

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública

7932 Resolución de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Sangonera la Verde.

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 adquieren con el ciudadano. A través de las Cartas de Servicios se informa, de manera sencilla y concisa a los ciudadanos, de forma que se facilite el ejercicio de sus derechos.

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 del Instituto de Educación Secundaria de Sangonera la Verde, perteneciente, a estos efectos, a la Dirección General de Evaluación Educativa y Formación Profesional, de la Consejería de Educación y Cultura, ha elaborado el proyecto de Carta de Servicios, el cual cuenta con el informe favorable de la Inspección General de Servicios, de conformidad con 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 del Instituto de Educación Secundaria Sangonera la Verde.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 5 del Decreto 174/2019, de 6 de septiembre, se establecieron los Órganos Directivos de la Consejería de Transparencia, Participación 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 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre,

Resuelvo:

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Sangonera la Verde, cuyo texto se recoge en el Anexo.

Segundo.- La Dirección del Instituto de Educación Secundaria Sangonera la Verde, órgano 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. De este control se dará cuenta la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, para que por Inspección General de Servicios se realice 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 el titular de la Dirección del Instituto de Educación Secundaria Sangonera la Verde, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, a través de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, 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>

Murcia, 4 de diciembre de 2019.—El Director de Regeneración y Modernización Administrativa, José David Hernández González.



ANEXO



Consejería de Educación y Cultura



Instituto de Educación Secundaria, Sangonera la Verde

© Región de Murcia.
Murcia, 2019.

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones

El Instituto de Educación Secundaria (IES) Sangonera la Verde es un centro público de educación secundaria, bachillerato y formación profesional básica. Sus finalidades vienen desarrolladas en su misión.

Fines: Misión, Visión y Valores

Misión

- Dar una atención educativa y formativa adecuada a todo el alumnado, según sus capacidades y sus necesidades.
- Preparar y orientar al alumnado para su incorporación a estudios posteriores o inserción en el mundo laboral.
- Ofrecer una educación personalizada, destinada a alumnado concreto y completo, es decir, que desarrolle todas sus capacidades: físicas, sociales, morales, intelectuales y afectivas.
- Hacer partícipe a toda la comunidad educativa en el desarrollo de las actividades del Centro de forma sistemática y eficiente.

Visión

- Ofrecer una adecuada formación a nuestro alumnado mediante distintas estrategias de aprendizaje y tipos de enseñanzas.
- Consolidar y ampliar una oferta de formación de calidad.
- Proporcionar una buena orientación académica que permita guiar con éxito al alumnado en su trayectoria académica.
- Mantener un buen clima de convivencia en el Centro.
- Consolidar y mejorar la participación de los distintos grupos que forman la comunidad educativa valorando sus aportaciones de forma rápida, activa y periódica.
- Ser un Centro referente en organización, gestión y mejora educativa.

Valores

Los valores que pretendemos inculcar en el IES Sangonera la Verde son:

- el respeto,
- la tolerancia,
- la autonomía,
- la responsabilidad,
- la no violencia,
- la solidaridad,
- el sentido de la justicia,
- la valoración del esfuerzo.

Valores que deben estar presentes en las **relaciones interpersonales** entre todos los miembros de la comunidad educativa para contribuir a la construcción de una sociedad mejor.

Además de todos estos valores, queremos trabajar otros de forma transversal en nuestro currículo que desarrollan la inteligencia emocional como:

- asertividad.
- empatía.
- amabilidad.
- gratitud.

Datos del IES Sangonera La Verde

Nombre del responsable: Director del IES Sangonera la Verde

Consejería: Educación y Cultura.

Centro educativo: IES Sangonera la Verde

Dirección: Avenida de Mazarrón Km. 5, 30833, Sangonera la Verde

Teléfonos: 968868985, 968866142

Web: www.iessangoneraverde.es

Plano:



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

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

Enseñanzas

- Educación Secundaria Obligatoria:
 - Enseñanzas de lenguas extranjeras: Bilingüe nivel básico y Plurilingüe Inglés-Francés nivel básico e intermedio.
 - Programa de Mejora del Aprendizaje y Rendimiento (PMAR).
- Bachillerato:
 - Modalidad de Ciencias.
 - Modalidad de Humanidades y Ciencias Sociales.
- Formación Profesión Básica: Agro-jardinería y Composiciones Florales.

Gestión administrativa

Todas las inherentes a la gestión de la secretaría de un centro de enseñanza secundaria. Entre otras:

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

Actividades extraescolares

- Actividades en Santo Tomás de Aquino.
- Talleres vespertinos financiados por el Ayuntamiento de Murcia.
- Deporte Escolar.
- Gimnasia Rítmica.
- Clases de repaso “COPEDECO”.
- Programa de Refuerzo Educativo en 2º y 4º ESO.
- Actividades variadas ofertadas por los distintos departamentos: visitas a museos (MUDIC,...), obras de teatro, de naturaleza,...
- Participación en olimpiadas regionales.

Planes y programas

- Sistema de enseñanzas de lenguas extranjeras: Bilingüe nivel básico y Plurilingüe Inglés-Francés nivel básico e intermedio.
- Programa de Mejora del Aprendizaje y Rendimiento (PMAR).
- Programa Centro Digital Avanzado.
- Plan de autoprotección escolar.
- Programa de Educación para la Salud.
- Programa de Escuelas Verdes.
- Deporte Escolar.
- Centro con sistema de gestión de calidad. Modelo CAF.

