

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Hacienda y Administración Pública

7813 Resolución de 14 de septiembre de 2016, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Dirección General de Calidad Educativa y Formación Profesional.

Las Cartas de Servicios son documentos que informan al ciudadano sobre los servicios que presta la Administración Pública de la Región de Murcia, las condiciones en que se prestan tales servicios y los compromisos de calidad que sobre ellos se adquiere con el ciudadano. En este sentido, a través de las Cartas de Servicios se trata de informar, de manera sencilla y concisa a los ciudadanos, de forma que se facilite el ejercicio de sus derechos y se les informe sobre los niveles de calidad predefinidos por la Administración Regional para los servicios que se prestan.

Otra de las finalidades de las Cartas de Servicios es la de impulsar las iniciativas de mejora en los órganos directivos de la Administración Pública Regional, y controlar el grado de cumplimiento, por parte de éstos, de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios públicos, 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 Administración Pública de la Región de Murcia, se han ido desarrollando diferentes instrumentos normativos reguladores de las Cartas de Servicios. La Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, en su artículo 17.2, recoge la obligación de que todos los órganos directivos de las consejerías de la Administración Regional y sus Organismos Públicos dispongan, al menos, de un documento en el que expliciten sus compromisos de eficacia, eficiencia y calidad, expresados mediante la elaboración de la correspondiente Carta de Servicios.

De acuerdo con lo anterior, la Dirección General de Calidad Educativa y Formación Profesional de la Consejería de Educación y Universidades, ha elaborado el proyecto de Carta de Servicios, el cual cuenta con el informe favorable de la Inspección General de Servicios, de conformidad con el artículo 11 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia.

Vista la propuesta de Carta de Servicios de la Dirección General de Calidad Educativa y Formación Profesional de la Consejería de Educación y Universidades.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 7 del Decreto 105/2015, de 10 de julio, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, el artículo 6.1 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y el artículo 17.3 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre,

Resuelvo:**Primero.**

Aprobar la Carta de Servicios de la Dirección General de Calidad Educativa y Formación Profesional de la Consejería de Educación y Universidades, cuyo texto se recoge en el Anexo.

Segundo.

El órgano directivo responsable de esta Carta de Servicios, mediante cuadros de mando de seguimiento, será el responsable del control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente Carta de Servicios y de su revisión periódica.

La Inspección General de Servicios será la competente para realizar la evaluación de resultados y de los métodos de control de los compromisos de calidad utilizados y expresados en la presente Carta de Servicios y el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan; para ello la Dirección General de Calidad Educativa y Formación Profesional de la Consejería de Educación y Universidades, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, a través de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, en el primer trimestre del año natural, un informe, referido al año natural inmediatamente anterior, sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta 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 la Inspección General de Servicios a este respecto.

Tercero.

Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y en la web corporativa <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

Cuarto.

La Dirección General de Calidad Educativa y Formación Profesional de la Consejería de Educación y Universidades, en coordinación con el Servicio de Atención al Ciudadano, llevarán a cabo las acciones divulgativas y de difusión que estimen más adecuados, especialmente mediante los sistemas de difusión de carácter corporativo.

Murcia, 14 de septiembre de 2016.—El Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Enrique Gallego Martín.



ANEXO



Región de Murcia

Consejería de Educación y Universidades

Carta de Servicios

**Dirección General de Calidad Educativa y
Formación Profesional de la Administración
Pública de la Región de Murcia**

© Región de Murcia.
Murcia, 2016.

CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS.....	1
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.....	2
SERVICIOS QUE SE PRESTAN	4
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN	5
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	7
NORMATIVA REGULADORA	8
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS	9
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO	10
HORARIO DE ATENCIÓN.....	10
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN	10
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	11

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones de la Dirección General de Calidad Educativa y Formación Profesional

La Dirección General de Calidad Educativa y Formación Profesional asume las competencias de la Consejería de Educación y Universidades en materia de formación profesional; reconocimiento, acreditación y validación de las competencias profesionales; ordenación académica en educación infantil, educación primaria, educación secundaria obligatoria y bachillerato; evaluación y calidad educativas.

