

# Carta de Servicios



**Instituto de Educación Secundaria  
Infanta Elena  
(30009319)**

## CONTENIDOS

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 Instituto de Educación Secundaria (IES) Infanta Elena es un centro de enseñanza público, en el que se imparten niveles de Enseñanza Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional (básica, grado medio y grado superior). Somos Centro Oficial de Promoción del Talento, Centro Bilingüe y Centro Digital Avanzado de la Región de Murcia.

Las finalidades del IES Infanta Elena se desarrollan en su Misión.

### Fines: Misión, Visión y Valores

Nuestro Instituto es un centro avanzado en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC); inmerso en planes relacionados con la Salud, calidad, programa Erasmus, Jueces para la Paz, el deporte escolar, intercambios escolares internacionales, animación a la lectura, programa de alumnado con altas capacidades, programa de refuerzo orientación y apoyo, Enseñanza Digital, Bachillerato de Investigación, entre otros; lo que lo configura como un centro abierto a la innovación, investigación y experimentación educativa que tiene como:

#### MISIÓN:

El prestar un servicio educativo de calidad, que satisfaga tanto al alumnado y sus padres como al entorno socio-laboral en el que se encuentra integrado el Centro, para lo cual orienta su acción educativa hacia la consecución de los siguientes fines, recogidos en el Proyecto Educativo de Centro:

- El pleno desarrollo de la personalidad humana.

- La formación en el respeto y libertades fundamentales y en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia.
- La adquisición de hábitos intelectuales y técnicas de trabajo, así como de conocimientos científicos, técnicos, humanísticos, históricos y en el uso de las TIC.
- La capacitación para el ejercicio de actividades profesionales.
- La preparación para participar activamente en la vida social y cultural.
- La formación para la paz, la cooperación y la solidaridad entre los pueblos.

### **VISIÓN:**

EL IES Infanta Elena trabaja para:

- Ser un referente académico y profesional en la zona.
- Integrar en el funcionamiento cotidiano del centro la cultura de la mejora continua, propiciando la satisfacción del personal que trabaja en el mismo, basada en un clima laboral adecuado y en la formación permanente, así como en el reconocimiento y la valoración del trabajo bien hecho.
- Incorporar las innovaciones empresariales y tecnológicas a los planes académicos y de formación profesional.
- Fomentar las relaciones con el resto de centros educativos y con el entorno socio-económico de la zona.
- Crear unas condiciones de convivencia que favorezcan la enseñanza y el aprendizaje, así como el trabajo en equipo.
- Responder a las necesidades de la comunidad educativa, consiguiendo los mejores resultados académicos tanto referido al éxito escolar de nuestro alumnado como a la posterior inserción laboral y social del mismo.
- Ser reconocidos por la excelencia en la gestión.

### **VALORES:**

Consideramos adecuado potenciar los valores siguientes:

- Promover el respeto al medio ambiente, mediante un uso racional y cívico de los recursos e instalaciones propias y de su entorno.
- Respetar a las personas, sus ideas y opiniones, exhortando la tolerancia, dentro de los principios democráticos de convivencia, concretados en nuestro Reglamento de Régimen Interior.
- Potenciar la seguridad e higiene en el entorno educativo, de modo que estos valores sean extrapolados por nuestro alumnado a su entorno socio-laboral.
- Valorar la honradez, la responsabilidad, el esfuerzo y la satisfacción por el trabajo bien hecho.
- Fomentar la autonomía, la creatividad y la investigación.
- Respetar las normas y principios del centro con sentido crítico y constructivo.

### **Datos del IES Infanta Elena**

**Nombre del responsable:** Directora del IES Infanta Elena

**Consejería:** Educación y Cultura.  
**Centro educativo:** IES Infanta Elena  
**Código de Centro:** 30009319  
**Dirección:** Avda. de la Libertad s/n, 30520 Jumilla (Murcia)  
**Correo electrónico:** [30009319@murciaeduca.es](mailto:30009319@murciaeduca.es)  
**Teléfonos:** 968 781 951  
**Web:** [www.iesinfantaelena.net](http://www.iesinfantaelena.net)

### Plano de situación



## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que al ciudadano que se prestan son los siguientes:

### Enseñanzas

- ESO (Educación Secundaria Obligatoria)
- BACHILLERATO, con dos modalidades:
  - Ciencias.
  - Humanidades y Ciencias Sociales

En nuestro Centro, además, existe la opción de cursar estos estudios por la modalidad el **Bachillerato de Investigación**, que ofrece al alumnado una formación excelente y una preparación más rigurosa sobre las distintas materias, acercándoles de una forma más práctica y amena a la metodología de la investigación.

