

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio

**3530 Resolución de la Dirección General De Interior, Calidad y Simplificación Administrativa por la que se aprueba la Carta de Servicios del Centro de Educación de Infantil y Primaria "Ceip Maestro José Castaño" de Murcia.**

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. Por un lado, la Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, en su artículo 17.2, recoge la obligación que tienen todos los órganos de las consejerías de la Administración Regional y sus Organismos Públicos, de disponer 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.

En virtud de lo expuesto, por la Dirección General de Recursos Humanos, Planificación Educativa e Innovación, a través de su Servicio de Evaluación y Calidad Educativa, se instó la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios del centro educativo arriba referenciado, acompañando documentación al efecto, que ha sido informado favorablemente por la Inspección General de Servicios, conforme preceptúa 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 y la Resolución de 24 de marzo de 2021, de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se dictan instrucciones para la elaboración de Cartas de Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicio en los órganos directivos de la Administración Pública de la Región de Murcia, así como para su seguimiento y control.

Por lo que respecta a su aprobación, la misma corresponde a la persona titular de la Dirección General de Interior, Calidad y Simplificación Administrativa de la Consejería de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio, según lo

dispuesto en el artículo 5 del Decreto nº 237/2023, de 23 de septiembre, por el que se establecen los órganos directivos de la citada Consejería (Decreto modificado por el Decreto 2/2004, de 18 de enero) en consonancia con lo establecido en el Decreto del Presidente n.º 31/2023, de 14 de septiembre, de reorganización de la Administración Regional (modificado por el Decreto 42/2023, de 21 de septiembre)

En consecuencia, visto a su vez lo preceptuado en el artículo 6.1 de la citada Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y en el artículo 17 de la referida Ley 14/2013, de 26 de diciembre,

#### **Resuelvo:**

**Primero.-** Aprobar la Carta de Servicios del Centro de Educación de Infantil y Primaria "CEIP Maestro José Castaño" de Murcia, cuyo texto se recoge en el Anexo.

**Segundo.-** Quien ostente la titularidad de la dirección del mencionado centro docente, será responsable de que en el mismo se realice el control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente Carta de Servicios y de su evaluación y revisión periódica.

De todo ello se dará cuenta a la Dirección General de Interior, Calidad y Simplificación Administrativa de la Consejería de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio, 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, así como el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

A tal efecto, quien ostente la titularidad de la dirección del referido centro docente, deberá remitir, en el último trimestre de cada año natural, un Informe de control y autoevaluación del último curso escolar recién terminado, para su examen y seguimiento por la Inspección General de Servicios.

Este informe deberá referirse expresamente a:

- Diagnóstico de la prestación de los servicios realizados, con indicación de los datos utilizados que sirvan de fundamento.
- Grado de cumplimiento de los compromisos e indicadores de calidad asociados.
- Grado de satisfacción del ciudadano, quejas y sugerencias recibidas y medidas adoptadas para su resolución.
- Medidas correctoras aplicadas.
- Actualizaciones o modificaciones realizadas.
- Innovaciones y mejoras previstas.

Sin perjuicio de lo anterior, también podrán presentar cuanta información y datos le sean requeridos por la Inspección General de Servicios a este respecto.

**Tercero.-** Ordenar la realización de los trámites necesarios para su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia así como su divulgación en la web corporativa [www.carm.es](http://www.carm.es), en la Red intranet de la CARM (RICA) y en el Portal de Transparencia.

Murcia, 19 de junio de 2024.—La Directora General de Interior, Calidad y Simplificación Administrativa, Ascensión María Gómez Lorente.

