

ANEXO



Consejería de Educación y Cultura

Carta de Servicios



Instituto de Educación Secundaria Francisco Salzillo (Alcantarilla)



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

CONTENIDOS	2
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL	3
SERVICIOS QUE SE PRESTAN	5
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN	7
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	8
NORMATIVA DE APLICACIÓN	8
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS	8
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO	9
HORARIO DE ATENCIÓN	10
CANALES DE PARTICIPACIÓN COMUNICACIÓN HORARIO DE ATENCIÓN	11
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS	11

Naturaleza y funciones

El Instituto de Educación Secundaria (IES) Francisco Salzillo es un centro de enseñanza público perteneciente a la Red de Centros de Excelencia Educativa de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Fines: Misión, Visión y Valores

Misión:

Nuestra razón de ser como centro educativo es:

- Ser un centro público y abierto a la sociedad, implicado en la educación de sus alumnos teniendo en cuenta su variedad y diversidad tanto social como intelectual.
- Potenciar la participación de las familias y del entorno social para contribuir a la mejora.

Visión:

Como centro educativo, queremos:

- Ser reconocidos por nuestro compromiso con la calidad en la gestión, contando con un equipo educativo comprometido con el cambio y abierto al futuro, donde las familias y los demás miembros de la comunidad educativa participen en el Proyecto Educativo del Centro (PEC).
- Contribuir eficazmente a la creación y difusión de la cultura y la educación mediante la investigación, la colaboración y la comunicación dentro y fuera del entorno escolar, con una formación crítica que permita a nuestro alumnado integrarse en la sociedad.
- Ser referente en la aplicación de programas de innovación y aplicación de las TIC en la educación, para potenciar al máximo el desarrollo de las competencias básicas de nuestros alumnos.
- Mejorar la convivencia escolar y las relaciones entre los miembros de la Comunidad Educativa como único camino para conseguir un trabajo cooperativo.
- Reforzar la identidad de nuestro centro y dar protagonismo al claustro propiciando nuevas iniciativas, proyectos y programas.

Valores:

Como centro queremos fomentar entre nuestra comunidad educativa los siguientes valores:

- Cooperación / colaboración entre las familias y el centro apostando por el trabajo en equipo para la mejora continua de todas las actividades del centro.
- Respeto, solidaridad, transparencia y honestidad como base de las relaciones personales.
- Participación, implicación, reconocimiento y formación del profesorado y los alumnos.
- Clima de trabajo adecuado donde se posibiliten las buenas relaciones personales.

Datos del IES Francisco Salzillo

Nombre del responsable: DIRECTORA DEL IES FRANCISCO SALZILLO.

Consejería: EDUCACIÓN Y CULTURA.

Centro educativo: IES FRANCISCO SALZILLO.

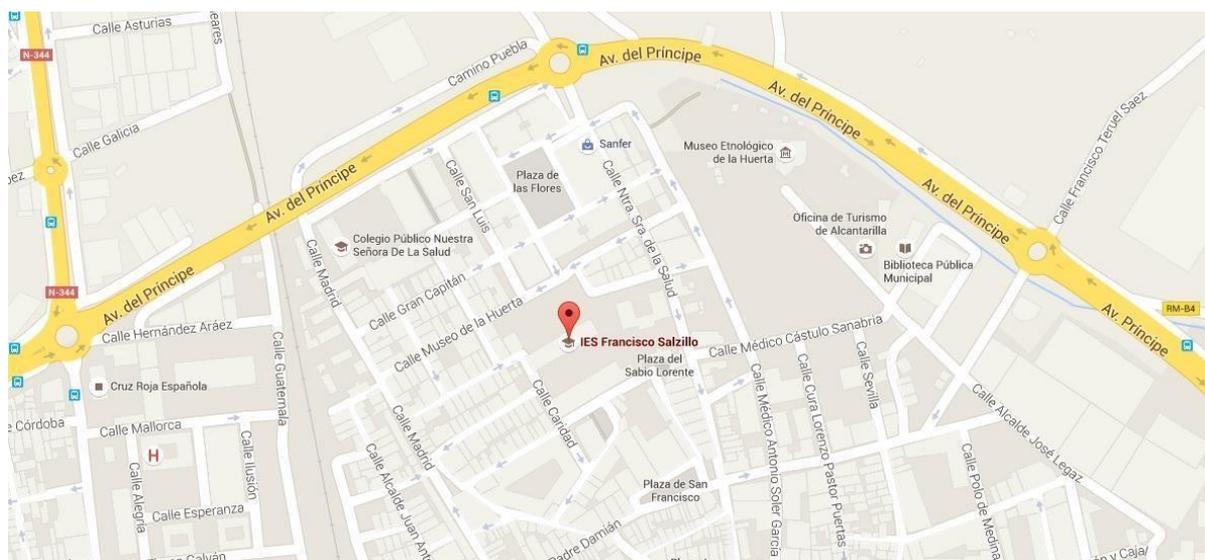
Dirección: C/ Museo de la Huerta 20, 30820, Alcantarilla.

