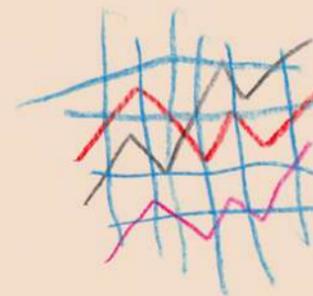


COMPROMISOS CON NUESTROS USUARIOS

- Publicar y presentar en Septiembre de cada año la oferta educativa referida a Programas Educativos.
- Respetar las fechas de realización programadas en la oferta educativa.
- Replantear y programar las actividades anuales haciendo participe a todos los miembros de la comunidad educativa (Consejos Escolares) teniendo en cuenta las quejas y sugerencias para las nuevas propuestas en el curso escolar.
- Respetar los compromisos (fechas, contenidos, materiales, etc.) asignados a cada Centro en cada uno de los programas.
- Gestionar todo nuestro trabajo basándonos en el modelo EFQM de Gestión Excelente.
- Atender a nuestros clientes/usuarios con calidad.
- Ofrecer un transporte escolar que cumpla con todas las exigencias y medidas de seguridad vigentes.
- Poner a disposición de centros, profesores, alumnos, y padres; en resumen, todos nuestros clientes, un sistema de quejas y sugerencias para que puedan expresar sus opiniones.
- Mantener nuestra Web, murciaeducadora, con información permanentemente actualizada, facilitando las inscripciones en cada uno de los programas.

INDICADORES DE CALIDAD



- Datos del número de acciones realizadas en cada curso escolar para cada uno de los programas.
- Índice de satisfacción de los clientes en los diferentes programas (asistentes a las actividades, tutores o AMPAS).
- Índice de satisfacción de los Centros Educativos referido a la prestación de los servicios globales de los Programas Educativos.
- Nº y tipología de quejas y sugerencias por programas.



Sistema de quejas y sugerencias de programas educativos

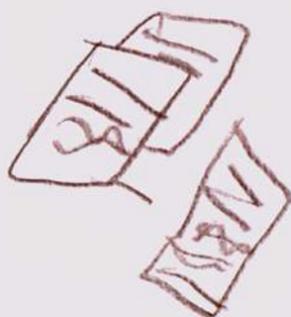


DESTINATARIOS

- Centros Escolares.
- Individuos: Padres, profesores y escolares de educación infantil, primaria, secundaria y bachillerato.
- Asociaciones de Madres y Padres de Alumnos.

PROCESO

Se podrán hacer quejas mediante impreso en papel mandándolas por fax, por teléfono llamando a nuestras oficinas y a través de la web. Todas pueden ser anónimas o dejar sus datos personales para tener una respuesta.

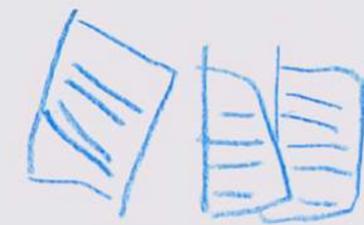


Todas las quejas y sugerencias las recibirá la responsable del área y dispondrá las acciones consecuentes.

Una base de datos contabilizará todos los tipos de las quejas y sugerencias y dará lugar a los indicadores correspondientes.

Todas las quejas y sugerencias en las que exista identificación del autor, tendrán una respuesta antes de 20 días.

UBICACIÓN DE LOS IMPRESOS



UBICACIÓN DE LOS IMPRESOS

- Todos los Centros Educativos tendrán los impresos a disposición de alumnos, profesores, miembros de la AMPA.
- El portal de la web de Programas Educativos dispondrá de un apartado para rellenar el impreso.
- En la recepción del Servicio de Educación.
- En registro general del Ayuntamiento de Murcia



Carta de servicios de programas educativos




programas
EDUCATIVOS

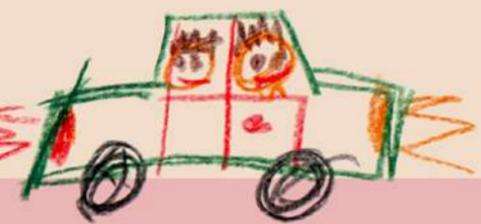
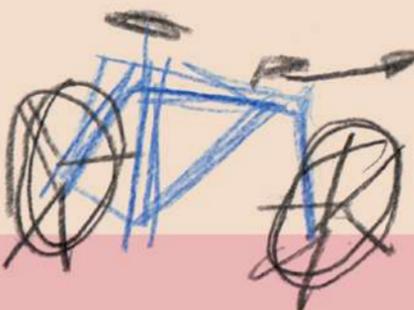

AYUNTAMIENTO
DE MURCIA
Concejalía de Educación

¿QUIÉNES SOMOS?

Un departamento de la Concejalía de Educación que desarrollamos proyectos dirigidos a la población escolar del municipio de Murcia, y al resto de la comunidad educativa, profesores y familias. Planificamos, colaboramos y participamos activamente en la implantación y desarrollo de Programas Educativos con calidad y dedicación como recoge la LODE y la LOGSE.

¿QUÉ PROGRAMAS EDUCATIVOS DESARROLLAMOS?

- Conoce tu ciudad.
- Educación Vial.
- Educación en Valores.
- Actividades de Ocio y Tiempo Libre.
- Programa Municipal de Orientación Escolar.
- Ayudas y subvenciones a AMPAS.



1 Conoce tu ciudad

Con este programa se *promueven en condiciones de igualdad, los medios y oportunidades de formación, entretenimiento y desarrollo personal* que la propia ciudad y su entorno ofrecen. El conjunto de actividades programadas van destinadas a todos **los escolares de 3 a 16 años**.

2 Educación Vial

A través de este programa tratamos de *motivar a los escolares en el aprendizaje de hábitos y actitudes positivas para la mejora de la convivencia, calidad de vida, calidad medioambiental y Seguridad Vial* ya sea como viajero, peatón o conductor. Este programa está dirigido a **los escolares de Tercer ciclo de Educación Primaria y primer ciclo de Educación Secundaria**.

3 Educar en valores



Con la organización de talleres, seminarios y actividades de teatro y cine pretendemos sensibilizar a todos los miembros de la comunidad educativa en la adquisición de valores personales, *proporcionando estrategias e instrumentos para prevenir factores de riesgos*. Los destinatarios son **los escolares de 8 a 16 años, profesores y familias**.

4 Orientación escolar

Destinado a jóvenes del municipio que presentan dificultades para finalizar los estudios obligatorios y con necesidades de orientación en la búsqueda de alternativas al sistema educativo formal. Este programa está destinado a **los jóvenes de 16 a 20 años**.



5 Ocio y tiempo libre

Durante el periodo vacacional se ofertan diversas actividades lúdico-educativas dirigidas a escolares del municipio, *ofreciendo alternativas positivas que fomenten el desarrollo personal a la vez que prestan a las familias un servicio educativo complementario*. Estas actividades están destinadas a **los escolares entre los 8 y 12 años**.

6 Ayudas y Subvenciones a AMPAS

A través de estas ayudas se fomenta la participación de las Asociaciones de Padres y Madres de los Centros de Educación Primaria del Municipio de Murcia. Con ello se *favorece la formación y se apoyan las actividades organizadas por las distintas asociaciones para mejorar la calidad de la educación*. Este programa va destinado a **las 149 AMPAS del Municipio**.



PLAN DE CALIDAD

Concejalía de Educación
Programas Educativos

c/ Amberes, 3
30003 Murcia

tel.: 968 358600 extensión: 2406
fax.: 968 358744

www.murciaeducadora.net
programaseducativos.educa@ayto-murcia.es