

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Educación y Cultura

360 Resolución de 29 de diciembre de 2020, de la Dirección General de Evaluación Educativa y Formación Profesional por la que se concede el sello "Centro con Compromiso de Calidad en los Servicios" al Centro Privado de Educación Infantil, Primaria y Secundaria Susarte (código 30009630).

Con fecha 21 de junio de 2019 se publicó en el BORM la Orden de 17 de junio de 2019, de la Consejería de Educación, Juventud y Deportes, por la que se establecen los sellos de calidad en los centros educativos sostenidos con fondos públicos que imparten enseñanzas no universitarias de la Región de Murcia, y los procedimientos para su obtención, renovación y homologación. Uno de los sellos establecidos es el de "Centro con compromiso de Calidad en los Servicios", con el que se pretende reconocer la implantación, como instrumento de mejora continua, de una Carta de Servicios o un Catálogo de Servicios.

Los Catálogos de Servicios son documentos que informan al ciudadano sobre los servicios que prestan los centros educativos privados sostenidos con fondos públicos, las condiciones en que se prestan tales servicios y los compromisos de calidad que sobre ellos adquieren con el ciudadano. Se trata de informar, de manera sencilla y concisa a los ciudadanos, sobre los niveles de calidad predefinidos por el centro para los servicios que presta y facilitar el ejercicio de sus derechos.

Otra de las finalidades de los Catálogos de Servicios es la de impulsar las iniciativas de mejora en los centros educativos privados sostenidos con fondos públicos y controlar el grado de cumplimiento, por parte de éstos, de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios, 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 citada Orden se establece que recibirán el sello "Centro con Compromiso de Calidad en los Servicios" los centros privados con enseñanzas concertadas que elaboren su Catálogo de Servicios siguiendo las directrices del Servicio de Evaluación y Calidad Educativa, de la Dirección General de Evaluación Educativa y Formación Profesional, y cuenten con el informe favorable del Servicio de Evaluación y Calidad Educativa.

De acuerdo con lo anterior, la Dirección del Centro Privado de Educación Infantil, Primaria y Secundaria Susarte ha elaborado el proyecto de Catálogo de Servicios, cuyo texto se adjunta como anexo a la presente resolución, que cuenta con el informe favorable del Servicio de Evaluación y Calidad Educativa.

Con fecha 17 de julio de 2020, la Dirección del Centro Privado de Educación Infantil, Primaria y Secundaria Susarte, ha presentado la solicitud del Sello "Centro con Compromiso de Calidad en los Servicios" en base a lo establecido en el artículo 6 de la Orden de 17 de junio de 2019, de la Consejería de Educación,

Juventud y Deportes, por la que se establecen los sellos de calidad en los centros educativos sostenidos con fondos públicos que imparten enseñanzas no universitarias de la Región de Murcia, y los procedimientos para su obtención, renovación y homologación.

Por todo ello, según lo establecido en el artículo 6 del Decreto n.º 172/2019, de 6 de septiembre por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Educación y Cultura, y lo establecido en la Orden de 17 de junio de 2019, de la Consejería de Educación, Juventud y Deportes, por la que se establecen los sellos de calidad en los centros educativos sostenidos con fondos públicos que imparten enseñanzas no universitarias de la Región de Murcia, y los procedimientos para su obtención, renovación y homologación

Resuelvo:

Primero,- Conceder el Sello "Centro con Compromiso de Calidad en los Servicios" al Centro Privado de Educación Infantil, Primaria y Secundaria Susarte (Código 30009630) con una vigencia de un año a partir del día de su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Segundo.- La Dirección del Centro Privado de Educación Infantil, Primaria y Secundaria Susarte, órgano responsable de este Catálogo de Servicios, mediante cuadros de mando de seguimiento, será responsable del control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos obtenidos en el presente Catálogo de Servicios. De este control se dará cuenta a la Dirección General de Evaluación Educativa y Formación Profesional, para que realice la evaluación de resultados y de los métodos de control de los compromisos de calidad utilizados y expresados en el presente Catálogo 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 Privado de Educación Infantil, Primaria y Secundaria Susarte, deberá remitir al Servicio de Evaluación y Calidad Educativa, de la Dirección General de Evaluación Educativa y Formación Profesional, en el primer trimestre del curso escolar, un informe, referido al curso escolar inmediatamente anterior, sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en el Catálogo 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 cuantos datos le sean requeridos por el Servicio de Evaluación y Calidad Educativa a este respecto.

