

# Carta de Servicios



**Instituto de Educación Secundaria  
Alfonso Escámez de Águilas  
(30000328)**

## 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) Alfonso Escámez es un centro de enseñanza público perteneciente a la Red de Centros de Excelencia Educativa de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y en el que se imparten enseñanzas de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional. Las finalidades del IES Alfonso Escámez se desarrollan en su Misión.

### Fines: Misión, Visión y Valores

#### Misión:

- Desarrollar la personalidad y formación integral del alumnado, haciendo crecer sus capacidades y competencias para permitirles la continuidad en etapas educativas posteriores y/o su acceso al mundo laboral con expectativas de éxito.
- Inculcar y desarrollar los valores necesarios para la convivencia y el respeto hacia la diversidad.
- Propiciar la adopción de hábitos de trabajo que faciliten a los alumnos la adquisición de autonomía en su proceso de aprendizaje.
- Reconocer el valor del esfuerzo para la consecución de objetivos académicos y personales.
- Estimular el trabajo en equipo para la resolución de problemas y la consecución de logros, fomentando cualidades como la creatividad, la autonomía, la iniciativa y el sentido crítico.
- Educar en el uso responsable de las nuevas tecnologías.

- Fomentar el cuidado de las instalaciones del Centro y el respeto del material.

### **Visión:**

Trabajo coordinado de toda la comunidad educativa, en favor de:

- La mejora continua del Centro en todos los aspectos humanos y materiales.
- La búsqueda de la excelencia mediante la innovación y calidad educativa, así como la proyección social de nuestros alumnos.
- La atención a todos los alumnos en la diversidad de sus capacidades y características.
- La creación de un ambiente de tolerancia y respeto que propicie la buena convivencia entre todos los miembros de la comunidad educativa.
- El impulso de la formación del profesorado, junto a la optimización de los recursos del Centro.

### **Valores:**

- Respeto a las personas y a las normas desde una actitud dialogante en la resolución de conflictos.
- Coordinación para optimizar los recursos del centro con el fin de obtener los mejores resultados.
- Fomento de la solidaridad y de la cooperación para la mejora de nuestro centro y nuestro entorno.
- Constancia, dedicación y esfuerzo para conseguir el éxito académico y afrontar las dificultades.
- Actitud responsable, reflexiva y crítica para la resolución de problemas.
- Adquisición de hábitos de vida saludables y respetuosos con el medio ambiente.

La relación de estos objetivos con las líneas prioritarias de actuación de nuestro Proyecto Educativo, así como los indicadores usados para comprobar la consecución de estos, se encuentran a disposición de todos los usuarios en la web del Centro (<http://www.murciaeduca.es/iesalfonsoescamez>).

### **Datos de la unidad organizativa responsable del servicio**

**Órgano responsable:** DIRECTORA IES ALFONSO ESCÁMEZ

**Consejería:** EDUCACIÓN Y CULTURA

**Centro:** IES ALFONSO ESCÁMEZ

**Código de Centro:** 30000328

**Dirección:** C/Barrio Colón, 24, 30880 Águilas (MURCIA)

**Teléfonos:** 968 448 433 // 968 410 178

**Fax:** 968 448 433

**Web:** <http://www.murciaeduca.es/iesalfonsoescamez>

## Plano de situación



## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que el IES Alfonso Escámez presta son los que a continuación se indican:

### Enseñanzas

- Educación Secundaria Obligatoria (ESO), con la opción de cursar el Sistema de Enseñanza de Lenguas Extranjeras Plurilingüe (inglés/francés) en la modalidad de inmersión intermedia y el Programa de Mejora del Aprendizaje y del Rendimiento (PMAR) en los cursos de 2º y 3º de ESO.
- Bachillerato, en las modalidades de Ciencias y Ciencias Sociales, con la opción de cursar el Sistema Plurilingüe (inglés/francés) o Bilingüe (inglés) en la modalidad de inmersión intermedia.
- Programa Formativo Profesional Básico Especial, en las modalidades de Servicios Administrativos y Mantenimiento de Vehículos.
- Formación Profesional. Ciclos Formativos de Grado Medio de Gestión Administrativa y Electromecánica de Vehículos. Ciclo Formativo de Grado Superior de Administración y Finanzas.

Más información en la web <http://www.murciaeduca.es/iesalfonsoescamez>, sección ESTUDIOS IMPARTIDOS.

### Gestión administrativa

- Matriculación
- Trámite 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 ●**

Semana Cultural y Día del libro.

- Intercambio lingüístico con Francia.
- Viajes de estudios.
- Convivencias de inmersión lingüística en francés e inglés.

#### **Planes y programas**

- Sistema de enseñanza bilingüe en ESO y Bachillerato.
- Programa de Mejora del Aprendizaje y del Rendimiento (PMAR).
- Programa de Refuerzo Educativo en horario no lectivo (2º y 4º de ESO).
- ● Programa Educativo de Coros Escolares *Cantemus*.
- Programa Educativo “EsenRed”.
- Programa de Educación para la Salud en la Escuela.
- Programa “Centros Digitales”.
- Red de Centros de Excelencia (CAF Educación).
- Plan de convivencia.
- Programa “English Debating”.
- Corresponsales Juveniles.

