

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública

**5174 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 Pablo de Murcia (30008595).**

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 Pablo, 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 San Pablo 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 San Pablo, cuyo texto se recoge en el Anexo.

**Segundo.**- La Dirección del Colegio de Educación Infantil y Primaria San Pablo, 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 curso académico 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, 30 de junio de 2021.—El Director de Regeneración y Modernización Administrativa, José David Hernández González.

ANEXO



Consejería de Educación y Cultura

# Carta de Servicios



**Centro de Educación Infantil y Primaria  
SAN PABLO (Murcia)  
30008595**

## 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 Centro de Educación de Infantil y Primaria (CEIP) San Pablo es un centro público perteneciente a la Red de Centros de Excelencia Educativa de la Comunidad Autónoma de Murcia, que imparte las enseñanzas de Infantil y Primaria.

Las finalidades del CEIP San Pablo se desarrollan en su Misión.

### Fines: Misión, Visión y Valores

#### Misión:

Somos un centro público que busca la calidad educativa mediante la formación integral del alumnado, desarrollando sus capacidades y competencias para establecer una buena base que le permita la continuidad en etapas educativas posteriores.

Principalmente, fundamentamos nuestra formación en torno a dos ejes: el programa bilingüe y la competencia digital, pues consideramos que ayudan a nuestros alumnos a tener una visión más global, abierta e integrada en una sociedad sin fronteras y en continuo avance tecnológico.

Nos esforzamos en cumplir las expectativas de las familias en la educación de sus hijos y trabajamos por mantener y mejorar el nivel académico que da la imagen a nuestro Centro, mediante la creación de un clima de trabajo motivador con la implicación de todos los sectores de nuestra comunidad educativa.

#### Visión:

Ser un Centro reconocido por:

- Buscar la excelencia mediante la innovación y participación en planes y proyectos.
- Lograr buenos resultados académicos de nuestros alumnos al terminar la escolaridad.
- Ser un Centro referente en el municipio por estar a la vanguardia en el uso de las TIC a través de una integración de las mismas en el currículum de los alumnos.
- Ofrecer un claustro estable, formado y motivado en la línea educativa del Centro.
- Buscar la cohesión de todos los sectores de la comunidad educativa, gracias a una gestión transparente del Equipo Directivo.

### Valores:

- Trabajamos buscando la coordinación, el consenso y la transparencia en la gestión.
- Fomentamos la cultura del diálogo y la mediación para la resolución de conflictos desde el respeto y la concordia.
- Promovemos la cultura del esfuerzo, de la constancia y la responsabilidad valorando el trabajo bien hecho en un afán de mejora y superación.

### Datos del Centro

Responsable: Directora del Centro.

Consejería: de Educación y Cultura.

Centro Educativo: CEIP San Pablo.

Código de Centro: 30008595.

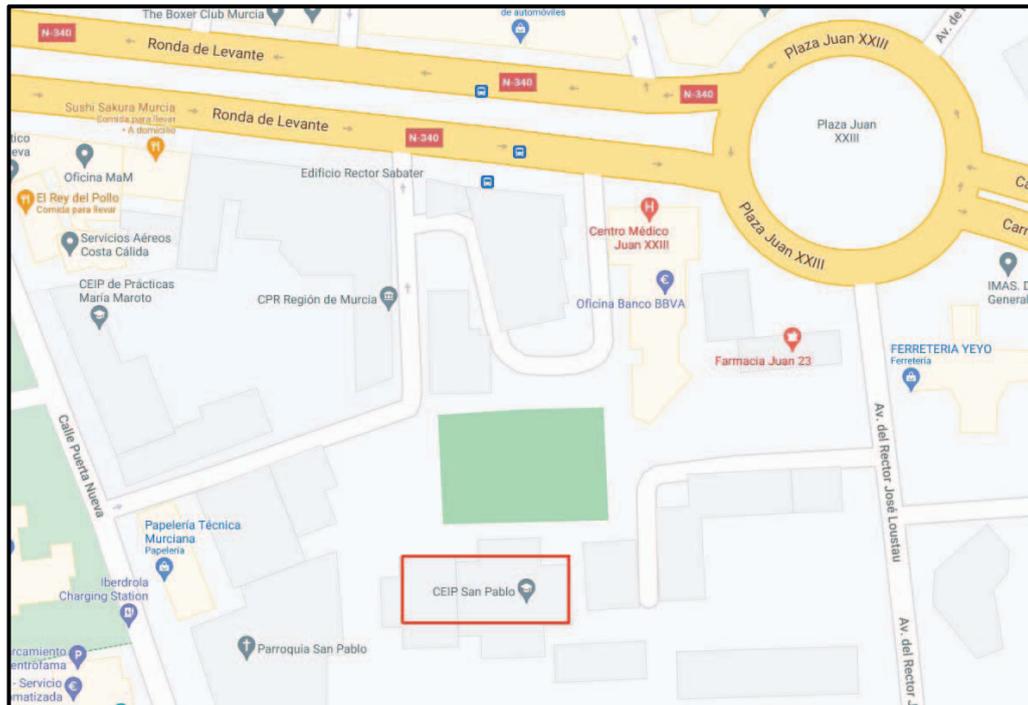
Dirección: C/ Greco 3, 30006, Murcia.

