

Carta de Servicios



**IES FLORIDABLANCA
MURCIA
(30006161)**

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) Floridablanca es un centro de enseñanza público perteneciente a la Red de Centros de Excelencia Educativa de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en el que se imparte Enseñanza Secundaria Obligatoria y Bachillerato.

Las finalidades del IES Floridablanca se desarrollan en su Misión.

Fines: Misión, Visión y Valores

MISIÓN:

Somos un centro de referencia a nivel regional porque:

- Disponemos de una de las ofertas educativas más amplias de la Región de Murcia, para responder a la diversidad de intereses y capacidades de nuestros alumnos.
- Contamos con un profesorado y un equipo directivo competente, motivado y comprometido con los proyectos y programas de nuestro centro, aprovechando nuestras habilidades de organización, innovación y experiencia.
- Proporcionamos a nuestros alumnos una educación integral de calidad que les permite afrontar con éxito su futuro académico y profesional, a la vez que su desarrollo personal.
- Tenemos y fomentamos un buen clima de convivencia que permite a nuestros alumnos desarrollar su potencial académico y personal.
- Ofrecemos una amplia oferta de actividades complementarias para dar respuesta a los diferentes intereses de nuestros alumnos.

VISIÓN:

- Continuar ofreciendo una formación académica de calidad, que permita a nuestros alumnos afrontar con éxito sus estudios superiores.
- Seguir fomentando el desarrollo y la participación de nuestros alumnos en programas educativos, proyectos y concursos.
- Potenciar la formación de nuestro profesorado en herramientas TIC para ampliar el uso de las nuevas tecnologías en el aula, así como en nuevas metodologías.
- Mantener el buen clima de convivencia del Centro.
- Mejorar los recursos del Centro y las instalaciones.
- Ser un Centro de referencia en calidad educativa, optimizando nuestra organización y gestión, con un compromiso de transparencia.

VALORES:

Los valores que pretendemos transmitir en el IES Floridablanca son:

- **Tolerancia y respeto** hacia la diversidad y fomento de la **igualdad**.
- **Esfuerzo, trabajo, espíritu de superación y creatividad** para alcanzar el éxito personal y afrontar las dificultades.
- **Autonomía y disciplina** para mantener un adecuado clima de estudio y trabajo.
- **Solidaridad, empatía y cooperación** como herramientas de mejora de las relaciones interpersonales.
- Adquisición de **hábitos saludables y respeto al medio ambiente**.

En la web del centro (<https://www.murciaeduca.es/iesfloridablanca>), sección CALIDAD > MISIÓN, VISIÓN Y VALORES, se detalla la relación de estos con las líneas estratégicas del Centro.

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: Director del IES Floridablanca.

Consejería: Educación y Cultura.

Centro educativo: IES Floridablanca.

Código de centro: 30006161

Dirección: C/ Miguel Hernández, nº 5, 30011 Murcia

Teléfono: 968 25 85 25

Email: 30006161@murciaeduca.es

Web: <https://www.murciaeduca.es/iesfloridablanca/sitio/>

Plano de situación: En Google maps



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

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

Enseñanzas

- Enseñanza Secundaria Obligatoria:
 - Sistema de Enseñanzas de Lenguas Extranjeras bilingüe y plurilingüe Inglés/Francés. Inmersión Intermedia y Avanzada.
 - Programa Educativo Centros Digitales.
 - Programa de Centros de Promoción del Talento (Altas Capacidades Intelectuales).
- Bachillerato:
 - Modalidad de Ciencias y Tecnología.
 - Modalidad de Humanidades y Ciencias Sociales.
 - Modalidad de Artes.
 - Bachillerato de Investigación.
 - Sistema de Enseñanzas de Lenguas Extranjeras bilingüe y plurilingüe Inglés/Francés.
- Bachillerato Nocturno:
 - Modalidad de Ciencias y Tecnología.
 - Modalidad de Humanidades y Ciencias Sociales.
 - Modalidad de Artes.

Gestión administrativa

- Matriculación online.
- Trámites de certificaciones.
- Tramitación de expedientes.
- Gestión de títulos académicos.
- Gestión del procedimiento de admisión, readmisión y traslado.
- Gestión de tasas académicas.
- Gestión de comunicaciones interiores y de registro.
- Gestión del procedimiento de formación continua.
- Gestión de diversas tareas desde la aplicación Plumier XXI.
- Gestión del transporte escolar.
- Tramitación de becas y ayudas al estudio.
- Gestión de convalidaciones.

Actividades extraescolares

- Semanas monográficas:
 - Semana de las Ciencias y la Tecnología.
 - Semana de las Letras y las Ciencias Sociales.
 - Semana de las Artes.
- Estancias lingüísticas.
- Intercambios con centros educativos en Estados Unidos y Reino Unido.
- Viajes y salidas culturales.
- Participación en la SECYT.
- Participación en olimpiadas y concursos.
- Organizadores del Concurso de Monólogos, Concurso de Cortos y Concurso de Cálculo Mental.
- Edición de la Revista “La tiza Verde” en formato digital.

