escolar y el profesorado.
Estadística	Profesorado y miembros del Consejo Escolar	Cualquier padre o madre
Resultados de Evaluación	Claustro y Consejo Escolar	NO
Faltas del personal docente	NO	Profesorado

Las peticiones se podrán realizar a través del Registro del Centro. Corresponde a la Comisión de Calidad resolver cualquier asunto relacionado con los compromisos de transparencia y el Consejo Escolar estará informado de dichos compromisos.

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>.