ANEXO



Consejería de Educación,  
Formación Profesional y Empleo

# Carta de Servicios



**CENTRO DE EDUCACIÓN INFANTIL Y  
PRIMARIA MAESTRO JOSÉ CASTAÑO DE  
MURCIA  
30011521**

© Región de Murcia.  
Murcia, 2024

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL .....	2
SERVICIOS QUE SE PRESTAN .....	3
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN .....	6
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS .....	7
NORMATIVA REGULADORA .....	8
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS .....	10
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO .....	11
HORARIO DE ATENCIÓN .....	12
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN .....	13
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS .....	13

## INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

### Naturaleza y funciones

El Centro de Educación Infantil y Primaria (CEIP) Maestro José Castaño es un centro educativo público, perteneciente a la Red de Centros de Excelencia de la Región de Murcia, en el que se imparten las enseñanzas de las etapas de Educación Infantil y Primaria.

Nuestras finalidades vienen recogidas en la Misión del Centro, nuestras metas y aspiraciones en la Visión y los fundamentos y principios por los que nos regimos, en nuestros Valores.

### Fines: Misión, Visión y Valores

#### Misión:

Somos un centro público, de una línea, que busca la calidad educativa mediante la formación integral de nuestro alumnado, desarrollando sus capacidades y competencias, para establecer una base que les permita la continuidad en etapas educativas posteriores, fomentando, a su vez, el trabajo y los valores cooperativos, ofreciendo una respuesta permanente a las demandas de la sociedad.

Fundamentamos nuestra formación en torno a dos ejes: el programa bilingüe y la competencia digital, ya que, consideramos que ayudan a nuestro alumnado a tener una visión más global, abierta e integrada, en una sociedad sin fronteras y en continuo avance tecnológico, creando para ello una comunidad educativa familiar, acogedora, implicada en el proceso de enseñanza y aprendizaje de nuestro alumnado, motivadora e inclusiva. Este objetivo, junto con el compromiso con las personas y el medio ambiente, constituyen nuestra responsabilidad social.

#### Visión:

Como centro aspiramos a:

- Ofertar una enseñanza bilingüe de calidad en Educación Infantil y Primaria, que permita a nuestros alumnos desarrollar las competencias lingüística, matemática, social, cívica y tecnológica, para lograr un óptimo aprovechamiento de la etapa de Educación Secundaria.

- Potenciar en el alumnado la práctica de hábitos saludables que conlleven la mejora de su bienestar físico y emocional así como el cuidado y protección de su entorno.
- Ofrecer experiencias y enseñanzas de calidad a través del uso responsable de las nuevas tecnologías y el fomento del pensamiento crítico.
- Ser inclusivos atendiendo a las necesidades específicas de nuestro alumnado para conseguir los mejores resultados académicos en un ambiente tolerante y respetuoso con las diferencias, favoreciendo, así un buen clima de convivencia en el centro.
- Propiciar la colaboración y la participación en proyectos comunes de los diferentes sectores de la comunidad educativa.
- Impulsar la mejora continua a través de la formación permanente del profesorado y su participación en los proyectos educativos.
- Mantener un compromiso de transparencia, informando periódicamente a toda la comunidad educativa.

**Valores:**

- Trabajo en equipo y compromiso personal.
- Creatividad, innovación, transformación e iniciativa personal.
- Honestidad, coherencia y capacidad resolutive.
- Equidad y transparencia.
- Responsabilidad y respeto.
- Capacidad de diálogo y empatía.
- Compromiso con el medio ambiente y la salud.
- Inclusividad.
- Sensibilización con los problemas sociales.

**Datos del Centro**

Nombre del/de la responsable: DIRECCIÓN DEL CEIP MAESTRO JOSÉ CASTAÑO.

Consejería de Educación y Cultura

Centro Educativo: CEIP MAESTRO JOSÉ CASTAÑO.