Tercero.- El Centro Privado de Educación Infantil, Primaria y Secundaria Susarte conservará el Sello "Centro con Compromiso de Calidad en los Servicios" en tanto no pierda su validez como consecuencia del incumplimiento de lo establecido en el punto anterior.

Cuarto.- Ordenar la publicación de la presente resolución en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y en la web corporativa del Servicio de Evaluación y Calidad Educativa <http://www.evaluacionycalidad.com/calidad/>.



Contra esta resolución, que no agota la vía administrativa, cabe interponer recurso de alzada ante la Consejera de Educación y Cultura, en el plazo de un mes, a partir del día siguiente a la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, conforme a lo dispuesto en los artículos 121 y 122 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Murcia, 29 de diciembre de 2020.—El Director General de Evaluación Educativa y Formación Profesional, Sergio López Barrancos.

ANEXO

CATÁLOGO DE SERVICIOS



Centro Privado de Educación Infantil, Primaria y Secundaria SUSARTE (Código 3009630)





CONTENIDOS

| | |
|---|----|
| <u>CATÁLOGO DE SERVICIOS</u> | 1 |
| <u>INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL</u> | 3 |
| <u>SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO</u> | 4 |
| <u>COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN</u> | 7 |
| <u>DERECHOS DE LOS CIUDADANOS</u> | 8 |
| <u>NORMATIVA REGULADORA</u> | 8 |
| <u>GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS</u> | 9 |
| <u>MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO</u> | 9 |
| <u>HORARIO DE ATENCIÓN</u> | 10 |
| <u>CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN</u> | 10 |

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones de Centro

El Centro Privado de Educación Infantil, Primaria y Secundaria SUSARTE es un centro privado concertado, cuyos fines son:

Fines: Misión, Visión y Valores

Misión:

La Cooperativa de enseñanza Susarte se constituyó en el año 1980 por un grupo de profesores, que en aquel momento, decidieron enfrentarse al nuevo reto de compaginar sus labores docentes con la gestión empresarial. Desde entonces la Cooperativa ha sufrido numerosos cambios organizativos, una constante adaptación de su oferta educativa a las necesidades de nuestro entorno social y un progresivo proceso de crecimiento.

Sin embargo, algunos de los rasgos que permanecen inmutables desde su constitución y que son nuestra principal seña de identidad y la función del centro, así como nuestra razón de ser, son:

- Educar y formar al alumnado
- La atención a la diversidad, entendida como el respeto a las características de cada individuo dentro de un marco democrático de convivencia.
- El elevado nivel de implicación de todos los trabajadores en el desarrollo de nuestro proyecto.
- El trabajo en equipo por parte de todos los miembros de la organización.
- La proximidad en el trato con nuestro alumnado y las familias.

Visión:

Nuestras propuestas educativas pretenden alcanzar los siguientes objetivos:

1. Conseguir aprendizajes significativos que, además de aportar conocimientos, ayudan al crecimiento y al desarrollo personal.
2. Propiciar una educación que haga personas capaces, justas, libres y felices. Esta educación supone desarrollar las competencias básicas y las capacidades físicas, intelectuales, afectivas y sociales.
3. Fomentar la autonomía personal y autoestima de nuestro alumnado para que sean capaces de tomar decisiones con criterio propio y afrontar los conflictos.
4. Fomentar la interculturalidad: el hecho intercultural lo vemos como un compromiso de la escuela con la sociedad y como una oportunidad para la superación de estereotipos y la eliminación de prejuicios.