Fines: Misión, Visión y Valores de la Dirección General de Calidad Educativa y Formación Profesional

MISIÓN:

Ofrecer un servicio de calidad al conjunto de los ciudadanos de la Región de Murcia, en los ámbitos de la organización de las enseñanzas de Formación Profesional, del reconocimiento de las cualificaciones profesionales a los trabajadores, de la autorización de los centros integrados de formación profesional privados o públicos, del desarrollo de la normativa para las enseñanzas de Educación Infantil, Básica, Bachillerato y Formación Profesional, de la elaboración y difusión de materiales curriculares de apoyo a estas enseñanzas, de las propuestas sobre las normas de convivencia de los centros docentes y la gestión de las incidencias que se plantean sobre las mismas, de la gestión de las estadísticas educativas, del desarrollo de las evaluaciones y el impulso de la calidad del sistema educativo regional. Todo ello con directrices encaminadas a la mejora continua de todas las actividades, servicios y procesos del trabajo que se realiza.

VISIÓN:

Aspirar a planificar y desarrollar una oferta de enseñanzas flexible y adaptada a los requerimientos de las personas y de los diferentes sectores productivos y de servicios, que posibilite el acceso de todos los ciudadanos de la Región de Murcia a una formación académica (no universitaria) y profesional, con un alto nivel de calidad, fomentar el

reconocimiento de las cualificaciones profesionales de los ciudadanos a través de la evaluación de sus competencias profesionales para una mejor inserción laboral y desarrollo profesional, fomentar actitudes y comportamientos no violentos en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social a través de los planes de convivencia de los centros educativos e impulsar la evaluación como herramienta para la mejora continua y la excelencia, así como el progreso personal, profesional y cultural del conjunto de los ciudadanos.

VALORES:

1. Vocación de servicio.
2. Legalidad y equidad.
3. Eficacia, economía y eficiencia.
4. Transparencia.
5. Participación, trabajo en equipo y colaboración.
6. Excelencia e innovación.
7. Ética y responsabilidad.

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: DIRECTOR GENERAL DE CALIDAD EDUCATIVA Y FORMACIÓN PROFESIONAL.

Teléfono: 968 36 54 02.

Consejería: CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y UNIVERSIDADES

Dirección General: CALIDAD EDUCATIVA Y FORMACIÓN PROFESIONAL.

Unidad Organizativa: DIRECCIÓN GENERAL.

Plano:



Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio

Dirección General de Calidad Educativa y Formación Profesional.

Dirección: Gran Vía Escultor Salzillo, 32 - 2ª Esc. 4ª planta. Edificio Galerías 30.005-Murcia

Teléfono: 968 36 54 02

Web: <http://www.carm.es/cecu/dgfp>

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que se prestan se detallan a continuación y pueden consultarse en la guía de servicios (<http://www.carm.es/guiadeservicios>), mediante el código de procedimiento que se indica para cada uno de ellos.

1. Admisión de alumnos en centros públicos y privados concertados de la Región de Murcia, para acceder a los ciclos formativos de Grado Medio y de Grado Superior de Formación Profesional (0815).
2. Proceso ordinario y extraordinario de Admisión de alumnos al ciclo formativo de Formación Profesional Básica en centros sostenidos con fondos públicos (1125).
3. Oferta modular de la Formación Profesional del sistema educativo (4839).
4. Proceso de Admisión de alumnos para determinados ciclos formativos con proyectos de Formación Profesional Dual en la Región de Murcia (0232).
5. Convocatoria de proyectos para la adhesión a la formación profesional dual, desarrollados por centros públicos que impartan formación profesional del sistema educativo en la Región de Murcia (0400).
6. Convocatoria de proyectos de adhesión a la formación profesional dual, desarrollados por centros privados que impartan formación profesional del sistema educativo en la Región de Murcia (0419).
7. Pruebas de acceso a Ciclos Formativos de Grado Medio y Grado Superior de Formación Profesional del Sistema Educativo, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (0814).
8. Tramitación y concesión de convocatoria extraordinaria en módulos profesionales de títulos de Formación Profesional (8302).
9. Premios Extraordinarios de Formación Profesional de Grado Superior en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (0872).
10. Pruebas libres para la obtención de títulos de Formación Profesional en la Región de Murcia (1342).
11. Subvenciones para el desarrollo de programas formativos profesionales en la modalidad Adaptada y Especial (1174).
12. Programa de Enseñanza Bilingüe de Formación Profesional (2597).
13. Proceso de Admisión de alumnos a los Programas Formativos Profesionales de la modalidad especial (1263).
14. Reconocimiento, evaluación, acreditación y registro de las competencias profesionales (PREAR) (8446).
15. Formación y habilitación de asesores y evaluadores para el procedimiento de reconocimiento, evaluación, acreditación y registro de competencias profesionales (PREAR) (0511).
16. Equivalencia, a efectos profesionales, de estudios del sistema educativo español con el título de Graduado Escolar, de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria o de Bachiller (4139).