Teléfono: 968 892764

Fax: 968 800115

Web: <https://www.murciaeduca.es/iesfranciscosalzillo>

Plano de situación:



Enseñanzas

- **Educación Secundaria Obligatoria**
- **Bachillerato**, en las modalidades de *Humanidades y Ciencias Sociales*, *Ciencias y Artes*.
- **Bachillerato para personas adultas en régimen presencial nocturno**, en las modalidades de *Humanidades y Ciencias Sociales* y *Ciencias*.
- **Programa Formativo Profesional Básico**: Fabricación y montaje.

Gestión administrativa

- Admisión y matriculación (online).
- Trámites de certificaciones.
- Gestión de títulos académicos.
- Gestión de convalidaciones.
- Gestión de traslado de matrícula.
- Tramitación de becas y ayudas al estudio.
- Banco de libros (organizado en junio y septiembre con objeto de dar libros de textos usados y poder conseguir los del nuevo curso).

Actividades Extraescolares

- Viajes didácticos y culturales ESO y Bachillerato.
- Campamentos y viajes de inmersión lingüística.
- Revista escolar La Noria
- Salzicoro
- Deporte escolar
- Biblioteca
- Clubes de lectura (para alumnos ,familias y profesores)

Planes, proyectos y programas

- Sistema de Enseñanza en Lenguas Extranjeras en ESO (SELE) y Bachillerato.
- Programa de Refuerzo curricular en 1º de ESO.
- Programa de Mejora del Aprendizaje y del Rendimiento (PMAR) en 2º y 3º de ESO.
- Programa de Centros Digitales, modalidad avanzada.
- Programa Aula Abierta

- Programas Europeos (Erasmus+ Centro Etwining)
- Plan lector (para la mejora de la competencia lingüística)
- Programa Cable Amarillo (competencia digital)
- Programa de adaptación de alumnos de Primaria a Secundaria “De mi cole a mi insti” (profesores y alumnos “coaches”)
- Programa de Corresponsales Juveniles
- Congreso de Ciencia, Cultura y Comunicación
- Encuentros Centros Bilingües
- Programa de MICROFORMACIÓN (competencia digital, aprendizaje colaborativo, flipped classroom,...)
- Programas educativos institucionales en distintas áreas (Embarka, Educación financiera, Olimpiadas matemática, química, Rétame y Aprendo ...)
- Cantemus (encuentro de coros de la Región de Murcia)
- Plan de Autoprotección.
- Red de Centros de Excelencia: CAF Educación

Actividades de colaboración con otras entidades (alianzas)

- Policía tutor (asesoramiento y prevención de conductas)
- Policía Local de Alcantarilla (prevención absentismo)
- Banco de libros con el AMPA
- COPEDECO (apoyo psicológico y refuerzo educativo)
- Cruz Roja
- Concejalía de Educación del Ayuntamiento de Alcantarilla
- Comedor social de Alcantarilla (Madre Piedad de la Cruz)

Otros servicios

- Programa de refuerzo educativo (lengua y matemáticas).
- Apoyos y desdobles en el mayor número de grupos de ESO.
- Auxiliares de conversación nativos.
- Actividades de intercambio o inmersión lingüística.
- Atención individualizada del servicio de Orientación y del profesorado de Servicios a la Comunidad.
- Agenda escolar gestionada por el AMPA.
- Información y comunicación con familias (Telegram, Mirador, Redes Sociales).