Teléfono: 968 20 19 63.

Correo electrónico: [30008595@murciaeduca.es](mailto:30008595@murciaeduca.es)

Web: <https://ceipsanpablomurcia.com>

### Plano de situación



## SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO

Los servicios que se prestan al ciudadano son los siguientes:

### Enseñanzas

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

### Servicio de Secretaría

- Gestión del proceso de admisión de alumnos.
- Expedición de certificados.
- Tramitación de becas y ayudas al estudio.
- Gestión del banco de libros.
- Gestión de traslados de matrícula.
- Gestión del servicio de comedor escolar.
- Matriculación online.

### Actividades complementarias

- Semana Cultural.
- Día de la Paz.
- Día de Santa Cecilia.
- Día del Maestro.
- Día de la Constitución.
- Carnaval.
- Halloween.
- Festival de Navidad.
- Conciertos del coro San Pablo.
- Campamento de inmersión lingüística.
- Viaje de estudios.
- Periódico escolar anual.
- Fiesta de fin de curso.
- Graduaciones de fin de etapa.

### Planes y programas

- Enseñanza bilingüe (SELE).
- Plan de Educación para la Salud.
- Sistema de Gestión de Calidad: CAF Educación.
- Educando en Justicia.
- Programa de Centros Digitales (Centro Digital de Referencia).
- Coro San Pablo.
- Programa Cantemus.
- PLAN-TIC.
- Deporte escolar.

### Actividades de colaboración con otras entidades y asociaciones (alianzas)

- Coordinación con los IES de adscripción.
- Programa de alumnos de prácticas con las universidades.
- Actividades en colaboración con el Ayuntamiento de la localidad.
- Actividades conjuntas con los centros del distrito, organizadas por el Presidente de la Junta Municipal Este.
- Entidades externas: ASTRAPACE y Hermanitas de los Pobres.
- Policía-tutor.

### Otros servicios

- Comedor escolar.
- Aula matinal.
- Actividades extraescolares organizadas por el AMPA en horario de tarde.
- Auxiliares de conversación nativos.
- Atención del Orientador del EOEP.
- Comunicación oficial con las familias a través de la aplicación TokApp.
- Plataformas educativas: ClassDojo y Google Classroom.
- Web permanentemente actualizada.

## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

La Directora del CEIP San Pablo se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	<i>Compromiso</i>	<i>Indicador</i>
<b>1</b>	<i>(Práctica docente) Grado de satisfacción medio de las familias con la práctica docente (anual, medido en mayo), mayor o igual a 7,5 sobre 10.</i>	<i>(PC06-02/2) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 <math>\geq</math> 7,5.</i>
<b>2</b>	<i>(Práctica docente) Grado de satisfacción medio de las familias con el programa bilingüe (SELE) (anual, medido en mayo), mayor o igual a 7 sobre 10.</i>	<i>(PC06.02/3) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 <math>\geq</math> 7.</i>
<b>3</b>	<i>(Práctica docente) Grado de satisfacción medio de las familias con el uso de las nuevas tecnologías (anual, medido en mayo), mayor o igual a 7 sobre 10.</i>	<i>(PC06.02/4) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 <math>\geq</math> 7.</i>
<b>4</b>	<i>(Resultados) Media global del Centro a nivel regional en la evaluación externa de final de etapa (anual, medida en junio), mayor o igual a 7.</i>	<i>(PC03.06/1 y PC03.06/2) Puntuación media del Centro <math>\geq</math> 7.</i>
<b>5</b>	<i>(Resultados) Porcentaje de alumnos de Educación Primaria con evaluación positiva en todas las asignaturas (anual, medida en junio), mayor o igual a 90%.</i>	<i>(PC03.03/1) (nº de alumnos de primaria con evaluación positiva en todas las asignaturas/nº de alumnos de primaria) <math>\times</math>100 <math>\geq</math> 90.</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 7,5 sobre 10.</i>	<i>(PD07.01/1 y PD07.02/1) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 <math>\geq</math> 7,5.</i>
7	<i>(Información y atención) Grado de satisfacción de las familias con la eficacia, accesibilidad y atención del Equipo Directivo (anual, medido en mayo), mayor o igual a 8 sobre 10.</i>	<i>(PD02.01/3) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 <math>\geq</math> 8.</i>
8	<i>(Convivencia) Grado de satisfacción con el clima de convivencia del Centro (anual, medido en mayo), mayor o igual a 8 sobre 10.</i>	<i>(PD05.01/1) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 <math>\geq</math> 8. (PD05.01/2) Grado de satisfacción de los alumnos, en escala de 0 a 10 <math>\geq</math> 8.</i>
9	<i>Grado de satisfacción con la imagen que transmite el Centro (anual, medido en mayo), mayor o igual a 8 sobre 10.</i>	<i>(PD05.01/1) Grado de satisfacción de los alumnos en escala de 0 a 10 <math>\geq</math> 8. (PD05.01/3) Grado de satisfacción de las familias en escala de 0 a 10 <math>\geq</math> 8.</i>