- FORMACIÓN PROFESIONAL, que imparte los siguientes Ciclos Formativos:
  - FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA: dirigido a aquel alumnado que no tiene el título de ESO y quiere seguir sus estudios por un itinerario

profesional, más práctico y cercano al mundo laboral. Se puede acceder desde 2º, 3º o 4º de ESO y hay que tener más de 15 años y menos de 19. En este Centro tenemos dos modalidades:

- Servicios Administrativos.
- Mantenimiento de vehículos.
- CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO:
  - Electromecánica de vehículos automóviles, de la familia profesional “Transporte y mantenimiento de vehículos”.
  - Gestión administrativa, de la familia profesional “Administración y Gestión”.
  - Informática “Sistemas microinformáticos y redes”.
- CICLO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR:
  - Administración y finanzas, de la familia profesional de “Administración y Gestión”.

#### PROGRAMAS EDUCATIVOS:

Los itinerarios educativos se pueden realizar a través de los siguientes programas:

- Enseñanza Bilingüe en Inglés: En este programa se imparten algunas materias en inglés y la asignatura de inglés tiene una duración de 4 horas semanales (dos de ellas para practicar las habilidades comunicativas con el auxiliar de conversación y otras dos horas de desdoble).
- Enseñanza Digital: Este programa incorpora de forma generalizada la enseñanza digital en la actividad docente por lo que el alumnado trabaja con ordenadores portátiles en las aulas.

#### RECURSOS PERSONALES DE APOYO:

- PT: Maestro de Pedagogía Terapéutica para atender al alumnado con necesidades educativas especiales de nuestro Centro.
- PTSC: Profesora Técnico de Servicio a la Comunidad que proporciona una atención socioeducativa tanto al alumnado como a sus familias (prevención del absentismo, atención al alumnado extranjero, integración social y educativa, etc.)
- AL: Maestro de Audición y Lenguaje para atender al alumnado con necesidades educativas especiales con dificultades en la comunicación.
- Auxiliar de conversación del programa bilingüe: alumnado nativo de EEUU que trabaja con los alumnos del bilingüe para mejorar sus habilidades comunicativas y conocer la cultura anglosajona.

#### **Gestión administrativa**

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

## Planes y programas

- Plan de Calidad
- Enseñanza Digital
- Programa de Promoción del Talento
- Programa de Mediación entre iguales
- Programa Juez de Paz Educativo
- Plan de Educación para la Salud
- Programa Bilingüe
- Proyecto MeteoInfanta
- Programa ESenRed: Escuelas Sostenibles en Red
- Prevención de Riesgos Laborales
- Fomento de la Lectura y Escritura
- Centro formador en la Comunidad de Innovación
- Erasmus +: INDIE. Interactive digital content platform to share, reuse and innovate in the classroom
- Programa IDIES: Proyecto educativo de iniciación a la investigación
- Plan Agenda 2030

## Otros servicios

- Gestión por el AMPA de compra de libros digitales
- Servicio meteorológico
- Cantina
- Aula de convivencia
- Biblioteca dinámica
- Recreos activo-inclusivos: ludoteca, club de lectura y ligas deportivas
- Clases vespertinas de materias pendientes de Lengua y Matemáticas para 1º, 2º y 3º ESO, lunes y martes de 16.00 a 18.00 h
- Programa de refuerzo educativo para 1º y 4º ESO por las tardes en matemáticas y lengua
- Página Web actualizada, [www.iesinfantaelena.net](http://www.iesinfantaelena.net)
- Presencia en distintas redes sociales: Facebook, Twitter e Instagram
- Auxiliares de conversación nativos
- Organización y acompañamiento a las pruebas externas de acreditación bilingüe
- Horario de atención de la orientadora y la profesora de servicio a la comunidad
- Detección de alumnos de altas capacidades en 1ºESO
- Taquillas
- Agenda escolar personalizada por el centro
- Comunicación con las familias por correo electrónico, Classroom, Telegram y TokApp School
- Formación de alumnos en mediación
- Caminando Juntos: rutas de senderismo para toda la comunidad educativa