Valores:

Nuestro **modelo educativo** está basado en el desarrollo integral de la persona. En el recorrido de este desarrollo integral tenemos presentes algunos valores que engloban nuestra tarea diaria:

- Respeto a la individualidad, a las diferencias y posibilidades de cada uno.
- Aprendizaje según propias capacidades.
- Convivencia positiva y valores democráticos.
- Autoestima y ambiente propicio para el desarrollo y manifestación afectivos.

Datos del Centro Educativo

Código del Centro: 30009630

Nombre del Centro: Centro Privado de Educación Infantil, Primaria y Secundaria Susarte

Nombre del Responsable: Virginia Balsalobre González

Cargo del Responsable: Directora

Dirección: Avd. Juan Carlos I, 33B, Las Torres de Cotillas, Murcia

Teléfono: 968627341

Fax: 968627117

Web: www.colegiosusarte.es

Correos electrónicos: 30009630@murciaeduca.es; colegiosusarte@hotmail.com

Plano de situación:**SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO**

Los servicios que se prestan al ciudadano son los siguientes:

Enseñanzas:

- Educación Infantil Primer Ciclo (Autorizada por la Consejería de Educación y Cultura).
- Educación Infantil Segundo Ciclo (Enseñanza Concertada).
- Educación Primaria (Enseñanza Concertada).
- Educación Secundaria Obligatoria (Enseñanza Concertada), con ambos itinerarios ofertados (Enseñanzas Académicas y Enseñanzas Aplicadas).

Materias de libre configuración que oferta el centro (optativas):

| |
|-------------------------------|
| 1º E.S.O. OPTATIVA |
| INICIACIÓN A LA INVESTIGACIÓN |
| SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA |
| CREACIÓN Y EXPRESIÓN MUSICAL |

| |
|-------------------------------|
| 2º E.S.O. OPTATIVA |
| INICIACIÓN A LA INVESTIGACIÓN |
| SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA |
| ROBÓTICA |

| |
|--|
| 3º E.S.O. OPTATIVA |
| INICIACIÓN A LA INVESTIGACIÓN |
| COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL |
| INICIACIÓN A LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL |
| SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA |
| CULTURA CLÁSICA |

Asignaturas troncales de opción

y específicas de cuarto de la ESO:

| 4º E.S.O. OPCIONES (E. ACADÉMICAS) | 4º E.S.O. OPTATIVAS (ACADÉMICAS+APLICADAS) |
|---|---|
| BIOLOGÍA/GEOLOGÍA Y FÍSICA/QUÍMICA | TIC (TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN) |
| ECONOMÍA Y LATÍN | EDUCACIÓN PLÁSTICA, VISUAL Y AUDIOVISUAL |
| | MÚSICA |
| 4º E.S.O. OPCIONES (E. APLICADAS) | CULTURA CIENTÍFICA |
| TECNOLOGÍA | CULTURA CLÁSICA |
| CIENCIAS APLICADAS A LA ACTIVIDAD PROFESIONAL | |

Servicio de secretaría

- Tramitación de certificaciones
- Gestión de títulos académicos
- Gestión de convalidaciones
- Gestión de traslado de matrícula
- Tramitación de becas y ayudas al estudio
- Banco de libros

Planes y programas

- Fomento de la lectura
- Programa bilingüe
- Programa para la salud
- Sistema de Gestión de Calidad
- Programa de Mejora del Aprendizaje y el Rendimiento
- Programa ERASMUS+ (European Region Action Scheme for the Mobility of University Students).

