

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública

**3308 Resolución de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Marqués de los Vélez de El Palmar (30006392).**

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 Marqués de los Vélez, 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 Marqués de los Vélez.

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 Marqués de los Vélez, cuyo texto se recoge en el Anexo.

**Segundo.-** La Dirección del Instituto de Educación Secundaria Marqués de los Vélez, 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, 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, 5 de junio de 2020.—El Director de Regeneración y Modernización Administrativa, José David Hernández González.

ANEXO



Consejería de Educación y Cultura

# Carta de Servicios



## Instituto de Educación Secundaria Marqués de los Vélez El Palmar (Murcia)

© Región de Murcia.  
Murcia, 2020

## 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) Marqués de los Vélez es un centro de enseñanza público con más de 50 años de historia. A lo largo de su historia ha recibido múltiples premios y galardones. En la actualidad pertenece a la Red de Centros de Excelencia Educativa de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, ostenta el sello de vida saludable concedido por el Ministerio de Educación, es un centro plurilingüe avanzado y participa en el programa de Centros Digitales. En el Centro se imparte la Educación Secundaria Obligatoria, el Bachillerato y la Formación Profesional Básica de Peluquería y Estética.

### Fines: Misión, Visión y Valores

Las finalidades del IES Marqués de los Vélez están expresadas en su proyecto educativo y se desarrollan en

#### Misión:

Nuestro Centro es un Instituto de Educación Secundaria, Bachillerato y Formación Profesional Básica de titularidad pública que tiene como razón de ser:

- Una educación como proceso de construcción personal a través del cual el individuo, en interacción con el entorno, con sus iguales, va creciendo y construyéndose como persona, consiguiendo incorporar y perfeccionar habilidades de relación con uno mismo y con los demás, de organización, interpretación y uso de la información, favorecedoras de una mayor comprensión de la realidad y, por consiguiente, de una mayor integración en la cambiante sociedad de la que forma parte que le permita continuar etapas educativas posteriores y/o su acceso al mundo laboral.

- Una concepción personalizada de la educación que nos lleva a considerar a cada alumno y alumna como un ser único y distinto, con sus características y circunstancias personales que requieren una apropiada atención individual.
- La integración de todos los miembros de la comunidad educativa para propiciar la buena convivencia entre todos los miembros de la Comunidad Educativa.
- Un marco organizativo que promueva la mejora continua del Centro y una gestión eficaz y transparente.

**Visión:**

Queremos ser un Centro que consiga:

- Mejorar los resultados académicos de nuestros alumnos y alumnas para disminuir las tasas de fracaso y abandono escolar.
- Aumentar en los alumnos la buena competencia de comunicación en las lenguas de uso mayoritario en la Unión Europea: el inglés y el francés.
- Proporcionar al alumnado los instrumentos de análisis científico y fomentar la capacidad de observación crítica y la adquisición de hábitos de trabajo.
- Fomentar el uso de las nuevas tecnologías en la educación como herramienta de apoyo para el logro de un mejor proceso de enseñanza y aprendizaje.
- Integrar a los alumnos recién llegados favoreciendo la participación de todos los miembros de la comunidad educativa.
- Potenciar los Programas Educativos que permiten atender las distintas necesidades del alumnado: programas de refuerzo, altas capacidades, bachilleratos, FP básica, huerto escolar, deporte escolar, hábitos saludables, etc.
- Fomentar la participación de profesores y alumnado en actividades Extraescolares con otras localidades en intercambios con otros ámbitos europeos que sean de interés educativo y cultural.
- Ofrecer un apoyo, asesoramiento y acompañamiento del alumno en todo proceso de toma de decisiones sobre su futuro académico y profesional.
- Establecer relaciones sistemáticas de colaboración y coordinación con colegios e I.E.S de la zona.
- Queremos conseguir un clima acogedor y motivador con un ambiente de trabajo y de convivencia agradable, dinámico y cooperativo que favorezca al alumnado y a la labor de los docentes y su formación permanente para llevar a cabo nuestro Proyecto Educativo.
- Potenciar la página web del Instituto y las redes sociales para ofrecer una información permanente y actualizada sobre los aspectos de la vida del Centro.