Código de Centro: 30011521

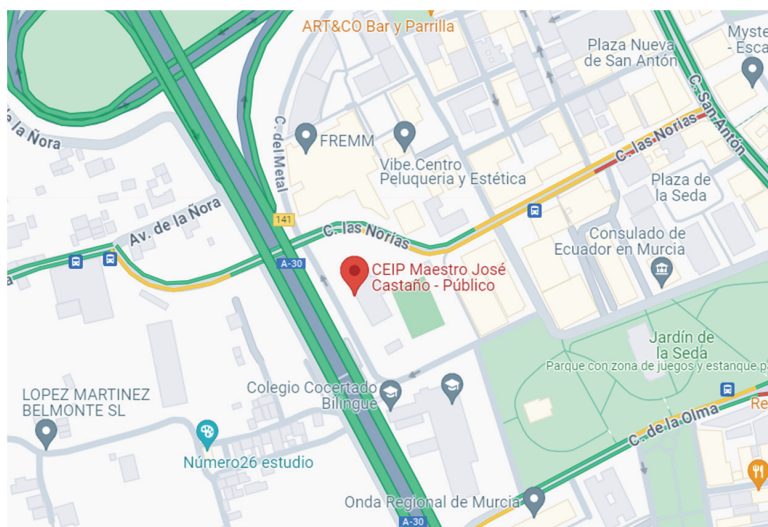
Dirección: CALLE DEL METAL, 2 A, 30009.

Teléfono: 968296620

Correo electrónico: [30011521@murciaeduca.es](mailto:30011521@murciaeduca.es)

Web: <https://www.murciaeduca.es/cpmaestrojosecastano/sitio/>

### Plano de situación



### SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO

Los servicios que se prestan al ciudadano son los siguientes:

#### Enseñanzas

- Primer ciclo de Infantil (2 años).
- Segundo ciclo de Educación Infantil modalidad bilingüe en profundización en lengua inglesa.
- Etapa de Educación Primaria modalidad bilingüe en profundización en lengua inglesa y el Programa SENDA en la modalidad básica en digitalización de la enseñanza.

#### Servicio de secretaría

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

#### Actividades complementarias y extraescolares

- Jornadas culturales.
- Desayunos y charlas saludables.
- Día de la Paz y la No violencia Escolar.



- Día de los derechos de la Infancia.
- Día de la Mujer y la niña en la Ciencia.
- Salidas al entorno.
- Actividades bilingües.
- Actividades de teatro, música y danza.
- Festividades relacionadas con países de habla inglesa.
- Festival de Navidad.
- Fomento de actividades físicas y deportivas.
- Campeonato de deportes variados con los colegios del barrio de San Antón.
- Salidas al entorno natural.
- Acampada de convivencia con el alumnado de 5º y 6º de Primaria.
- Festival fin de curso.

### **Planes y programas**

- Red de Centros de Excelencia de la Región de Murcia.
- Programa de Profundización en Lengua Inglesa.
- Programa SENDA (Sistema de Enseñanza Digital en el Aula) modalidad básica.
- Programa de “Centros Digitales” y “Centros Digitales de Referencia”.
- Sistema de gestión de Calidad: CAF-Educación.
- Plan de Educación para la Salud con el reconocimiento del “Sello de Vida Saludable” otorgado por el Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes.
- Biblioteca Escolar.
- Plan de Formación del Profesorado.
- Plan anual de fomento de la lectura.
- Programa de Huerto Escolar.
- Proyecto RECICLOS.
- Proyecto Recreos Residuo 0.
- Programa municipal de Educación Ambiental "Murcia, ecología de una ciudad".
- Proyecto “Pelotas de Tenis” para la contaminación acústica.
- Plan de Consumo de Frutas y Verduras de la Región de Murcia.
- Programa de alimentación saludable.

- Programas Europeos.
- Proyecto de Apadrinamiento.
- Programa educativo de coros escolares de la región de Murcia “CANTEMUS”.