17. Resolución de reclamaciones de calificaciones en la Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional de Grado Superior (1965).
18. Resolución de reclamaciones y recursos de alzada de expedientes disciplinarios de convivencia escolar del alumnado que estudia enseñanzas no universitarias.
19. Premios extraordinarios de Bachillerato en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (0832).
20. Premios extraordinarios de Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (1316).
21. Incorporación al modelo de gestión de excelencia CAF educación en los centros docentes no universitarios de la Región de Murcia sostenidos con fondos públicos (0227).
22. Convocatoria para la participación en plan de acción para la mejora de los centros educativos públicos no universitarios de la Región de Murcia (PAMCE) (1252).

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El Director General de Calidad Educativa y Formación Profesional 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>Turno ordinario de junio: el plazo de publicación de las listas definitivas de admitidos, no admitidos y excluidos en la admisión de alumnos en centros públicos y privados concertados para acceder a los CFGM y CFGS será inferior a 8 días naturales desde que finaliza el plazo de formalización de solicitudes.</i>	<i>(Número de publicaciones de listas definitivas de admitidos, no admitidos y excluidos efectuadas en el plazo de 8 días naturales) / (Número de publicaciones de listas definitivas de admitidos, no admitidos y excluidos realizadas) X 100 = 100.</i>
2	<i>Turno extraordinario de septiembre y admisión a segundo curso de quienes provengan de otros Centros: el plazo de publicación de las listas definitivas de admitidos, no admitidos y excluidos en la admisión de alumnos en centros públicos y privados concertados para acceder a los CFGM y CFGS será inferior a 6 días naturales desde que finaliza el plazo de formalización de solicitudes.</i>	<i>(Número de publicaciones de listas definitivas de admitidos, no admitidos y excluidos efectuadas en el plazo de 6 días naturales) / (Número de publicaciones de listas definitivas de admitidos, no admitidos y excluidos realizadas) X 100 = 100.</i>
3	<i>Turno ordinario: el plazo de publicación de las listas definitivas de admitidos, no admitidos y excluidos en la admisión de alumnos a CFFPB será inferior a 8 días naturales desde que finaliza el plazo de formalización de solicitudes.</i>	<i>(Número de publicaciones de listas definitivas de admitidos, no admitidos y excluidos efectuadas en el plazo de 8 días naturales) / (Número de publicaciones de listas definitivas de admitidos, no admitidos y excluidos realizadas) X 100 = 100.</i>
4	<i>Turno extraordinario: el plazo de publicación de las listas definitivas de admitidos, no admitidos y excluidos en la admisión de alumnos a CFFPB será inferior a 6 días naturales desde que finaliza el plazo de formalización de solicitudes.</i>	<i>(Número de publicaciones de listas definitivas de admitidos, no admitidos y excluidos efectuadas en el plazo de 6 días naturales) / (Número de publicaciones de listas definitivas de admitidos, no admitidos y excluidos realizadas) X 100 = 100.</i>
5	<i>El plazo de publicación de las listas definitivas de admitidos, no admitidos y excluidos en la admisión en la oferta modular de la FP será inferior a 13 días naturales desde que finaliza el plazo de formalización de solicitudes.</i>	<i>(Número de publicaciones de listas definitivas de admitidos, no admitidos y excluidos efectuadas en el plazo de 13 días naturales) / (Número de publicaciones de listas definitivas de admitidos, no admitidos y excluidos realizadas) X 100 = 100.</i>
6	<i>El plazo de publicación de las listas definitivas de admitidos y excluidos en la admisión de alumnos</i>	<i>(Número de publicaciones de listas definitivas de admitidos y excluidos efectuadas en el plazo de 8</i>

7

para determinados CCFF con proyectos de FP Dual será inferior a 8 días naturales desde que finaliza el plazo de formalización de solicitudes.

días naturales) / (Número de publicaciones de listas definitivas de admitidos y excluidos realizadas) X 100 = 100.