**Valores:**

Nuestros valores entendidos como los principios éticos y de funcionamiento que guían la toma de decisiones y el trabajo cotidiano del centro educativo son los siguientes:

- Igualdad y respeto por los derechos individuales y colectivos para favorecer el clima cordial, y el trato adecuado en el aula y en el Centro.
- No discriminación alguna por razón de ideología, raza, creencias o sexo.
- Aceptación y respeto de la diversidad atendiendo las diferentes capacidades y ritmos de maduración individuales, así como las diferentes necesidades, expectativas, intereses, personalidad y condiciones socioculturales.
- Compromiso con la cultura y la integración de los recién llegados.
- Iniciativa
- Creatividad
- Responsabilidad para asumir los propios actos y decisiones.
- Adquisición de hábitos de vida saludables y respetuosos con el medio ambiente.
- Cultura de la Paz y la Solidaridad.
- Tolerancia para admitir opiniones diferentes.
- Honestidad
- Transparencia en la gestión.
- Comunicación, participación y coordinación entre todos los estamentos que forman la comunidad educativa.
- Mejora continua.

**Datos del IES Marqués de los Vélez**

Nombre del responsable: La dirección del IES

Consejería: Educación y Cultura

Centro educativo: IES Marqués de los Vélez

Código de centro: 30006392

Dirección: Avenida de la Libertad, nº 72. C.P. 30120. El Palmar (Murcia)

Teléfono: 968886767

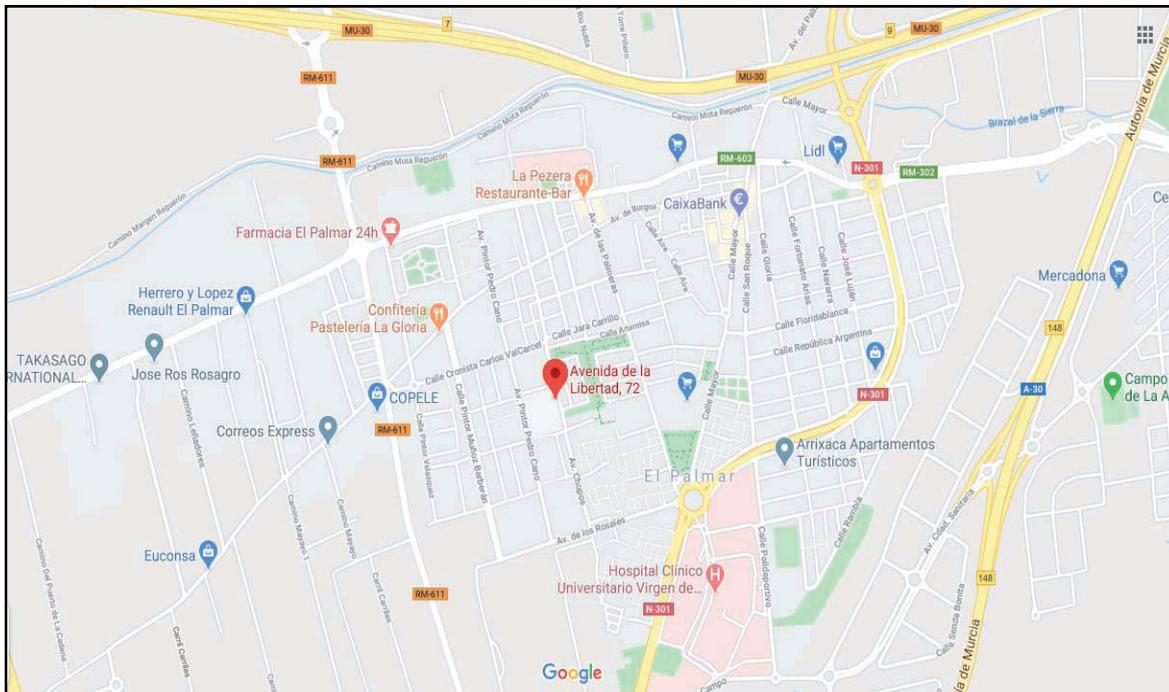
Fax 968884197

Correo electrónico del centro: [30006392@murciaeduca.es](mailto:30006392@murciaeduca.es)