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

- “Plan Director” sobre la prevención de buylling y ciberacoso de la Policía Nacional para 5º y 6º de Primaria.
- Observatorio de la Convivencia de la Consejería de Educación, Formación Profesional y Empleo.
- Colaboración con asociaciones externas: ASSIDO, ASTRADE, ASTRAPACE, CRESCERES y otras.
- Colaboración con los Servicios Sociales de la zona.
- Colaboración con el EOEP de la zona Murcia-2.
- Colaboración con los equipos específicos de orientación: Dificultades de Aprendizaje, Convivencia Escolar, Autismo, entre otros.
- Coordinación con los institutos y las escuelas infantiles de la zona para la dinamización y puesta en práctica del Plan de Transición entre Etapas.
- Colaboración con el Centro de Atención Primaria de San Andrés (Murcia) y la enfermera escolar de zona.
- Colaboración con el Centro de Mayores de San Antón.
- Colaboración en actividades y proyectos ofertados por el Ayuntamiento de Murcia y sus diferentes Concejalías: Deporte, Educación, Sanidad, entre otras.
- Colaboración con el Programa “Murcia Te Enseña” de la Concejalía de Educación de Murcia.
- Voluntariado social en programas específicos como Huerto Escolar y Biblioteca.
- Colaboración con los colectivos de la Junta de Distrito Norte #distritosalzilla.
- Colaboraciones con PRE-ZERO a través de la Planta de RSU Cañada Hermosa.
- Convenios de colaboración con la Universidad de Murcia, ISEN, UCAM, entre otras para la realización de prácticum correspondiente al Grado de Educación Infantil, Primaria y sus distintas especialidades.
- Colaboraciones con la Red de Huertos Escolares Ecológicos del Ayuntamiento de Murcia.
- Colaboraciones con la Policía Local: Policía-tutor y Educación Vial en Infantil de 5 años y 1º de Primaria.



### Otros servicios

- Recinto escolar amplio con zonas arboladas, bancos de descanso y sombrajes.
- Rampas de acceso al centro.
- Pista polideportiva con dos porterías y cuatro canastas.
- Pista deportiva pequeña.
- Patio de Infantil vallado y acondicionado para edades de 3 a 6 años con mobiliario de juegos.
- Cocina y comedor escolar para 110 comensales con monitores.
- Servicio de madrugadores desde las 07:30 a las 09:00 horas.
- Oferta de actividades extraescolares a partir de las 16:00 horas.
- Auxiliar de conversación nativo para el 2º ciclo de Infantil y Primaria.
- Desdobles en las ANL de Primaria que se imparten en inglés.
- Maestros de refuerzo ordinario en las aulas de infantil y primaria, priorizando las áreas de Lengua Castellana y Literatura, Matemáticas, Natural Science (en la etapa de Primaria).
- Equipo de Apoyo para la Atención a la Diversidad del alumnado con Necesidad Específica de Apoyo Educativo (maestras de PT, maestra de AL, orientador semanal, fisio y Auxiliar Educativo).
- Web permanente y actualizada  
<https://www.murciaeduca.es/cpmaestrojosecastano/sitio/>
- Información a las familias mediante la aplicación Tokapp y el correo corporativo de murciaeduca.

### COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

La dirección del CEIP Maestro José Castaño, 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>
1	(Actividad Docente) Grado de satisfacción de las familias con la implicación del profesorado, mayor o igual a 8, sobre 10.	(IN02.PC01) Grado de satisfacción de las familias con la implicación del profesorado, en escala de 0 a 10, $\geq 8$ .

	Anual, medido en junio.	
2	(Evaluación del alumnado) Porcentaje de alumnos del centro que promocionan al siguiente nivel educativo igual o mayor al 90%. Anual, medido en junio.	(IN05.PC02) (Nº de alumnos que promocionan/nº de alumnos de primaria) X 100 $\geq$ 90%.
3	(Evaluación del alumnado) Rendimiento medio del alumnado del Centro. Media global de las calificaciones del alumnado del Centro, mayor o igual a 7, sobre 10. Anual, medido en junio.	(IN04.PC02) Puntuación media del alumnado del centro, en escala de 0 a 10, $\geq$ 7.
4	(Evaluación del alumnado) Resultados en las evaluaciones individualizadas externas igual o superior a la media regional ( $\geq$ 500) Anual, medido en junio.	(IN06.PC02) Índice de las pruebas individualizadas externas igual o superior a la media regional ( $\geq$ 500)
5	(Convivencia) Valoración global del clima de convivencia. Grado de satisfacción de la comunidad educativa con el clima de convivencia del centro, mayor o igual a 8, sobre 10. Anual, medida en junio.	(IN01.PC04) Grado de satisfacción de la comunidad educativa con el clima de convivencia del centro, en escala de 0 a 10, $\geq$ 8.
6	(Actividad docente) Grado de satisfacción de las familias con la información dada por el centro, mayor o igual a 8, sobre 10. Anual, medida en junio.	(IN08.PC01) Grado de satisfacción de las familias con la información dada por el centro, en escala de 0 a 10, $\geq$ 8.
7	(Gestión de Calidad) Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento general del centro, mayor o igual a 8, sobre 10. Anual, medida en junio.	(IN04.PD02) Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento general del centro, en escala de 0 a 10, $\geq$ 8.
8	(Programas Educativos) Grado de satisfacción de las familias con los planes y proyectos del centro, mayor o igual a 8, sobre 10. Anual, medida en junio.	(IN06.PD05) Grado de satisfacción de las familias con los planes y proyectos del centro, en escala de 0 a 10, $\geq$ 8.