- Cafetería/cantina (abierta de 8:30 a 14:00).
- Página web del IES Francisco Salzillo, que se encuentra permanentemente actualizada (<https://www.murciaeduca.es/iesfranciscosalzillo>)
- Préstamo de Salón de Actos y Pistas Deportivas.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

La Directora del IES Francisco Salzillo 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	Información: Grado de satisfacción del alumnado y las familias con la información recibida (estándar 70%, anual)	- Grado de satisfacción sobre la información recibida a lo largo del curso por los alumnos, en escala de 0 a 10, ≥ 7 (IN02PE02) - Grado de satisfacción sobre la Información recibida a lo largo del curso por las familias, en escala de 0 a 10, ≥ 7 (IN04PE02)
2	Información: Grado de satisfacción del alumnado con la orientación académica y profesional (estándar 70%, anual)	Grado de satisfacción sobre la orientación académica recibida a lo largo del curso por alumnado, en escala de 0 a 10, ≥ 7 IN11POC06 ESO IN12POC06 BACHILLERATO
3	Evaluaciones externas: Porcentaje de alumnos que superan la EBAU en junio (estándar 90%, anual)	(Número de alumnos que superan la EBAU / número de alumnos que se presentan a la EBAU) X 100 = 90 (IN12PE03)
4	Resultados: Porcentaje de alumnos que aprueba todo en evaluación final y extraordinaria (diurno; estándar 70%, anual)	(Número de alumnos que aprueban todo en evaluación final y extraordinaria / número de alumnos matriculados) X 100 = 70 (IN01POC05)
5	Resultados de la evaluación final y extraordinaria de 4º ESO y 2º Bachillerato: Porcentaje de alumnos que está en condiciones de titular (diurno; estándar 70%, anual)	(Número de alumnos que está en condiciones de titular / número de alumnos matriculados) X 100 = 70 (IN05POC05)
6	Grado de satisfacción de los alumnos con las actividades extraescolares (70%, anual)	Grado de satisfacción de los alumnos con las actividades extraescolares, en escala de 0 a 10, ≥ 7 IN01PA10 ESO IN02PA10 BACHILLERATO
7	Grado de satisfacción de los alumnos con el servicio prestado por la biblioteca (70%, anual)	Grado de satisfacción de los alumnos con el servicio prestado por la biblioteca, en escala de 0 a 10, ≥ 7 (IN07PA10)
8	Grado de satisfacción de los alumnos con el servicio de cantina (70%, anual)	Grado de satisfacción de los alumnos con el servicio de cantina, en escala de 0 a 10, ≥ 7 (IN02PA11)

El grado de satisfacción de la comunidad educativa se recoge mediante encuestas (ver la web del Centro, en el punto “Secciones” dentro del apartado de “Encuestas”).

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el IES Francisco Salzillo, 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 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 DE APLICACIÓN

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 y Cultura.

Normativa estatal

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

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

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 del Responsable de tratar de alcanzar estos objetivos.

Para su elaboración, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por el 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, el 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

En aras 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, 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.

- Además, se pueden tramitar a través de la propia página web del Centro (<https://www.murciaeduca.es/iesfranciscosalzillo>) sección Quejas, Sugerencias y Felicitaciones; la Dirección del Centro responderá por escrito en el plazo máximo de 15 días lectivos, tal y como se recoge en el proceso PE0304 GESTIÓN DE INCIDENCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS. Las quejas y sugerencias de familias y alumnado, junto con la respuesta del Centro, se trasladará al servicio de Atención al Ciudadano de la Comunidad Autónoma.
- **La evaluación de centro.** Las familias participan anualmente, en encuestas sobre las tutorías y el funcionamiento general del Centro; los resultados y su análisis se informan en Claustro y Consejo Escolar de manera trimestral.
- **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 NUESTRO CENTRO > CONSEJO ESCOLAR, hay información sobre las competencias de este órgano, la actual composición.
- **Reclamación por calificaciones.** Tras cada evaluación, se publican los plazos para revisar con el profesorado los instrumentos de evaluación y, en caso de desacuerdo, presentar en
Secretaría una reclamación. El proceso establecido se recoge en la web del centro, sección PADRES > RECLAMACIÓN POR CALIFICACIONES
<https://www.murciaeduca.es/iesfranciscosalzillo>
- **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 [Servicio de Ordenación Académica](#) o a la [Inspección de Educación](#).

HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención será el siguiente:

- **Equipo directivo:** Durante el curso, de lunes a viernes, de 8:30 a 14:30. En el mes de julio, el horario de atención es de 9:00 a 14:00
- **Secretaría:** De 9:00 A 14:00 h, de lunes a viernes, y miércoles de 17:30 a 19:30 durante el curso escolar y de 9:00 A 14:00 h mes de julio.

- **Profesorado:** Todo el personal docente del Centro tiene fijadas en su horario, los periodos dedicados de atención a las familias, recogidas en la web del centro (<https://www.murciaeduca.es/iesfranciscosalzillo>) sección Organización – Listado de Tutores.

CANALES DE PARTICIPACIÓN COMUNICACIÓN HORARIO DE ATENCIÓN

- **Presencial:** En el propio Centro educativo IES Francisco Salzillo
- **Atención telefónica:** 968 892 764
- **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:** 30000471@murciaeduca.es o jefatura.salzillo@gmail.com
- **Web:** <https://www.murciaeduca.es/iesfranciscosalzillo>
- **Facebook:** <https://facebook.com/iessalzillo/>
<https://www.facebook.com/nocturnoiesfsalzillo/>
- **Twitter:** <https://twitter.com/iesfsalzillo> <https://twitter.com/nocturnsalzillo>
- **Instagram:** <https://www.instagram.com/iessalzillo/>
- **Electrónica:** En [la sede electrónica](#) de la Comunidad Autónoma <https://sede.carm.es/>
- **Plataforma Mirador:** <https://mirador.murciaeduca.es/GICPadres/>
 - **Infoalu:** <https://infoalu.murciaeduca.es/infoalupxxi/30000471/>
 - **Telegram:** iessalzillo.

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

Proyecto Educativo del Centro

El proyecto Educativo de Centro (PEC) es la concreción de la autonomía pedagógica, de organización y de gestión a la que hace referencia el artículo 121 y 125 de la Ley Orgánica de Educación 2/2006 de 3 de mayo (LOE), y en su caso, por lo establecido respectivamente en la disposición adicional cuarta del Decreto 220/2015 de 2 de septiembre para la Educación Secundaria a la disposición adicional cuarta del Decreto 221/2015 de 2 de septiembre para el Bachillerato. Debe responder, tras la reflexión y el consenso de la comunidad educativa, a las preguntas de quienes somos (análisis de contexto), que queremos y cómo pretendemos conseguirlo (planteando como Misión,

Visión y Valores). El PEC contiene otros documentos como el Plan de Convivencia, el Plan de Atención a la Diversidad, etc.

Por su parte, la Programación General Anual (PGA) consiste en todas las decisiones tomadas por el centro educativo para el curso actual. Esta se puede consultar en la página web del centro (<https://www.murciaeduca.es/iesfranciscosalzillo>) sección NUESTRO CENTRO.

En la página web del centro (<https://www.murciaeduca.es/iesfranciscosalzillo>) en el apartado ORGANIZACIÓN - DEPARTAMENTOS, pueden consultarse los criterios de promoción y titulación en ESO y Bachillerato, así como los criterios de evaluación y contenidos mínimos (por departamentos).

Documentos accesibles a través de la web

- <https://www.murciaeduca.es/iesfranciscosalzillo> □ Programación General Anual (PGA)
- Plan de convivencia.
- Manual de procedimientos.
- Normas de Organización y Funcionamiento.

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>.