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

### Plano de situation

<https://goo.gl/maps/P4yqRYEken4dCvzk8>



### SERVICIOS QUE SE PRESTAN

#### Enseñanzas

Las Enseñanzas que ofrece el centro son Educación Secundaria Obligatoria (ESO), Bachillerato y Formación Profesional Básica. Sus opciones en los distintos cursos se detallan en la siguiente tabla:

Enseñanza	Curso	Modalidades			
ESO	1º	Ordinaria	Plurilingüe	Refuerzo Curricular	-
	2º	Ordinaria	Plurilingüe	PMAR I	PAI
	3º	Ordinaria	Plurilingüe	PMAR II	-
		Ordinaria	Plurilingüe		-

	4º	Ciencias y Humanidades		Itinerario Profesional	
BACHILLER	1º	Ordinaria	Plurilingüe	Investigación	Investigación plurilingüe
		Ciencias, Humanidades y Ciencias Sociales			
	2º	Ordinaria	Plurilingüe	Investigación	Investigación plurilingüe
		Ciencias, Humanidades y Ciencias Sociales			
FP BÁSICA	1º	Peluquería y Estética			
	2º	Peluquería y Estética			

La versión plurilingüe es de nivel avanzado y engloba los idiomas inglés y francés, además del español.

La oferta educativa incluye una amplia variedad de medidas y programas que refuerzan la formación del alumno y posibilitan la atención a la diversidad:

- Apoyos específicos para alumnos
  - de compensación educativa
  - con necesidades educativas especiales
  - con necesidades específicas de apoyo educativo
  - de integración tardía y desconocimiento del idioma
- Programas de
  - Refuerzo Curricular en 1º de ESO
  - Aprendizaje Integral para la prevención del absentismo escolar en 2º de ESO
  - Mejora del aprendizaje y el rendimiento en 2º y 3º de ESO
- Desdobles para
  - prácticas de laboratorio en Biología, Física y Química
  - prácticas de conversación en Inglés y Francés
  - trabajos en el Taller de Tecnología
- Apoyos generales
  - en clases de idiomas con profesores nativos
  - en materias instrumentales (Lengua y Matemáticas)
  - para la recuperación de materias pendientes de cursos anteriores.
- Refuerzos educativos en horario vespertino, en la ESO, durante el curso escolar y también durante el mes de julio.

Para más información: <http://www.iesmarquesdelosvelez.es/que-estudiar/>

### Servicio de secretaría

- ✓ Matriculación.
- ✓ Convalidaciones y exenciones.
- ✓ Trámites de certificaciones.
- ✓ Gestión de títulos académicos.
- ✓ Gestión de traslado de matrícula.
- ✓ Tramitación de becas y ayudas al estudio.
- ✓ Otros trámites administrativos

### Actividades extraescolares

- ✓ Celebraciones fin de trimestre
- ✓ Celebración de Santo Tomás de Aquino
- ✓ Desayunos saludables
- ✓ Semana Cultural (en torno a la celebración del día del libro)
- ✓ Viajes/intercambios de idiomas con Francia y Reino Unido.
- ✓ Campamento de inmersión lingüística en Riópar.
- ✓ Viaje de estudios en 2º de Bachillerato
- ✓ Jornada de acogida para el alumnado de 1º ESO.
- ✓ Jornada de puertas abiertas
- ✓ Congreso de Plurilingüe
- ✓ Congreso de Investigación
- ✓ Actos de graduación de Bachillerato y de ESO y FPB
- ✓ Salida de convivencia fin de curso.
- ✓ Talleres diversos en horario extraescolar en colaboración con la Concejalía de Juventud del Ayuntamiento de Murcia.
- ✓ Otras actividades extraescolares recogidas en la PGA.

