

Carta de Servicios



**Instituto de Educación Secundaria
Sierra Minera (La Unión)**

CARTA DE SERVICIOS	1
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL	2
SERVICIOS QUE SE PRESTAN	5
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN	7
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	8
NORMATIVA REGULADORA	9
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS	9
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO	10
HORARIO DE ATENCIÓN	11
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN	12
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	12

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL**Naturaleza y funciones del IES Sierra Minera**

El Instituto de Educación Secundaria (IES) Sierra Minera es un Centro de enseñanza público perteneciente a la Red de Centros de Excelencia Educativa de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en el que se imparten las enseñanzas de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional.

Las finalidades del IES Sierra Minera se desarrollan en su Misión.

Fines: Misión, Visión y Valores del IES Sierra Minera**Misión:**

Ofrecemos una amplia oferta educativa, plural, bilingüe y de atención a la diversidad del alumnado, que comprende las enseñanzas de la ESO, Bachillerato y Formación Profesional, disponiendo de unos medios materiales, tecnológicos y metodológicos adaptados y acordes a las necesidades de la sociedad actual.

Preparamos y orientamos a nuestro alumnado para que lleguen a ser personas formadas para su incorporación a estudios superiores o para su inserción laboral.

Formamos íntegramente a nuestro alumnado para que consigan en un futuro ser personas con libertad de criterio y útiles a la sociedad.

Disponemos de un equipo de profesionales competentes, innovadores y comprometidos con el Proyecto Educativo del Centro.

Visión:

Pretendemos ser un Centro de referencia para el alumnado y las familias, integrado y arraigado en el entorno social, manteniendo una imagen consolidada como organización que trabaja hacia la excelencia.

Ofrecer un compromiso constante de transparencia, informando a toda la comunidad educativa y fomentando su participación efectiva.

Lograr un alto grado de éxito escolar que permita al alumnado progresar en el mundo académico y profesional.

Mantener un buen clima general de convivencia, potenciando las estrategias para la resolución pacífica de los conflictos.

Ofrecer experiencias y enseñanzas de calidad: bilingüe, formación profesional, uso de las tecnologías, fomento de la cultura científica, las humanidades y el deporte.

Valores:

- Atención a la diversidad.
- Trabajo en equipo.
- Coordinación.
- Responsabilidad.
- Respeto.
- Innovación educativa.
- Equidad.
- Transparencia.
- Ejemplaridad.

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: DIRECTOR DEL IES SIERRA MINERA