8

El plazo de publicación de la resolución de selección de la convocatoria de proyectos para la adhesión a la FP Dual, desarrollados por centros públicos que impartan FP será inferior a 45 días naturales desde que finaliza el plazo de presentación de solicitudes.

(Número de publicaciones de resoluciones de selección efectuadas en el plazo de 45 días naturales) / (Número de publicaciones de resoluciones de selección realizadas) X 100 = 100.

9

El plazo de publicación de la resolución de selección de la convocatoria de proyectos para la adhesión a la FP Dual, desarrollados por centros privados que impartan FP será inferior a 45 días naturales desde que finaliza el plazo de presentación de solicitudes.

(Número de publicaciones de resoluciones de selección efectuadas en el plazo de 45 días naturales) / (Número de publicaciones de resoluciones de selección realizadas) X 100 = 100.

10

El plazo de publicación de las listas definitivas de inscritos y excluidos en las pruebas de acceso a CFGM y CFGS de FP será inferior a 17 días naturales desde que finaliza el plazo de formalización de solicitudes.

(Número de publicaciones de listas definitivas de inscritos y excluidos efectuadas en el plazo de 17 días naturales) / (Número de publicaciones de listas definitivas de inscritos y excluidos realizadas) X 100 = 100.

11

El plazo de resolución de expedientes de tramitación y concesión de convocatorias extraordinarias en módulos profesionales de títulos de FP será inferior a 60 días naturales desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.

(Número de resoluciones de expedientes efectuadas en el plazo de 60 días naturales) / (Número de resoluciones de expedientes realizadas) X 100 = 100.

12

El plazo de resolución de las adjudicaciones de premios extraordinarios de FP de Grado Superior será inferior a 90 días naturales desde la convocatoria.

(Número de resoluciones de adjudicación de premios extraordinarios de FP de Grado Superior efectuadas en el plazo comprometido) / (Número de resoluciones de adjudicación de premios extraordinarios de FP de Grado Superior realizadas) X 100 = 100.

13

El plazo de resolución definitiva de admitidos en las pruebas libres para la obtención de títulos de FP será inferior a 1 mes desde la finalización del plazo de inscripción.

(Número de resoluciones definitivas de admitidos efectuadas en el plazo de 1 mes) / (Número de resoluciones definitivas de admitidos realizadas) X 100 = 100.

14

El plazo de resolución definitiva de matriculados y de convalidaciones en las pruebas libres para la obtención de títulos de FP será inferior a 2 meses desde la finalización del plazo matrícula.

(Número de resoluciones definitivas de matriculados y de convalidaciones efectuadas en el plazo de 2 meses) / (Número de resoluciones definitivas de matriculados y de convalidaciones realizadas) X 100 = 100.

15

El plazo de resolución de la convocatoria de subvenciones para el desarrollo de PFP será antes de la fecha oficial de inicio de curso en FP.

(Número de resoluciones de la convocatoria antes de la fecha oficial de inicio de curso en FP) / (Número de resoluciones de la convocatoria realizadas) X 100 = 100.

16

El plazo de resolución para la incorporación al Programa de Enseñanza Bilingüe de Formación Profesional será antes de la fecha oficial de inicio de curso en FP.

(Número de resoluciones antes de la fecha oficial de inicio de curso en FP) / (Número de resoluciones realizadas) X 100 = 100.

17

El plazo de resolución del Proceso de Admisión de alumnos a los Programas Formativos Profesionales de la modalidad especial será antes de la fecha oficial de inicio de curso en FP.