### Planes y programas

- ✓ Programa de Centros Digitales.
- ✓ Programa de Gestión de Calidad. CAF Educación
- ✓ Programa PAMCE
- ✓ Programa de Educación para la salud y medio ambiente
- ✓ Programa de bibliotecas escolares
- ✓ Programa de Deporte escolar
- ✓ Programa "Cantemus".
- ✓ Programa "Huerto Escolar".
- ✓ Programa "El Cable amarillo".
- ✓ Programa "Leer más", uso de libros digitales.
- ✓ Programa "Educando en Justicia. Mediadores escolares"
- ✓ Programa de Corresponsales Juveniles.
- ✓ Plan de autoprotección escolar
- ✓ Plan de fomento de la lectura

- ✓ Plan de Prevención de la Violencia de Género
- ✓ Plan de formación en Tecnologías de la Información y la Comunicación
- ✓ Plan Director, en colaboración con la Policía Nacional
- ✓ Colaboración con el Máster Universitario de Formación del Profesorado
- ✓ Curso de prevención de riesgos laborales de nivel básico

### Actividades de colaboración con otras entidades y asociaciones (alianzas)

- ✓ Ayuntamiento de Murcia.
- ✓ Junta Municipal de El Palmar
- ✓ Pabellón Polideportivo El Palmar
- ✓ Policía Local de Murcia: Curso de Educación Vial.
- ✓ Plan Director con la Policía Nacional
- ✓ Servicio Murciano de Salud
- ✓ Centro de Salud.
- ✓ Centro de Hemodonación (campañas anuales de donación en el Centro)
- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Teatro Bernal de El Palmar
- ✓ Hospital Virgen de la Arrixaca
- ✓ IES Sierra de Carrascoy
- ✓ Colegios de Primaria de El Palmar
- ✓ Colegio San Vicente Paul de El Palmar
- ✓ Sede de aulas del CEA Infante para enseñanza de adultos en El Palmar
- ✓ Preparación de exámenes Cambridge con Kesington Idiomas
- ✓ Preparación de exámenes de la Alianza francesa
- ✓ Realización de exámenes en la EOI para la obtención de B1 y B2 de inglés y francés.
- ✓ Convenios con empresas que colaboran con la formación de alumnos de Formación Profesional Básica de Peluquería y Estética en el desarrollo del Módulo Profesional de Formación en Centros de Trabajo (FCT).
- ✓ Centro de prácticas de los alumnos del Máster Universitario en Formación del Profesorado para UMU (Universidad de Murcia), UPCT (Universidad Politécnica de Cartagena), UCAM (Universidad Católica San Antonio de Murcia), Universidad Miguel Hernández de Elche, y otras universidades.
- ✓ Participación en Congresos de jóvenes investigadores para alumnos de Bachillerato. (UMU)
- ✓ Visitas a facultades y centros de investigación. (UMU y UPCT)
- ✓ Prácticas de nuestros alumnos en laboratorios universitarios. (UMU)
- ✓ Acuerdos de colaboración con Cáritas, Coordinadora de Barrios, COPEDECO, Columbares
- ✓ Colaboraciones con Cruz Roja, Entreculturas y Centro de Acción Comunitaria (CAC)

### Otros servicios

- ✓ Cafetería/cantina (desde las 8 hasta las 14 horas)
- ✓ Página web con información del centro (<http://www.iesmarquesdelosvelez.es/>)
- ✓ Biblioteca
- ✓ Amplias instalaciones deportivas.

- ✓ 4 Aulas temáticas especializadas en enseñanza digital (una de ellas portátil)
- ✓ Aulas especializadas para Música, Plástica, Tecnología e Idiomas.
- ✓ Atención individualizada del Departamento de Orientación y de la Profesora de Servicios a la Comunidad.
- ✓ Orientación para las pruebas EBAU y acceso a Ciclos Formativos.
- ✓ Jornada de puertas abiertas para mostrar el centro a futuros alumnos.
- ✓ Visitas al Centro de todos los CEIP de la localidad y también del Colegio Concertado San Vicente Paul durante el proceso de admisión.
- ✓ Reuniones para dar a conocer el Centro con las familias de los futuros alumnos de 1º de ESO y de 1º de Bachillerato.
- ✓ Reuniones informativas para padres sobre la organización del curso siguiente.
- ✓ Organización y acompañamiento a las pruebas externas de habilitación lingüística dentro del Sistema Plurilingüe, Inglés y Francés
- ✓ Acompañamiento a la EBAU (Evaluación de Bachillerato para el Acceso a la Universidad)
- ✓ Envío de información a las familias a través de la plataforma de mensajería instantánea Telegram/TokApp
- ✓ Agenda escolar personalizada.

## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

	Compromiso	Indicador
1	Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente, mayor o igual a 7, sobre 10.	(PC03.02/IND7) Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente, en escala de 0-10, $\geq 7$
2	Grado de satisfacción del alumnado con respecto al clima de convivencia, mayor o igual a 6, sobre 10.	(PC05.04/IND10) Grado de satisfacción del alumnado con el clima de convivencia, en escala de 0-10, $\geq 6$
3	Grado de satisfacción del alumnado con la organización y el funcionamiento global del Centro, mayor o igual a 6, sobre 10.	(PD05.05/IND3) Grado de satisfacción medio del alumnado con la organización y funcionamiento del Centro, en escala de 0-10, $\geq 6$
4	Grado de satisfacción de las familias con la información y atención ofrecida por el Centro, mayor o igual a 7, sobre 10.	(PD05.05/IND5) Grado de satisfacción medio de las familias con la información y atención dada por el Centro, en escala de 0-10, $\geq 7$
5	Grado de satisfacción de las familias con la organización y el funcionamiento global del Centro, mayor o igual a 7, sobre 10.	(PD05.05/IND4) Grado de satisfacción medio de las familias con la organización y el funcionamiento global del Centro, en escala de 0-10, $\geq 7$
6	Porcentaje de alumnado que promocionan de curso en la ESO, mayor o igual al 75%	(PC03.05/IND4) Alumnado de la ESO que promociona. Número de alumnos de la ESO que promocionan / número de alumnos de la ESO del Centro) $\times 100 \geq 75$

7	Porcentaje de alumnado que certifican en pruebas de idiomas, mayor o igual al 75%	(PC06.06/IND5) Porcentaje de alumnado que certifican en pruebas de idiomas (Alumnos que certifican/alumnos que se presentan) x 100 $\geq$ 75
8	Porcentaje de alumnos APTOS en la convocatoria ordinaria de la EBAU igual o superior a la media regional.	(PC03.05/IND10) Porcentaje de alumnos aptos en la EBAU en convocatoria ordinaria, igual o superior a la media regional.
9	Programación y participación en actividades relacionadas con la salud, la sostenibilidad y el respeto a la Naturaleza, mayor o igual a 5 actividades.	(PC06.05/IND4) Programación y participación en actividades relacionadas con la salud, la sostenibilidad y respeto a la Naturaleza, medido en número de actividades, $\geq$ 5
10	Respuestas a quejas, sugerencias y reclamaciones que dependen exclusivamente del Centro en plazo máximo de 10 días lectivos.	(PD05.04/IND3) Respuesta de quejas, sugerencias y reclamaciones resueltas en plazo. (nº de quejas, sugerencias y reclamaciones resueltas en plazo/nº de quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas) x 100 = 100

Los datos obtenidos de las encuestas se extraen con carácter anual entre los meses de abril y mayo de cada curso escolar

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el IES Marqués de los Vélez, órgano responsable de esta 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 Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación, LODE, ([BOE núm. 159, de 4 de julio de 1985](#)). Modificada por la [disposición final primera](#) de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, sobre derechos de las familias en relación con la educación de sus hijos.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes ya sean de ámbito autonómico o estatal.