Consejería: EDUCACIÓN Y CULTURA

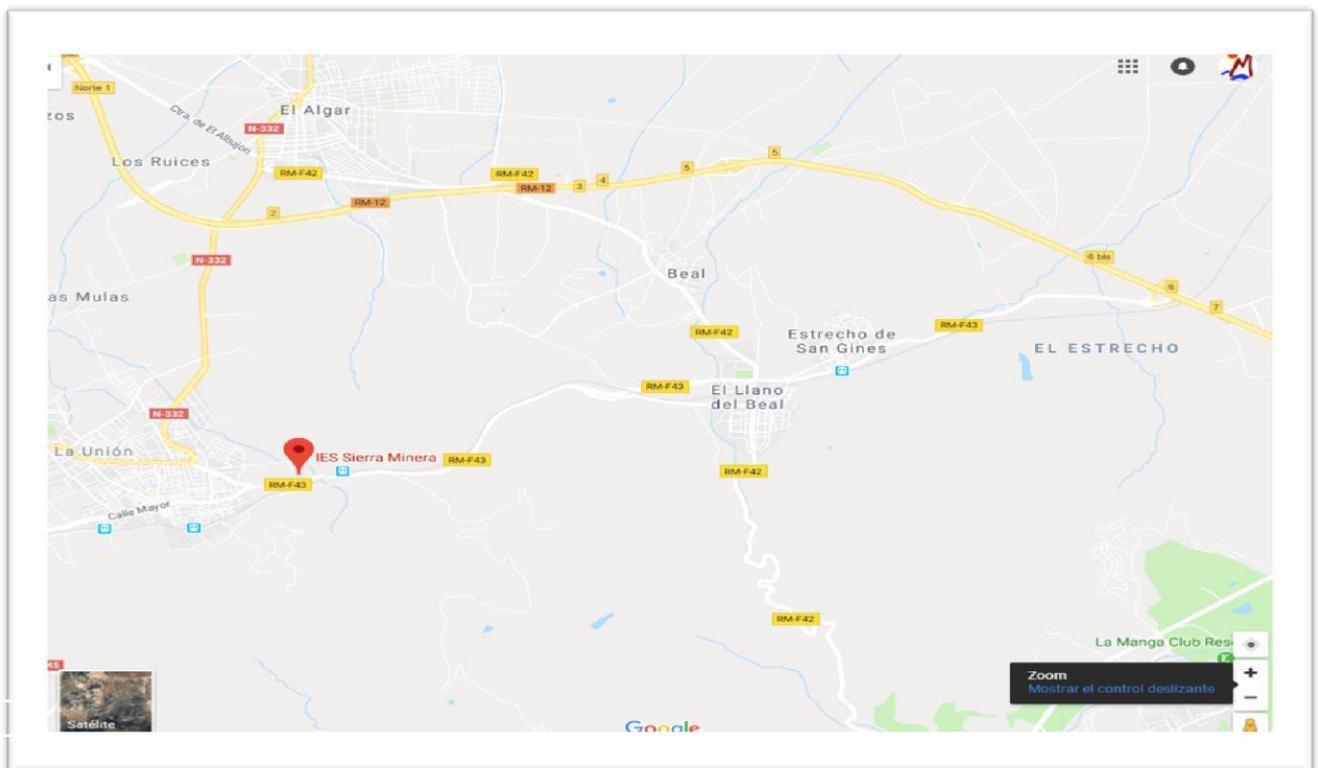
Centro educativo: IES SIERRA MINERA

Dirección: Avda. Ciudad de Linares s/n, 30360 La Unión (Murcia)

Teléfono: 968 560041

Fax: 968 337602

Web:



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que el IES Sierra Minera presta al ciudadano quedan agrupados de la siguiente forma:

Enseñanzas

- Educación Secundaria Obligatoria, con opción de cursar el Sistema de Enseñanza de Lenguas Extranjeras (Inglés) en la modalidad de inmersión intermedia. Programa de Mejora del Aprendizaje y del Rendimiento (PMAR) en

los cursos de 2º y 3º de ESO. Programa de Refuerzo Educativo en Horario Extraescolar para alumnado de los curso de 2ºy 4º ESO.

- Bachillerato, en las modalidades de Humanidades y Ciencias Sociales, y Ciencias, con opción de cursar el Sistema de Enseñanza de lenguas Extranjeras (Inglés) en la modalidad de inmersión intermedia.
- Formación Profesional Básica, en las modalidades de Servicios Administrativos y Electricidad y Electrónica.
- Ciclos Formativos de Grado Medio: Gestión Administrativa e Instalaciones Eléctricas y Automáticas.
- Ciclo Formativo de Grado Superior: Administración y Finanzas.

Gestión administrativa

- Matriculación.
- Tramites de certificaciones.
- Gestión de títulos académicos.
- Gestión de convalidaciones.
- Gestión de traslado de matrícula.
- Tramitación de becas y ayudas al estudio.
- Banco de libros de la Consejería de Educación y del AMPA.

Actividades Extraescolares

- Campamentos multiaventura.
- Campamentos de inmersión lingüística.
- Intercambios escolares.
- Viajes de estudios.
- Semana Temática.
- Deporte Escolar.
- Actividades culturales (Navidad y Santo Tomás).

Planes y Programas

- Sistema de Enseñanzas de Lenguas Extranjeras Inmersión Intermedia (ESO y Bachillerato) □ Erasmus +.
- Programa de Mejora del Aprendizaje y del Rendimiento (PMAR).
- Programa de Refuerzo en Horario Extraescolar (2º y 4º ESO).
- Programa de Mediación Escolar.