#### **Actividades de colaboración con otras entidades**

- Pruebas externas de habilitación lingüística (francés e inglés) con la Alianza Francesa, Trinity College y EOI.
- Cursos de Formación Profesorado FP Transporte y Mantenimiento de Vehículos con el CPR.
- Carnet de Manipulador de alimentos con el Ayuntamiento de Águilas.
- Colaboración en convocatorias PREAR (Programa Acreditación Parcial Acumulable) con el ICUAM
- Tutorías en el Máster de Formación del Profesorado con varias universidades a nivel nacional.
- Centro de referencia titulaciones náuticas en colaboración con el Club Náutico de Águilas.

#### **Otros servicios**

- Cantina (horario de 8:00 a 14:00 horas).
- Página web del IES Alfonso Escámez, permanentemente actualizada.
- Auxiliares de conversación nativos (francés e inglés).
- Preparación y acompañamiento a las pruebas de habilitación lingüística.
- Atención individualizada del servicio de Orientación y del profesorado de Servicios a la Comunidad.
- Agenda escolar personalizada.
- Gestión de la comunicación con las familias.
- Actividades náuticas complementarias.

## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

La Dirección del IES Alfonso Escámez, como responsable del claustro de profesores, se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos y sus indicadores para su evaluación:

	Compromiso	Indicador
1	Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente (anual, medido en abril), igual o superior a 6 sobre 10	IND. PD. 01. <i>Grado de satisfacción del alumnado, en escala de 0 a 10, <math>\geq 6</math>.</i>
2	Grado de satisfacción medio del alumnado con el conocimiento de los criterios de calificación (medido en abril de años pares), igual o superior a 6.5 sobre 10.	IND. PD. 02. <i>Grado de satisfacción del alumnado, en escala de 0 a 10, <math>\geq 6.5</math>.</i>
3	Tasa de fracaso escolar (anual, medido en junio): porcentaje de alumnado con menos de tres materias suspensas en la evaluación de junio igual o superior al 65%.	IND. RE. 01. <i>(Número de alumnos con menos de tres materias suspensas en junio / número de alumnos) <math>\times 100 \geq 65</math>.</i>
4	Comparación de los resultados de nuestros alumnos en la EBAU con la media regional (anual, medido en julio): resultados en la EBAU de nuestros alumnos igual o superior a la media regional teniendo en cuenta el porcentaje de alumnado presentado.	IND. RE. 02. <i>(Media global de nuestro alumnado en la EBAU – media global de la Región) <math>\times 30 +</math> (porcentaje de nuestros alumnos presentados a la EBAU – 50) <math>\geq 0</math>.</i>
5	Grado de inserción laboral de alumnos que cursan Formación Profesional o de continuación en Ciclos de Grado Superior, igual o superior al 80%	IND. RE. 03. (Número de alumnos con inserción laboral que han cursado Formación Profesional o continúan en Ciclos de Grado Superior / número de

6		alumnos matriculados en Formación Profesional o de continuación en Ciclos de Grado Superior) $X 100 \geq 80$ .
	Grado de satisfacción de las familias (bienal, medido en abril de años pares) con respecto al clima de convivencia igual o superior a 6 sobre 10.	IND. CV. 01. <i>Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10, <math>\geq 6</math>.</i>
7	Grado de satisfacción de las familias (bienal, medido en abril de años pares) con el funcionamiento global del Centro igual o superior a 6, sobre 10.	IND. CV. 02. <i>Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento del Centro, en escala de 0 a 10, <math>\geq 6</math>.</i>

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con IES Alfonso Escámez, 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 sean reconocidos por 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 en el currículo del Bachillerato en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Normativa de regulación de la [Formación Profesional](#).

### 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.

## GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública de la Región de Murcia, define las Cartas de Servicios como documentos que constituyen el instrumento de la Administración pública de la Región de Murcia y sus organismos públicos para informar a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios. Con los compromisos expresados en esta Carta de Servicios, comunicamos a la ciudadanía la voluntad de ofrecer, en nuestro ámbito concreto de actuación, servicios de calidad, impulsando actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los mismos.

El Equipo de Calidad del IES Alfonso Escámez, bajo la supervisión del Equipo Directivo del Centro, se ha constituido en Equipo de Trabajo para la elaboración de esta Carta de Servicios. A ambos les corresponde velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, así como identificar los ámbitos de servicio susceptibles de ser mejorados, informando de todo ello a la comunidad educativa. En este sentido, la Responsable de esta Carta de Servicios, de forma coordinada, realizará un seguimiento y control del cumplimiento de los compromisos adquiridos, mensualmente de aquellos que se desarrollan ininterrumpidamente, y en los plazos convenidos en aquellos trimestrales, anuales o bianuales. Asimismo, anualmente y en el primer trimestre de cada curso, la Directora del Centro, como responsable de la Carta de Servicios, 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 propiciar la mejora permanente del servicio que nuestro Centro ofrece, los usuarios receptores del mismo, alumnado y familias, podrán participar en este proceso a partir de estas instancias:

**Quejas y sugerencias.** Como representante de la Administración Pública, el Centro Educativo es destinatario inicial de aquellas quejas y sugerencias que los usuarios estimen pertinentes, para la mejora del funcionamiento de la Administración Regional. Los artículos 20 y ss. 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. Junto a ello, el Centro Educativo es destinatario de todas aquellas quejas y



sugerencias que tienen que ver con sus competencias y compromiso de servicios concretos. A tal efecto, el Centro dispone de un “buzón de sugerencias” para la comunicación informal de alumnos y familias, así como la recepción por vía administrativa y telemática de todas aquellas reclamaciones y peticiones oficiales que los receptores del servicio consideren oportuno. Estas últimas pueden ser gestionadas desde la pestaña “Instancia general” de la sección “Secretaría virtual” de nuestra web.

**Evaluación del Centro.** Las familias participan bienalmente, tal como recogen nuestros compromisos de calidad, en dos encuestas donde se analiza su grado de satisfacción con respecto al clima de convivencia, así como sobre el funcionamiento global del Centro. Asimismo, se hallan representadas en el Consejo Escolar, órgano de participación y de gestión del centro educativo, entre cuyas funciones se encuentra Analizar y valorar el funcionamiento general del centro, la evolución del rendimiento escolar y los resultados de la evaluación que del centro realice la Administración educativa.

**Reclamación por calificaciones.** Los departamentos didácticos velarán para que el alumnado y las familias sean receptores de toda la información necesaria para el adecuado seguimiento de las actividades de enseñanza-aprendizaje. Del mismo modo, tal como establece la Administración Educativa, el Centro garantizará el derecho de los alumnos a ser evaluados conforme a criterios objetivos. Las condiciones que garantizan estos criterios se encuentran recogidas en el “Procedimiento para garantizar la objetividad en la evaluación de los alumnos de educación secundaria y formación profesional de grado superior” (código 1965), en la página “Evaluación y calidad” de la web de la Consejería 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 14:00 h, de lunes a viernes, durante el curso escolar y mes de julio.

**Profesorado:** Todo el personal docente del Centro tiene fijados en su horario, los periodos dedicados de atención a las familias. Esta información es entregada a los padres de forma personal en la reunión inicial con los tutores, estando a su disposición durante todo el curso.

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

**Presencial:** En el propio IES Alfonso Escámez (C/Barrio Colón, 24, 30880 Águilas)

**Atención telefónica:** 968 448 433 // 968 410 178

**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:** 30000328@educarm.es

**Web:** <http://www.murciaeduca.es/iesalfonsoescamez>

**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>

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

### Documentos del IES.

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). A su vez, tal como señala el artículo 125 de la citada Ley Orgánica 2/2006 de 3 de mayo, los centros educativos elaborarán al principio de cada curso una programación general anual que recoja todos los aspectos relativos a la organización y funcionamiento del centro, incluidos los proyectos, el currículo, las normas, y todos los planes de actuación acordados y aprobados. La PGA tiene un carácter funcional y abierto en el que los centros docentes reflejan sus objetivos y decisiones tomadas por los órganos colegiados de gobierno y de coordinación docente.

En la página web del centro (<http://www.murciaeduca.es/iesalfonsoescamez>), en los apartados “Estudios impartidos” y “Documentos del IES”, se ofrece cumplida información sobre los objetivos pedagógicos de nuestro PEC, la PGA, los criterios de promoción y titulación en los distintos niveles educativos que se imparten, así como de las Normas de Organización y Funcionamiento y el Plan de Convivencia.

### Transparencia y accesibilidad documental.

Junto a los ya citados, es compromiso de mejora permanente y de calidad el acceso futuro a todos los documentos públicos del centro. A continuación, se indican el listado de documentos de acceso limitado. El conocimiento de su existencia y de sus destinatarios por parte de toda la comunidad educativa y de los destinatarios del servicio en particular, tiene como objetivo reforzar nuestro compromiso de transparencia mediante la accesibilidad documental.

OTROS DOCUMENTOS	ACCESIBLES PARA	TRAS PETICIÓN DE
Actas del Consejo Escolar	Consejeros escolares	Cualquier docente, padres, miembro junta de delegados
Actas del claustro	Profesorado	No

Actas de la CCP	Profesorado	No
Actas de evaluación	Profesorado	AMPA
Evaluación de la práctica docente	Profesorado	No
Memoria final	Profesorado escolares y consejeros	No
Medición de indicadores	Profesorado escolares y consejeros	No
Presupuestos y gestión económica	Consejeros escolares	Profesorado
Registro de quejas y sugerencias	No	Consejeros escolares
Actas de reuniones de departamento	Miembros del departamento y Equipo Directivo	No
Programación didáctica de los departamentos	Profesorado	No
Análisis trimestral convivencia	Profesorado y consejeros escolares	No

Las peticiones se formularán a los órganos, comisiones o instancias pertinentes o por Registro del Centro.

Es competencia de la Comisión Permanente del Consejo escolar dirimir cualesquiera dudas 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 pueden ser consultadas en <http://www.carm.es/cartadeservicios>.