## NORMATIVA REGULADORA

### Normativa Estatal

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE). Modificada por Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa. ([BOE Nº 295 de 10 de diciembre de 2013](#))
- 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. ([BOE nº 55 de 5 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. ([BOE nº 3 de 3 de enero de 2015](#))

### Normativa Autonómica

- Decreto Nº220/2015, 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. ([BORM nº 203 de 3 de septiembre de 2015](#))
- Decreto Nº221/2015, de 2 de septiembre de 2015, por el que se establece en el currículo del Bachillerato en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. ([BORM nº 203 de 3 de septiembre de 2015](#))
- Orden de 5 de mayo de 2016, de la Consejería de Educación y Universidades por la que se regulan los procesos de evaluación en la Educación Secundaria Obligatoria y en el Bachillerato en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. ([BORM nº 105 de 7 de mayo de 2016](#))
- Decreto n.º 12/2015, de 13 de febrero, por el que se establecen las condiciones de implantación de la Formación Profesional Básica y el currículo de trece ciclos formativos de estas enseñanzas y se establece la organización de los programas formativos profesionales en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. ([BORM nº 39 de 17 de febrero de 2015](#))
- Normativa contenida en la web de la Consejería de Educación y Cultura. [http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=3993&IDTIPO=100&RAS-TRO=c1655\\$m](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=3993&IDTIPO=100&RAS-TRO=c1655$m)

## GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión, es responsabilidad de la dirección del IES Marqués de los Vélez, 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; 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 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 la elaboración de esta Carta de Servicios 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 al personal del Centro los compromisos de calidad.

Con objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, el Responsable de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento finalizado el curso escolar, elaborará un informe con el resultado de la evaluación periódica efectuada en relación con el cumplimiento de compromisos durante el curso escolar, así como los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctivas que correspondan. Dicho informe se incluirá en la Memoria Anual. 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, del cumplimiento de compromisos y de las decisiones que se correspondan.

## MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

En aras de poder mejorar el servicio que ofrecemos, los ciudadanos podrán participar:

### 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, regulan el objeto, procedimiento y sus efectos. En el Catálogo de Procedimientos y Servicios (<http://www.carm.es/guidadeservicios>) 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 en la pestaña "[Quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones](#)" del apartado de Evaluación y Calidad. El proceso de articulación de las quejas y sugerencias se encuentra desarrollado en el PD05.04 Quejas, sugerencias y reclamaciones del Sistema de Gestión de Calidad del Centro.

### La evaluación de Centro educativo:

- Las familias, el alumnado, el profesorado y el Personal de Administración y Servicios participan anualmente en [encuestas de satisfacción sobre la organización general y el funcionamiento del Centro](#) tal y como se especifican en el proceso de medición, análisis y plan de mejora PD05.05. Los resultados y su análisis se dan a conocer a la comunidad educativa en sesión de claustro, en las reuniones del Consejo Escolar, y mediante su publicación en la página web del Centro.
- Las empresas en las cuales nuestros alumnos realizan el módulo profesional de FCT completan una encuesta sobre su grado de satisfacción con el Centro educativo.

**Consejo Escolar:**

Es el órgano colegiado de participación de los distintos sectores de la comunidad educativa (alumnado, familias, profesorado, PAS, ayuntamiento, sector empresarial). En la web del Centro hay información sobre la composición del Consejo Escolar.

**Reclamación de calificaciones:**

Tras cada evaluación, se publican los plazos para revisar con el profesorado los instrumentos de evaluación y la aplicación de los criterios de calificación, según lo recogido en las programaciones docentes y, en caso de desacuerdo, presentar en Jefatura de Estudios una reclamación.

El proceso establecido se recoge en la Orden de 5 de mayo de 2016, de la Consejería de Educación y Universidades por la que se regulan los procesos de evaluación en la Educación Secundaria Obligatoria y en el Bachillerato en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia ([BORM nº 105 de 7 de mayo de 2016](#)).

**Otras reclamaciones:**

Si, tras agotar el resto de vías, el ciudadano considera que no se están respetando sus derechos, podrá presentar una reclamación en Secretaría y/o recurrir al órgano competente.

## HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención al público en las dependencias del Centro es el siguiente:

**Equipo directivo**

- Durante el curso y en el mes de julio: de lunes a viernes de 9:00h a 14:00h.
- En otros periodos se puede recurrir al correo electrónico.

**Secretaría**

- Durante el curso y en el mes de julio: de lunes a viernes de 9:00h a 14:00h.