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el CEIP San Pablo, 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 236 de 2 de octubre de 2015).
- Los derechos reflejados en la [Ley 8/1985, de 3 de julio, que reguladora del Derecho a la Educación](#) (BOE 159 de 4 de julio de 1985).
- Los recogidos en la Disposición final primera, sobre derechos de las familias en relación con la educación de sus hijos o pupilos, de la [Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación](#) (BOE 106 de 4 de mayo de 2006).
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (Transparencia, Protección de Datos de Carácter Personal, etc.) ya sea de ámbito autonómico o estatal.

## NORMATIVA REGULADORA

### Normativa Estatal:

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE) (BOE 106 de 4 de mayo de 2006).
- Real Decreto 126/2014, de 28 de febrero por el que se establece el currículo básico de la Educación Primaria (BOE 52 de 1 de marzo de 2014)

### Normativa Autonómica:

- Decreto nº.254/2008, de 1 de agosto, establece currículo Segundo Ciclo Educación Infantil.
- 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 de la Región de Murcia](#).

## GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad de la directora del CEIP San Pablo, quien se compromete al cumplimiento de los objetivos marcados, facilitando e impulsando la labor del equipo de trabajo para la consecución de los compromisos de calidad y a este respecto cabe considerar:

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 los ciudadanos, 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 esta Carta de Servicios en tratar de alcanzar estos objetivos.

Para la elaboración de esta Carta de Servicios, se ha constituido un equipo de trabajo, presidido por el responsable de la misma, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o servicios susceptibles de introducir mejoras y comunicará al 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 anual de su cumplimiento. A tal efecto, en el último trimestre de cada año, dará cuenta a la Inspección General de Servicios, a través del Servicio de Evaluación y Calidad Educativa, del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el curso académico anterior, así como, de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

## MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

Con el objetivo 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, con objeto de mejorar el 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, regulan 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 <https://ceipsanpablomurcia.com>. 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 de 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.
- **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 LAS PERSONAS > EL 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 lunes a viernes de 09:00 h a 10:00 h. En julio, el horario de atención es de 9:00 a 14:00 horas.
- **Administración:** de 9:00 a 14:00 horas, los lunes y miércoles y de 12:00 a 14:00 los viernes.
- **Profesorado:** todo el personal docente del Centro tiene una hora de atención semanal a las familias, que se indica en la información general de principio de curso.

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

La ciudadanía dispone de los siguientes canales de comunicación:

- **PRESENCIAL:** en el propio CEIP San Pablo.
- **ATENCIÓN TELEFÓNICA:** 968 20 19 63.
- **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:** [30008595@murciaeduca.es](mailto:30008595@murciaeduca.es)
- **WEB:** <https://ceipsanpablomurcia.com>
- **ELECTRÓNICA:** En la [sede electrónica](#) de la Comunidad Autónoma. <https://sede.carm.es/>
- **APLICACIÓN TOKAPP DE MENSAJERÍA.**
- **PLATAFORMA MIRADOR:** : <https://mirador.murciaeduca.es/GICPadres>
- **TWITTER:** <https://twitter.com/CeipMurcia>

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

**TRANSPORTE PÚBLICO. Tranvía de Murcia:** <https://www.tranviademurcia.es/linea/sinoptico/>

### **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>.