Actividades y colaboración con otras entidades (alianzas)

- Plan de Fomento de la Lectura (Mina de palabras), en relación con el Ayuntamiento y los centros de secundaria de La Unión.
- Plan Director con la Guardia Civil.
- Programa de Medidas Alternativas a la Expulsión con el Ayuntamiento de La Unión.
- Policía tutor con el Ayuntamiento de La Unión.
- Banco de Libros con el Ayuntamiento de La Unión.
- Jueces de Paz Educativos con la Consejería de Educación Y Cultura.
- Realización de exámenes B1 con la Escuela Oficial de Idiomas.

Otros servicios.

- Cafetería/cantina (abierta de 7:45 h a 14:00 h.)
- Web actualizada
- Auxiliares de conversación nativos.
- Organización y acompañamiento a las pruebas externas de habilitación lingüística dentro del Sistema de Enseñanzas de Lenguas Extranjeras.
- Actividades de intercambio o inmersión lingüística.
- Atención individualizada de la Orientadora y del Profesor Técnico de Servicios a la Comunidad.
- Grupos flexibles y apoyos en los grupos de la ESO.
- Información personalizada a las familias mediante el aplicativo de mensajería educativa ToKApp School.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El Director IES Sierra Minera, 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	<i>(Práctica Docente) Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente (anual, medido en mayo), en la evaluación de la práctica docente, igual o superior a 7 sobre 10,.</i>	<i>(PC01.5) Grado de satisfacción del alumnado, en escala de 0 a 10, ≥ 7.</i>
2	<i>(Práctica Docente) Grado de satisfacción medio del alumnado con su conocimiento de los criterios de calificación (anual, medido en mayo), por parte del alumnado, igual o superior a 7 sobre 10.</i>	<i>(PC01.5) Grado de satisfacción del alumnado, en escala de 0 a 10, ≥ 7.</i>
3	<i>(Practicante Docente) El alumnado de la ESO o Bachillerato recibe al menos el 90% de las sesiones lectivas del curso (anual, medido en junio). A estos efectos, se considera "sesión perdida" cada periodo lectivo en el que el alumnado de un grupo no realiza actividades relacionadas con el currículo de su curso y enseñanza a causa de la ausencia del profesor.</i> <i>(Resultados) Tasa de Éxito Escolar (anual, medido en junio). Porcentaje de alumnado con menos de tres materias suspensas en la evaluación de junio, igual o superior al 65%.</i>	<i>(PC01.2) (Número de sesiones lectivas previstas para el periodo lectivo / número de sesiones previstas y no recibidas) X 100 ≥ 90</i>
4	<i>(Resultados) Tasa de Éxito Escolar (anual, medido en junio). Porcentaje de alumnado con menos de tres materias suspensas en la evaluación de junio, igual o superior al 65%.</i>	<i>(PC03.7) número de alumnos que cursan estudios en el Centro / número de alumnos con menos de tres materias suspensas) X 100 ≥ 65</i>
5	<i>(Resultados) Comparación de los resultados de nuestro alumnado en la EBAU con la media regional (anual, medido en julio). Resultados en la EBAU de nuestro alumnado, igual o superior a la media regional.</i>	<i>(PC03.7) Media global de nuestro alumnado en la EBAU \geq Media global regional.</i>

6	(Información y atención) Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en mayo) con la información dada por el Centro, igual o superior a 7 sobre 10.	(PC04.2) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10, ≥ 7
7	(Información y atención) Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en mayo) con la respuesta dada por el Equipo directivo, igual o superior a 7 sobre 10.	(PC04.2) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10, ≥ 7
8	(Información y atención) Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en mayo) con el funcionamiento global del Centro, igual o superior a 7 sobre 10.	(PC04.2) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10, ≥ 7
9	(Gestión de calidad) Respuesta a quejas y sugerencias en plazo máximo de 5 y 20 días lectivos respectivamente (anual, medido en mayo)	(PD05.9)(Número de respuestas a sugerencias y quejas en el plazo comprometido / número de sugerencias y quejas recibidas) x 100 = 100
10	(Convivencia) Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en mayo) con respecto al clima de convivencia, igual o superior a 7 sobre 10.	(PC06.6) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10, ≥ 7

El grado de satisfacción de la comunidad educativa se recoge mediante encuestas.