9

(Gestión de Calidad) Grado de satisfacción del personal con el funcionamiento general del centro, mayor o igual a 8, sobre 10.  
Anual medida en junio.

**(IN04.PD02)** Grado de satisfacción del personal con el funcionamiento general del centro, en escala de 0 a 10,  $\geq 8$ .

$$\bar{x} = \frac{\sum \text{cuestionario profesorado} + \text{cuestionario PND}}{2}$$

10

(Gestión de Calidad) Compromiso de resolución de todas las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 12 días lectivos.  
Anual medido en junio.

**(IN03.PD02)** (Nº de quejas y sugerencias resueltas en el plazo comprometido/nº de quejas y sugerencias recibidas) X 100 = 100%.

11

(Proyección e Imagen del Centro) Grado de satisfacción de la comunidad educativa (familias alumnado y personal del centro) con la imagen que se transmite del mismo, mayor o igual a 8, sobre 10.  
Anual medido en junio.

**(IN04.PD06)** Grado de satisfacción de la comunidad educativa con la imagen que se transmite del centro, en escala de 0 a 10,  $\geq 8$ .

12

(Formación del Profesorado) Horas de formación específica del profesorado mayor o igual a 300 horas ( $\sum$  horas de formación de todo el profesorado del centro al año).  
Anual medido en junio.

**(IN02.PA04)** Número total anual de horas de formación específica del profesorado  $\geq 300$ .

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el CEIP Maestro José Castaño, 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 4/1982, de 9 de junio, de Estatuto de Autonomía para la Región de Murcia. (BOE núm. 146 de 19 de Junio de 1982 y BORM de 18 de Junio de 1982).
- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. (BOE 75, de 29 de Marzo de 1995).
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE) (BOE 106 de 4 de mayo de 2006).
- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público. (BOE núm. 89 de 13 de Abril de 2007).
- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOMLOE) (BOE-A-2020-17264).
- Real Decreto 95/2022, de 1 de febrero, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas mínimas de la Educación Infantil. (BOE-A-2022-1654).
- Real Decreto 157/2022, de 1 de marzo, por el que se establecen la ordenación y las enseñanzas mínimas de la Educación Primaria. (BOE-A-2022-3296).

### Normativa Autonómica:

- Decreto nº 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia.
- Decreto n.º 196/2022, de 3 de noviembre, por el que se establece el currículo de la etapa de Educación Infantil en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Decreto n.º 209/2022, de 17 de noviembre, por el que se establece la ordenación y 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 dirección del CEIP Maestro José Castaño, 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 inmediatamente 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 objeto de poder mejorar el servicio que se ofrece desde el centro, la ciudadanía puede participar en este proceso por las siguientes vías:

**Quejas y sugerencias:** para el planteamiento tanto de quejas como de sugerencias que

los usuarios estimen convenientes, 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 podrán tramitar desde el **Buzón de Quejas y Sugerencias** habilitado en la página web del Centro [https://www.murciaeduca.es/cpmaestrojosecastano/sitio/index.cgi?wid\\_seccion=27&wid\\_item=149](https://www.murciaeduca.es/cpmaestrojosecastano/sitio/index.cgi?wid_seccion=27&wid_item=149) La dirección del mismo contestará en un plazo máximo de 12 días lectivos.