Actividades de colaboración con otras entidades (alianzas)

- Realización de exámenes en el Liceo Francés de Murcia.
- Actividades financiadas por el Ayuntamiento de Murcia.
- Rutas MTB: Colaboración en la carrera de BTT “Integral de La Cabra”.
- COPEDECO: Apoyo educativo y psicológico para alumnado.
- Jornadas de salud: Talleres de RCP básica (061- Consejería de Salud)
- Talleres del programa del Ayuntamiento “Escuelas Verdes”
- Jornadas de Puertas Abiertas de la Facultad de Biología de la Universidad de Murcia
- Participación en distintas Olimpiadas Regionales de la Universidad de Murcia.
- Talleres “La estadística y mi futuro” del programa Descubre tu talento de la Universidad Miguel Hernández.

Premios y reconocimientos relevantes

- Premio Escuelas Verdes en 2014.
- Premio deportes “Promocionar el deporte” de la Cadena Cope en 2014.

Otros servicios

- Cafetería / cantina (abierta de 9h a 14 h)
- Web actualizada (www.iessangoneralaverde.es)
- Redes sociales: facebook y twitter (@iessangonera).
- Auxiliares de conversación nativos.
- Organización y acompañamiento a la prueba de habilitación lingüística por el Departamento de Francés.
- Atención individualizada de la Orientadora y de la Profesora de Servicios a la Comunidad.

- Programa de detección de dificultades de aprendizaje e identificación de altas capacidades a todos los alumnado de 1º ESO.
- Agenda escolar personalizada.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El Director del IES Sangonera la Verde 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	Ratio en 1º de ESO inferior o igual a 27.	IPE-03-04-01 Ratio en 1º ESO, >= 27.
2	Grado de satisfacción del alumnado con el clima de convivencia, mayor o igual a 6,5 sobre 10. Medición anual en marzo.	IPC-05-08-03 Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, >= 6,5.
3	Grado de satisfacción del alumnado con la información recibida del tutor, mayor o igual a 7 sobre 10. Medición anual en marzo.	IPC-01-05-03 Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, >= 7.
4	Tasa de promoción en 1º de ESO igual o superior al 80%. Medición anual en septiembre.	IPC-04-04-01 (Número de alumnos que promocionan/número de alumnos matriculados) X 100 , >= 80
5	Grado de satisfacción del alumnado con la explicación de los criterios de calificación, igual o mayor a 7 sobre 10. Medición anual en marzo.	IPC-01-01-02 Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, >= a 7
6	Grado de satisfacción de las familia por las estrategias y medidas que se ponen en marcha en el instituto para favorecer un adecuado clima de convivencia, mayor o igual a 7 sobre 10. Medición anual en mayo.	IPC-05-08-03 Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, >= a 7.
7	Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente, mayor o igual a 7 sobre 10. Medición anual en marzo.	IPC-04-05-01 Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, >= a 7.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el IES Sangonera La Verde, órgano responsable de la Carta de Servicios, 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 de la Bachillerato en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Normativa estatal

Ley Orgánica 2/2006, de 3 mayo, de Educación.

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.

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión, es responsabilidad del Director IES Sangonera La Verde, 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 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

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. 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 presentar éstas a través de la web del Centro (www.iessangoneraverde.es).
- **Evaluación del Centro.** Las familias podrán participar en encuestas sobre las tutorías y el funcionamiento general del Centro; los resultados y su análisis se publican en la web (www.iessangoneraverde.es).
- **Consejo Escolar.** En el Consejo Escolar hay tres representantes de Padres, Madres o Tutores; cada dos años (los pares) se renueva la mitad los puestos. En la web hay información sobre las competencias de este órgano, la actual composición y resumen de las últimas reuniones.
- **Reclamaciones por calificaciones.** Tras cada evaluación, se publican unos plazos para revisar con el profesorado los instrumentos de esta y, en caso de desacuerdo, presentar en Jefatura de Estudios una reclamación.
- **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 Inspector del Centro.

HORARIO DE ATENCIÓN

Equipo directivo. Durante el curso de lunes a viernes de 08:30 a 14:30 horas. En julio, el horario de atención es de 09:00 a 14:00 horas.

Secretaría. De 9 a 14 horas.

Profesorado. Todo el personal docente del Centro tiene unas horas de atención a las familias, recogidas en la web mirador (<https://mirador.murciaeduca.es>).

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Presencial. En el propio Centro Educativo IES Sangonera la Verde

Atención telefónica. 968868985

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. 30013566@murciaeduca.es

Web. <http://www.iessangoneraverde.es>

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

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

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

El IES Sangonera la Verde pertenece a la Red de Centros de Excelencia de la Región de Murcia.

Proyecto Educativo.

El proyecto Educativo de Centro es la concreción de la autonomía pedagógica, de organización y de gestión a la que hace referencia el artículo 120 de la Ley Orgánica de Educación (LOE). Debe responder, tras la reflexión y el consenso de la Comunidad Educativa, a las preguntas de quiénes somos (análisis de contexto), qué queremos y cómo pretendemos conseguirlos (planteado como Misión, Visión y Valores). Este contiene otros documentos como el Plan de Convivencia, las Normas de Organización y Funcionamiento, etc.

Por su parte, la Programación General Anual consiste en todas las decisiones tomadas por el centro educativo para el curso actual.

El Proyecto Educativo de Centro y la Programación General Anual pueden consultarse en la web www.iessangoneralaverde.es.

Compromisos de transparencia: Accesibilidad documental.

Los siguientes documentos son públicos en la web:

- Resumen de las reuniones del Consejo Escolar
- Programación General Anual.

Cualquier docente, padre, madre o miembro de la Junta de Delegados, tras petición, podrá acceder a las actas del Consejo Escolar.

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_.