DERECHO DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con IES Sierra Minera, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

- Los relacionados con el artículo 53, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas ([BOE nº 236 de 2 de octubre de 2015](#)).
- Los que recoge el artículo 4 de la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia ([BORM nº 290, de 18 de diciembre de 2014](#)).
- 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 Estatal:

- [Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación](#) (LOE).
- Real Decreto 1105/2014, de 26 de diciembre por el que se establece el currículo básico de la Educación Secundaria Obligatoria y del Bachillerato.

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 en 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](#).

GARANTÍA, 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 puedan 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, el Director 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 Secretaria del Centro descargando previamente el FORMULARIO en la web del Centro (<http://www.murciaeduca.es/iessierramina>), sección EVALUACIÓN Y CALIDAD > FORMULARIOS); la Dirección del Centro responderá por escrito en el plazo comprometido, tal y como se recoge en el proceso GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES. 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.

- **Evaluación del Centro.** Las familias participan anualmente, en encuestas sobre las tutorías y el funcionamiento general del Centro; los resultados y su análisis se publican en la web (<http://www.murciaeduca.es/iesierraminera>), sección EVALUACIÓN Y CALIDAD > EVALUACIÓN DEL CENTRO).
- **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 y resumen de las últimas reuniones.
- **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 Jefatura de Estudios una reclamación. El proceso establecido se recoge en la web del Centro, sección FAMILIAS> RECLAMACIÓN POR CALIFICACIONES (<http://www.murciaeduca.es/iesierraminera>).
- **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

- **Equipo directivo:** Durante el curso, de lunes a viernes, de 8:15h a 14:15h. En el mes de julio, el horario de atención es de 9:00h a 14:00h.
- **Secretaría:** De 9:00 A 13:00 h, de lunes a viernes, durante el curso escolar y 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 (<http://www.murciaeduca.es/iesierraminera>), sección FAMILIAS.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

- **Presencial:** En el propio Centro educativo IES SIERRA MINERA.
- **Atención telefónica:** 968 560041
- **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:** 30008901@murciaeduca.es.
- **Web:** <https://www.murciaeduca.es/iessierraminera/sitio/>
- **Electrónica:** En la [sede electrónica](#) de la Comunidad Autónoma <https://sede.carm.es/>.
- **Plataforma Mirador:** <https://mirador.murciaeduca.es/GICPadres/>

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

El IES Sierra Minera pertenece a la Red de Centros de Excelencia de la Región de Murcia.

Proyecto Educativo

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.

En la página web del centro (<http://www.murciaeduca.es/iessierraminera>), en el apartado DOCUMENTOS INSTITUCIONALES puede consultarse el PEC y la PGA.

Compromiso de Transparencia: Accesibilidad Documental

DOCUMENTOS QUE SON TOTALMENTE PÚBLICOS (en la web del Centro)	
<input type="checkbox"/>	Proyecto Educativo
<input type="checkbox"/>	PGA
<input type="checkbox"/>	Listado de indicadores
<input type="checkbox"/>	Análisis de la Evaluación de Centro

OTROS DOCUMENTOS	Accesibles para	Tras petición de
Actas del Consejo Escolar	Consejeros escolares	Profesorado, familias o miembros de la Junta de Delegados
Actas del Claustro	Profesorado	no
Actas de la CCP	Profesorado	no
Actas de la Comisión de Calidad	Profesorado	Familias o miembros de la Junta de delegados
Estadísticas de resultados de evaluación	Profesorado	AMPA
Memoria Final	Profesorado y consejeros escolares	no
Medición de indicadores	Profesorado y consejeros escolares	no

Análisis trimestrales: resultados académicos y convivencia	Profesorado y consejeros escolares	no
Análisis trimestrales: procesos de enseñanza	Profesorado	no
Cuenta de gestión y presupuestos	Consejeros escolares	Profesorado
Quejas, sugerencias y reclamaciones	no	Miembros del Consejo Escolar
Informes de auditorías internas	Profesorado	no
Instrumentos de evaluación corregidos	no	Alumnado y familias
Listado de contratos	no	Miembros del Consejo Escolar

Las peticiones se formularán en cualquier órgano o comisión o por Registro del Centro.

Le corresponde a la Comisión Permanente del Consejo Escolar dirimir cualquier duda de interpretación sobre este compromiso de transparencia.

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>