(Número de resoluciones antes de la fecha oficial de inicio de curso en FP) / (Número de resoluciones realizadas) X 100 = 100.

El plazo de reconocimiento, evaluación, acreditación y registro de las competencias profesionales (PREAR) será inferior a 2 meses desde la finalización de la fase de evaluación.

(Número de reconocimientos, evaluaciones, acreditaciones y registros de las competencias profesionales (PREAR) efectuadas en el plazo de 2 meses) / (Número de reconocimientos, evaluaciones, acreditaciones y registros de las competencias profesionales (PREAR) realizadas) X 100 = 100.

18

El plazo de habilitación de asesores y evaluadores para el procedimiento de reconocimiento, evaluación, acreditación y registro de competencias profesionales (PREAR) será inferior a 4 meses desde la finalización de toda la formación.

(Número de habilitaciones de asesores y evaluadores para el procedimiento de reconocimiento, evaluación, acreditación y registro de competencias profesionales (PREAR) efectuadas en el plazo de 4 meses) / (Número de habilitaciones de asesores y evaluadores para el procedimiento de reconocimiento, evaluación, acreditación y registro de competencias profesionales (PREAR) realizadas) X 100 = 100.

19

El plazo de reconocimiento de equivalencias de títulos será inferior a 1 mes desde la recepción de la solicitud.

(Número de reconocimientos de equivalencias de títulos efectuados en el plazo de 1 mes) / (Número de reconocimientos de equivalencias de títulos solicitados) X 100 = 100.

20

El plazo de resolución de reclamaciones de calificaciones será inferior a 25 días desde la recepción de la interposición.

(Número de resoluciones de reclamaciones de calificaciones efectuados en el plazo de 25 días) / (Número de reclamaciones de calificaciones interpuestas) X 100 = 100.

21

El plazo de resolución de reclamaciones de expedientes disciplinarios de convivencia escolar del alumnado será inferior a 3 meses desde la recepción de la interposición.

(Número de resoluciones de reclamaciones de expedientes de convivencia efectuados en el plazo de 3 meses) / (Número de reclamaciones de expedientes de convivencia interpuestas) X 100 = 100.

22

El plazo de resolución de recursos de alzada de expedientes disciplinarios de convivencia escolar del alumnado será inferior a 3 meses desde la recepción de la interposición.

(Número de resoluciones de recursos de alzada de expedientes de convivencia efectuados en el plazo de 3 meses) / (Número de recursos de alzada de expedientes de convivencia interpuestos) X 100 = 100.

23

El plazo de resolución de la adjudicación de los premios extraordinarios de Bachillerato será inferior a 3 meses desde la convocatoria.

(Número de resoluciones de adjudicación de premios extraordinarios de Bachillerato efectuadas en el plazo de 3 meses) / (Número de resoluciones de adjudicación de premios extraordinarios de Bachillerato realizadas) X 100 = 100.

24

El plazo de resolución de la adjudicación de los premios extraordinarios de ESO será inferior a 3 meses desde la convocatoria.

(Número de resoluciones de adjudicación de premios extraordinarios de ESO efectuadas en el plazo de 3 meses) / (Número de resoluciones de adjudicación de premios extraordinarios de ESO realizadas) X 100 = 100.

25

El plazo de resolución de la incorporación al modelo de gestión de excelencia CAF Educación será inferior a 15 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.

(Número de resoluciones de la incorporación al modelo de gestión de excelencia CAF Educación efectuadas en el plazo de 15 días) / (Número de resoluciones de la incorporación al modelo de gestión de excelencia CAF Educación realizadas) X 100 = 100.

26

El plazo de resolución de la participación en el PAMCE será inferior a 15 días desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.

(Número de resoluciones de la participación en el PAMCE efectuadas en el plazo de 15 días) / (Número de resoluciones de la participación en el PAMCE realizadas) X 100 = 100.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con la Dirección General de Planificación Educativa y Recursos Humanos, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

- Derechos de los ciudadanos en relación con el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJPAC: <https://www.boe.es/legislacion/legislacion.php> y cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

NORMATIVA REGULADORA

Normativa estatal

Ley Orgánica de 2/2003, de 6 de mayo, de Educación modificada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa. Número de Boletín: BOE número 295, de 10 de diciembre de 2013.

Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional. Número de Boletín: BOE número 147, de 20 de junio de 2002.

Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral. Número de Boletín: BOE número 205, de 25 de agosto de 2009.

Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo. Número de Boletín: BOE número 182, de 30 de julio de 2011.

Real Decreto 1529/2012, de 8 de noviembre, por el que se desarrolla el contrato para la formación y el aprendizaje y se establecen las bases de la formación profesional dual. Número de Boletín: BOE número 270, de 9 de noviembre de 2012.

Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. Número de Boletín: BOE número 55, de 5 de marzo de 2014.

Real Decreto 126/2014, de 28 de febrero, por el que se establece el currículo básico de la Educación Primaria. Número de Boletín: BOE número 52, de 1 de marzo de 2014.

Real Decreto 1105/2014, de 26 de diciembre, por el que se establece el currículo básico de la Educación Secundaria Obligatoria y del Bachillerato. Número de Boletín: BOE número 3, de 3 de enero de 2015.

Normativa autonómica

Ley 1/2013, de 15 de febrero, de Autoridad Docente de la Región de Murcia. Número de Boletín: BORM número 41, de 19 de febrero de 2013.

Decreto 254/2008, de 1 de agosto, por el que se establece el currículo del Segundo Ciclo de la Educación Infantil en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Número de Boletín: BORM número 182, de 6 de agosto de 2008.

Decreto 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. Número de Boletín: BORM número 206, de 6 de septiembre de 2014.

Decreto 220/2015, de 2 de septiembre de 2015, por el que se establece el currículo de la Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Número de Boletín: BORM número 203, de 3 de septiembre de 2015.

Decreto 221/2015, de 2 de septiembre de 2015, por el que se establece el currículo del Bachillerato en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Número de Boletín: BORM número BORM número 203, de 3 de septiembre de 2015.

Decreto 16/2016, de 9 de marzo, por el que se establecen las normas de convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Número de Boletín: BORM número 59, de 11 de marzo de 2016.

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Director General Calidad Educativa y Formación Profesional, 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 Servicios, se está comunicando a los ciudadanos, 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 esta Carta de Servicios en tratar de alcanzar estos objetivos.

Para la elaboración de esta Carta de Servicios, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por el responsable de ésta, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o Servicios susceptibles de introducir mejoras y comunicará al personal de la Dirección General los compromisos de calidad.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios el responsable de esta, 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. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, el Responsable de la Carta, a través del Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, dará cuenta a la Inspección General de Servicios, 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 correctoras que correspondan.

MODALIDAD 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:

PRESENCIAL: En las dependencias de la Dirección General de Calidad Educativa y Formación Profesional.

TELEFÓNICA: Teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la CARM) si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia, o en cualquier caso al teléfono 968362000.

TELEMÁTICA: Para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias, que los usuarios estimen pertinente, 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.

ESCRITA: Ante cualquier Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanilla Única) o por correo postal.

HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a Viernes de 12 h a 14 h: Atención Presencial.

Lunes a Viernes 9 h a 15 h: Atención Telefónica

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Atención telefónica: 968 365402 Ver apartado Horario Atención.

Atención presencial: Ver apartado Horario y Atención.

Dirección postal: Gran Vía Escultor Salzilla, nº 32, 2ª esc. 4ª Planta. 30005. MURCIA.

Atención a través de Gestor de incidencias para Centros (CLIP):

<https://soporte.murciaeduca.es/>

Atención por correo electrónico: A través de los siguientes correos:

calidad@murciaeduca.es , fp@murciaeduca.es , icvam@carm.es y ordenacion.academica@murciaeduca.es

Web: www.carm.es/educacion

Fax: 968 36 53 49

Telemática: se ofrece a través de la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia: <https://sede.carm.es/>



OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

TRANSPORTE PÚBLICO.- AUTOBUSES:

LINEA CIRCULAR 5 (Avda. Abenarabi / Gran Vía – Estación FF.CC.: El Carmen) (parada 9081 Antiguo Galerías).

Se pueden consultar más líneas de transporte en: <http://www.tmurcia.com/lineas.aspx>

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