**Profesorado**

Todo el personal docente del Centro tiene periodos de atención a las familias recogidos en sus horarios personales. Los profesores tienen una hora semanal y los tutores de cada grupo dos horas semanales. El horario de cada uno de ellos se puede consultar:

- En el Portal Mirador: <https://mirador.murciaeduca.es/mirador/>
- En la web: <http://www.iesmarquesdelosvez.es/curso-actual/horario-atencion-padres/>
- Llamando por teléfono al Centro
- De forma presencial en el Centro.

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

- **PRESENCIAL:** La atención presencial es la que se ofrece personalmente a los ciudadanos en la Secretaría del Centro, en Jefatura de Estudios y en la Dirección del Centro.
- **TELEFÓNICA:** La atención telefónica es la proporcionada llamando al teléfono del Centro 968886767 o al Teléfono Único de la Administración Regional 012.
- **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.
- **WEB:** <http://www.iesmarquesdelosvelez.es>
- **REDES SOCIALES:**
  - **Facebook:** <https://facebook.com/iesmarquesdelosvelez>
  - **Twitter:** <https://twitter.com/iesmarquesdelosvelez/>
  - **Instagram:** <https://www.instagram.com/iesmarquesdelosvelez/>
- **ELECTRÓNICA:** En la sede electrónica de la Comunidad Autónoma. <https://sede.carm.es/>
- **Plataformas de información a padres:** [Mirador](#), [Página Web](#), Tokapp, y Telegram.
- **Correo electrónico:** [30006392@murciaeduca.es](mailto:30006392@murciaeduca.es)

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

En la página web del Centro en el apartado organización pueden encontrarse los documentos institucionales del Centro.

<http://www.iesmarquesdelosvelez.es/tu-centro/organizacion/>

### PROYECTO EDUCATIVO DE CENTRO (PEC)

El Proyecto Educativo es la concreción de la autonomía pedagógica, de organización y de gestión a la que hace referencia los artículos 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 Obligatoria y la disposición adicional cuarta del Decreto 221/2015 de 2 de septiembre para el Bachillerato. El [PEC](#) 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 conseguirlo (planteado como Misión, Visión y Valores).

El [PEC](#) contiene otros documentos como el Plan de Convivencia, el Plan de Atención a la Diversidad, el Plan de Acción Tutorial, etc.

## PROGRAMACIÓN GENERAL ANUAL (PGA)

La Programación General Anual ([PGA](#)) recoge todas las decisiones tomadas por el Centro educativo para cada curso académico. En la página web figura un extracto de la misma.

### Compromiso de transparencia y accesibilidad documental

#### DOCUMENTOS QUE SON TOTALMENTE PÚBLICOS. PUBLICADOS EN LA WEB DEL CENTRO

- Proyecto Educativo ([PEC](#))
- Extracto de la [PGA](#)
- Criterios de calificación (por [departamentos](#))

#### DOCUMENTOS ACCESIBLES PARA DETERMINADOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA TRAS LA PETICIÓN CORRESPONDIENTE

TIPO DE DOCUMENTO	ACCESIBLE PARA	TRAS PETICIÓN* DE
Actas del Consejo Escolar	Consejeros escolares	Cualquier miembro de la Comunidad Educativa (sólo acuerdos)
Actas del Claustro	Profesorado	No accesible
Actas de la CCP	Miembros CCP	Profesorado
Actas de reuniones de Dpto.	Miembros Dpto. y ED	No accesible
Programaciones de Dpto.	Profesorado	No accesible
Actas de evaluación	Miembros Equipo docente del grupo	No accesible
Estadística trimestral de resultados académicos	Profesorado y consejeros escolares	No accesible
Estadística trimestral de convivencia	Profesorado y consejeros escolares	No accesible
Memoria final	Profesorado y consejeros escolares	Cualquier miembro de la Comunidad Educativa (sólo acuerdos y estadísticas de resultados)
Medición de indicadores	Profesorado y consejeros escolares	No accesible
Cuenta de gestión y presupuestos	Miembros del Consejo Escolar	Profesorado
Contratos de gestión económica	No	Profesores y Consejo Escolar
Registro de Quejas, sugerencias y reclamaciones	No accesible	Miembros del Consejo Escolar

(\*) Las peticiones se formularán en cualquier órgano o comisión o por Registro del Centro.

#### 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>