Actividades de colaboración con otras entidades y asociaciones

- Empresas: Grifols
- Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas.
- Protección civil de Las Torres de Cotillas.
- Asociación Sonrisas Solidarias (Asociación sin ánimo de lucro para dar servicio y asistencia social en el ámbito de la población de Las Torres de Cotillas).
- Organización de Cáritas (Organización nacional de asistencia, desarrollo y servicio social).
- Programa PRES (Programa de refuerzo escolar en el C.E. Susarte como medida contra el absentismo)
- Policía tutor con el Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas.
- Acogimiento de alumnado en prácticas de distintas universidades, UMU, UCAM, LA RIOJA.
- Realización de exámenes Cambridge.
- Centro de menores de Las Torres de Cotillas.
- Asociación LGTBI del colectivo No Te Prives.
- Asociación cultural Kimera de Las Torres de Cotillas.

Otros servicios

1. Cantina
2. Aula matinal
3. Aula vespertina
4. Gabinete de Orientación
5. Pedagogía terapéutica
6. Apoyos
7. Auxiliar de conversación en Inglés
8. Comedor
9. Pabellón deportivo
10. Pistas deportivas
11. Salón de actos
12. Biblioteca
13. Sala de informática
14. Aula taller
15. Laboratorio
16. Actividades extraescolares y deportivas
17. Actividades de intercambio

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El/La director/a del Centro Privado de Educación Infantil, Primaria y Secundaria Susarte se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación. La periodicidad de las siguientes mediciones será bienal:

| | <i>Compromiso</i> | <i>Indicador</i> |
|---|--|---|
| 1 | (Información y atención) La satisfacción de las familias con la información dada por el centro, igual o superior a 2. | (IN-PE04-08-S-02) Satisfacción de las familias con la información dada por el centro en una escala de 0 a 4>=2. |
| 2 | (Información y atención) La satisfacción de las familias con la respuesta dada por el Equipo Directivo, igual o mayor a 2. | (IN-PE04-12-S-03) Satisfacción de las familias con la respuesta dada por el Equipo Directivo en una escala de 0 a 4>=2. |
| 3 | (Información y atención) La satisfacción de las familias con el funcionamiento del centro, igual o mayor a 2. | (IN-PE04-11-S-04) Satisfacción de las familias con el funcionamiento del centro en una escala de 0 a 4>=2. |
| 4 | (Convivencia) La satisfacción de las familias respecto al clima de convivencia, igual o mayor a 2. | (IN-PO02-01-C-05) Satisfacción de las familias respecto al clima de convivencia en una escala de 0 a 4>=2. |
| 5 | (Información y atención) La satisfacción del alumnado con la evaluación de la práctica docente, igual o mayor a 2. | (IN-PO03-01-S-06) Satisfacción del alumnado con la evaluación de la práctica docente en una escala de 0 a 4>=2. |
| 6 | (Información y atención) Los conocimientos de los criterios de calificación por parte del alumnado, igual o mayor a 2. | (IN-PO03-01-S-07) Conocimiento de los criterios de calificación por parte del alumnado en una escala de 0 a 4>=2. |
| 7 | (Información y atención) En menos de 5 días dar respuesta todas las quejas y sugerencias. | (IN-PE07-08) Todas las quejas y sugerencias respondidas en plazo <5 días. |

| | | |
|----|---|--|
| 8 | (Resultado) El porcentaje del alumnado que dejan los estudios sin el título, igual o menos a 20%. | (IN-PO01-03-C-09) Porcentaje de alumnado que deja los estudios sin el título en una escala de 0 a 100 <=20. |
| 9 | (Resultado) El porcentaje del alumnado con menos de 3 materias suspensas en la evaluación de junio, igual o superior a 60%. | (IN-PO01-03-C-10) Porcentaje de alumnado con menos de 3 materias suspensas en la evaluación de junio en una escala de 0 a 100 >=60 |
| 10 | (Convivencia) El porcentaje del alumnado que reincide en conflictos, igual o menor a 10% . | (IN-PO02-01-C-11) Porcentaje del alumnado que reincide en conflictos sea <=10% . |

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el Centro Privado de Educación Infantil, Primaria y Secundaria Susarte, órgano responsable del Catálogo de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

- Los contemplados en la Ley 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación. (BOE número 159, de 4 de julio de 1985).
- 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.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes ya sean de ámbito autonómico o estatal.