## Actividades complementarias y extraescolares

- Campamento bilingüe en Riopar para 1ºESO
- Viaje a la nieve para 2ºESO (con monitores bilingües y no bilingües)
- Viaje/Intercambio en lengua francesa en 3ºESO
- Viaje/Intercambio en lengua inglesa para 4ºESO
- Viaje final de curso para 1ºBachillerato
- Intercambio bianual con alumnos finlandeses para bachillerato de investigación
- Musical para 4ºESO
- Gymkana de Santo Tomás
- Participación en programas Erasmus Plus
- Deporte escolar
- Infanta camino
- Participación en certámenes de jóvenes investigadores

## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

La Directora del IES Infanta Elena 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	Porcentaje de ausencias previstas con tareas propuestas sobre el total de ausencias previstas mayor o igual al 75 %. Medición trimestral.	ICC01=I03_PA1.03, (Número total de guardias/número de guardias previstas con tareas propuestas por el profesor ausente) $\times 100 \geq 75$ .
2	Porcentaje de aulas del Centro dotadas con nuevas tecnologías, es decir, ordenador, proyector y pizarra digital o panel interactivo, mayor o igual que 90 %. Medición anual en septiembre, Facilitado por secretaría con los datos del inventario del Centro.	ICC02, (Número total de aulas/número de aulas dotadas con nuevas tecnologías) $\times 100 \geq 90$ .
3	Porcentaje de incidencias TIC resueltas en menos de 21 días mayor o igual al 85 %. Medición trimestral.	ICC043=I01_PA2.01, (Número total de incidencias TIC/número de incidencias TIC resueltas en menos de 21 días) $\times 100 \geq 85$ .
4	Grado de satisfacción de las familias con la atención recibida en el Centro por parte del profesorado, superior a 7,5 sobre 10. Medición anual en junio.	ICC04, Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 $\geq 7,5$

5

Media del expediente del bachillerato de investigación superior a la media del expediente del bachillerato en la Región. Medición anual en Junio. Datos de Secretaría.

ICC05, Media expediente bachillerato investigación - Media regional bachillerato  $\geq 0$ .

6

Grado de satisfacción de las familias con el clima de convivencia en el Centro superior al 7 sobre 10. Medición anual en junio.

ICC06, Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10  $\geq 7$ .

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el IES Infanta Elena, tendrán los siguientes derechos:

- Los recogidos en el artículo 53 de la Ley 39/2015, 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 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
- Decreto 221/2015, de 2 de septiembre, por el que se establece el currículo del Bachillerato en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
- Normativa contenida en la web de la Consejería de Educación, Juventud y Deportes

### Normativa Estatal

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE)

## 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 IES Infanta Elena, 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 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 de la Responsable de tratar de alcanzar estos objetivos.
- Para su elaboración, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por la 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, la 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

Con el fin de seguir mejorando el servicio que ofrecemos, los ciudadanos podrán participar en este proceso en las siguientes modalidades:

- **Quejas y sugerencias:** 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. 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 en nuestra web [www.iesinfantaelena.net](http://www.iesinfantaelena.net), en la ruta centro/Felicitaciones, Quejas y Sugerencias. La Comisión de calidad responderá en un plazo de 7 días lectivos en caso de una queja y de 10 días lectivos en caso de una sugerencia.
- **Evaluación del Centro:** se realizan distintas encuestas donde participan los profesores, las familias y los alumnos.

- **Consejo Escolar:** a través de este órgano las familias y los alumnos podrán hacernos sus aportaciones.

## HORARIO DE ATENCIÓN

**Equipo directivo:** de lunes a viernes de 08:30 a 14:30 horas.

**Secretaría:** de lunes a viernes de 9:00h a 14:00h.

**Profesorado:** en su horario de atención a padres. A principio de curso se hace entrega a las familias.

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

**Presencial:** en el propio Centro Educativo IES Infanta Elena.

**Atención telefónica:** 968781951.

**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.** [30009319@murciaeduca.es](mailto:30009319@murciaeduca.es)

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

**Web.** [www.iesinfantaelena.net](http://www.iesinfantaelena.net)

[Facebook](#)

[Twitter](#)

**Plataforma Mirador.** <https://mirador.murciaeduca.es./GICPadres>

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

**Proyecto Educativo del Centro y Plan General Anual.**

En nuestra web, [www.iesinfantaelena.net](http://www.iesinfantaelena.net), se pueden consultar, tanto el Proyecto Educativo de Centro (PEC) como la Programación General Anual (PGA).

El PEC incluye el Plan de Convivencia y la PGA las Normas de Organización y Funcionamiento (NOF).

**Sistema de Cartas de Servicio de la Administración Regional.**

Las Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia se pueden consultar en <http://www.carm.es/cartasdeservicios>.