**Evaluación del Centro:** Las familias también participan a través de la cumplimentación de cuestionarios sobre el funcionamiento general del Centro y la práctica docente. Posteriormente, se les informa por la aplicación Tokapp y el informe de evaluación se hace público en la sección de Calidad de la página web del Centro [https://www.murciaeduca.es/cpmaestrojosecastano/sitio/index.cgi?wid\\_seccion=27&wid\\_item=146](https://www.murciaeduca.es/cpmaestrojosecastano/sitio/index.cgi?wid_seccion=27&wid_item=146)

**Consejo Escolar:** Dentro de este órgano de gobierno se encuentran representadas las familias con cuatro consejeros/as; éstos se renuevan parcialmente cada dos años. En la web del Centro se encuentra habilitada una pestaña con la composición de este órgano.

**Otras reclamaciones:** Si tras agotar el resto de canales, la ciudadanía sigue considerando que no se han respetado sus derechos, podrá presentar una reclamación en Secretaría y/o recurrir al Órgano competente de la Administración Educativa.

Además, la **Inspección de Educación** dispone de un [sistema de guardias](#) de atención directa a fin de canalizar las demandas de información y asesoramiento de todos los sectores de la comunidad educativa.

## HORARIO DE ATENCIÓN

**Equipo Directivo y Secretaría:** *El horario de atención presencial* son los lunes de 16 a 17 horas, martes de 9 a 10 y de 12 a 13 horas, miércoles de 9 a 11 horas, jueves de 9 a 10 horas y viernes de 12 a 14 horas. El horario de *atención telefónica* es de lunes a viernes de 9 a 14 horas, los miércoles de 14 a 15 horas y los lunes de 16 a 19:00 horas. **Secretaría virtual** a través de la web del centro [https://www.murciaeduca.es/cpmaestrojosecastano/sitio/index.cgi?wid\\_seccion=23](https://www.murciaeduca.es/cpmaestrojosecastano/sitio/index.cgi?wid_seccion=23)

**Profesorado y personal no docente:** Es necesario solicitar cita previa al docente o personal del centro para concretar una entrevista. Esta solicitud se realiza a través de correo electrónico, llamada telefónica o nota en la agenda del alumnado. Todo el personal docente tiene asignada una hora de atención a las familias (lunes de 16 a 17 horas). En caso de no poder asistir en ese horario, se puede consensuar una cita con el/la docente con el que se desee entrevistar.

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

La ciudadanía dispone de los siguientes canales de comunicación:

**PRESENCIAL:** En el propio centro educativo, Calle del Metal, 2ª, 30009 (Murcia).

**ATENCIÓN TELEFÓNICA:** 96829660

**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:** 30011521@murciaeduca.es

**WEB:** <https://www.murciaeduca.es/cpmaestrojosecastano/sitio/>

**FACEBOOK:** [https://www.facebook.com/ceipmaestrojosecastano/?locale=es\\_ES](https://www.facebook.com/ceipmaestrojosecastano/?locale=es_ES)

**INSTAGRAM:** <https://www.instagram.com/colegiomaestrojosecastano/?hl=es>

**ELECTRÓNICA:** En la sede electrónica de la Comunidad Autónoma.  
<https://sede.carm.es/>

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

### 1. DOCUMENTOS INSTITUCIONALES.

#### 1.1. Proyecto educativo.

Tal y como indica el artículo 121 de Ley Orgánica de Educación 3/2020, de 29 de diciembre, (LOMLOE), nuestro proyecto educativo recoge los valores, los fines y las prioridades de actuación, incorporando la concreción del currículo e impulsando y desarrollando los principios, objetivos y metodología propios de un aprendizaje competencial orientado al ejercicio de una ciudadanía activa. Además está enmarcado en unas líneas estratégicas e incorpora planes de mejora, que se revisarán periódicamente con el fin de plantear las actuaciones necesarias para la mejora de los resultados educativos y los procedimientos de coordinación y relación con las familias y el entorno.