NORMATIVA REGULADORA

Normativa Autonómica:

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

Normativa Estatal:

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE).
- 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).
- Normativa de referencia contenida en la página web del [Ministerio de Educación y Formación Profesional](#)

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de este Catálogo de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Director del Centro de Educación Infantil, Primaria y Secundaria Susarte, 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:

- Con los compromisos expresados en este Catálogo de Servicios, se está comunicando a los ciudadanos la voluntad 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 en tratar de alcanzar estos objetivos.
- Para la elaboración de este Catálogo de Servicios, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por el responsable de este Catálogo de Servicios, 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.
- Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en este Catálogo de Servicios el responsable de éste, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control por curso escolar de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, el Director del Centro de Educación Infantil, Primaria y Secundaria Susarte dará cuenta al Servicio de Evaluación y Calidad Educativa del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el año transcurrido, así como de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctivas que correspondan.

MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

La participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos ofrecidos, se articulará mediante la presentación de quejas y sugerencias o cumplimentando, en su caso, las encuestas de satisfacción, en la forma que se señala a continuación:

Quejas y sugerencias

Se pueden presentar a través del correo electrónico 30009630@murciaeduca.es o de manera presencial en la Secretaría del centro. La dirección del centro responderá por escrito en un plazo de 5 días lectivos si es una queja y de 10 días lectivos si es una sugerencia. 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.

Evaluación del centro

Las familias participarán bienalmente, en años alternos, en encuestas de satisfacción (medidas de percepción de la calidad de los servicios) sobre tutorías y funcionamiento general del centro. Los resultados y su análisis se publican en nuestra web del centro y el tablón de anuncios del centro.

Consejo Escolar

Es el órgano colegiado de participación de los diferentes sectores de la comunidad educativa. Está formado, entre otros, por representantes de las familias (tres padres/madres) y del alumnado (dos alumnos/as). Cada dos años se renuevan la mitad de sus miembros. Las convocatorias de las reuniones con este órgano y los puntos a tratar son publicadas en el tablón de anuncios del centro.

Reclamaciones de las calificaciones

Tras cada evaluación se publicarán los plazos para que el alumnado o sus familias puedan solicitar información y aclaración de las calificaciones. En caso de desacuerdo podrán presentar una reclamación en la Secretaría del centro. El procedimiento establecido, de acuerdo a la normativa legal vigente, se recoge en el tablón de anuncios del centro.

Otras reclamaciones

Si tras agotar el resto de vías, el ciudadano considera que no se están respetando sus derechos, podrá presentar reclamaciones sobre admisión de alumnos, medidas correctoras por conductas contrarias a las normas de convivencia o cualquier otro procedimiento administrativo del ámbito educativo, en la Secretaría del centro y ante el órgano competente de la Administración Educativa.

HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención al público en las dependencias del centro será el siguiente:

- **Secretaría:** De lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas, durante el curso escolar.
- **Profesorado:** En las horas de atención a las familias facilitado al alumnado el primer día de clase.
- **Equipo directivo:** De lunes a viernes de 12:15 a 14:00 horas.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

- **Telefónica:** La atención telefónica es la proporcionada mediante el Teléfono Único de la Administración Regional 012 ó también llamando al 968627341.
- **Presencial:** La atención presencial es la que se ofrece personalmente a los ciudadanos en las Secretaría del Centro.
- **Correo electrónico:** 30009630@murciaeduca.es
- **Web:** <https://www.colegiosusarte.es>
- **Twitter:** @CEIPS_Susarte
- **Electrónica:** En la sede electrónica de la Comunidad Autónoma.
- **Plataforma de comunicación del centro con las familias:** Aplicación TopApp.