Encontramos recogido y publicado nuestro Proyecto educativo, en la web del centro en el apartado “Nuestro centro”.

<https://drive.google.com/file/d/1WuqXPUC71CY9QIYwkiWqBfnuTspfFAW/view>

#### 1.2. Programación General Anual.

Nuestra Programación General Anual, reúne todas las decisiones tomadas por el centro para el curso actual. Incluye las medidas de mejora propuestas en la Memoria Anual del curso anterior y aquellas derivadas del Proyecto de Dirección.

Encontramos recogida y publicada nuestra Programación General Anual, en la web del centro en el apartado “Nuestro centro”.

<https://drive.google.com/file/d/1ecNcgMQNutFn3mGz93ui6PGIj0xwPjK/view>



## 2. COMPROMISO DE TRANSPARENCIA.

Nuestro centro se compromete a ser transparente en su gestión con toda la comunidad educativa, reflejando dicho compromiso en la accesibilidad a los distintos documentos:

### DOCUMENTOS PÚBLICOS EN LA WEB DEL CENTRO

- Proyecto Educativo de centro.

<https://drive.google.com/file/d/1WuqXPUC71CY9QIYwIkiWqBfnUTspfFAW/view>

- Programación General Anual.

<https://drive.google.com/file/d/1ecNcgMQNutFn3mGz93ui6PGLj0xwPjjK/view>

- Documento de Organización y Funcionamiento de Centro.

<https://drive.google.com/file/d/1CcgwgF2lpycUPHpkALkMtElBz4ZpPSZ2/view>

- Evaluación del centro.

[https://www.murciaeduca.es/cpmaestrojosecastano/sitio/index.cgi?wid\\_seccion=27&wid\\_item=146](https://www.murciaeduca.es/cpmaestrojosecastano/sitio/index.cgi?wid_seccion=27&wid_item=146)

- Mapa de Procesos II.

[https://www.murciaeduca.es/cpmaestrojosecastano/sitio/index.cgi?wid\\_seccion=27&wid\\_item=148](https://www.murciaeduca.es/cpmaestrojosecastano/sitio/index.cgi?wid_seccion=27&wid_item=148)

- Manual de Procedimientos.

<https://drive.google.com/file/d/1y2sZdKVWXRaEJ4A1o7cayAbmJzdUmumU/view>

### OTROS DOCUMENTOS

DOCUMENTOS	ACCESIBLE PARA	PETICIÓN ESCRITA
Actas del Consejo Escolar.	Consejeros escolares.	Docentes o familias.
Actas de Claustro.	Miembros del Claustro	No.
Cuentas de Gestión y Presupuestos.	Profesorado y miembros del Consejo Escolar.	No.
Actas de reuniones de Ciclo.	Profesorado del ciclo y Equipo Directivo.	No.
Actas del Equipo Bilingüe.	Profesorado del equipo bilingüe y Equipo Directivo.	No.
Actas del Equipo de Atención a la Diversidad.	Profesorado y personal del equipo de atención a la diversidad y Equipo Directivo.	No.
Actas de Equipo Docente.	Profesorado del equipo docente y Equipo Directivo.	No.
Actas de evaluación	Profesorado del equipo docente y Equipo Directivo.	No.

Actas de reuniones de familias.	Profesorado del equipo docente y Equipo Directivo.	No.
Memoria Final.	Claustro de profesores y miembros del Consejo Escolar.	No.
Registro de Quejas y Sugerencias.	Comisión de Calidad.	Cualquier miembro del Consejo Escolar y Profesorado del centro.
Registro de mediciones de los indicadores.	Comisión de Calidad.	Cualquier miembro del Consejo Escolar y Profesorado del centro.
Análisis trimestrales de los resultados.	Profesorado y Consejo Escolar.	No.

Las peticiones de acceso a documentos se formularán en el órgano o comisión correspondiente o bien por Registro del Centro.

### 3. 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>.