Planes y programas

- Proyecto IDIES.
- Proyecto Erasmus +: “Teatro franco-español sin fronteras”.
- Programa de Enseñanza Basada en Proyectos.
- Floricamino.
- Floricoro.
- Proyecto El Cable Amarillo.
- Programa Cantemus.
- Programa CAF - Educación.
- Programa Escuelas Activas para fomentar los hábitos saludables.
- Programa de Mediación entre iguales y mejora de la convivencia escolar.
- Proyecto Salvavidas - Centros cardio-protégidos.
- Programa ARGOS para 1º de ESO y ALCATAN para 2º de ESO.
- Plan Director para la convivencia y mejora de la seguridad de los centros educativos.

Actividades de colaboración con otras entidades (alianzas)

- Colaboración con Secretariado Gitano.

- Colaboración con Cáritas.
- Policía Tutor con el Ayuntamiento de Murcia.
- Realización de exámenes de la Escuela Oficial de Idiomas.
- Universidad de Murcia.
- Universidad Politécnica de Cartagena.

Otros servicios

- Cantina con horario de 8.15 a 14.15 y de 18.00 a 20.00.
- Biblioteca con préstamo de libros.
- Auxiliares de conversación nativos.
- Organización y acompañamiento a las pruebas externas de habilitación lingüística dentro del Sistema de Enseñanza de Lenguas Extranjeras.
- Atención individualizada de la Orientadora y la profesora Técnico de Servicios a la Comunidad.
- Apoyos en el aula (dos profesores al mismo tiempo) en grupos con metodología de Aprendizaje Basado en Proyectos.
- Grupos flexibles en la ESO en Matemáticas y Lengua Castellana.
- Detección sistematizada del alumnado de Altas Capacidades en 1º ESO.
- Agenda escolar personalizada.
- Comunicación con las familias por TokApp y Telegram.
- Página web del centro actualizada frecuentemente.
-

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El director/a del IES Floridablanca 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	(Oferta educativa) Grado de satisfacción medio de las familias de la oferta educativa del Centro, superior a 7 sobre 10. Medición anual en mayo.	PD01.02.I1 Valoración de las familias de la oferta educativa del Centro. Escala de 1 a 10 > 7
2	(Organización y funcionamiento del centro) Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento global del Centro, igual o superior a 6,5 sobre 10. Medición anual en mayo.	PD02.01.I5 Valoración de familias de la organización y funcionamiento del Centro. Escala de 1 a 10 ≥ 6,5
3	(Filosofía del Centro) Grado de satisfacción del alumnado con la proyección y calidad del Centro, superior a 7 sobre 10. Medición anual en mayo.	PD01.01.I1 Valoración del alumnado de la proyección y calidad del Centro. Escala de 1 a 10 > 7
4	(Práctica docente) Grado de satisfacción del alumnado con la práctica docente, igual o superior a 6,5 sobre 10. Medición anual en mayo.	PC02.01.I1 Valoración del alumnado de la práctica docente. Escala de 1 a 10 ≥ 6,5
5	(Acción tutorial) Grado de satisfacción con la labor del tutor por parte de alumnos, igual o superior a 6,5 sobre 10. Medición anual en mayo.	PC04.01. I1 Valoración de los alumnos de la acción tutorial. Escala de 1 a 10 ≥ 6,5

6	(Acción tutorial) Grado de satisfacción con la labor del tutor por parte de familias, igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en mayo.	PC04.01.I2- Valoración de las familias de la acción tutorial. Escala de 1 a 10 \geq 7
7	(Convivencia) Grado de satisfacción de las familias con el clima de convivencia del Centro, superior a 7 sobre 10. Medición anual en mayo.	PC03.07.I3 Valoración del clima de convivencia en el Centro por las familias. Escala de 1 a 10 > 7
8	(Convivencia) Número total de alumnos reincidentes en convivencia por curso, inferior al 5%. Medición anual en julio.	PC03.10.I1 Porcentaje de alumnos reincidentes en convivencia por curso. (Nº de alumnos con 4 medidas correctoras/Nº de alumnos en total del Centro) x 100 < 5
9	(Resultados) Resultados EBAU superior a la media regional. Medición anual en junio.	PC01.07.I1 Resultados de la EBAU, nota media de los alumnos del Centro. (Suma de las notas EBAU de los alumnos del Centro/Nº de alumnos del Centro que se presentan a EBAU) > a la media regional
10	(Resultados) Porcentaje de alumnos que superan la EBAU, superior al 90%. Medición anual en junio.	PC01.07.I2 Porcentaje de alumnos que superan la EBAU. (Nº de alumnos del Centro Aptos en EBAU/Nº de alumnos del Centro que se presentan a EBAU) x 100 > 90
11	(Resultados) Porcentaje de alumnos de 4º de la ESO que titulan, superior al 80%. Medición anual en septiembre.	PC01.03.I1 Porcentaje de alumnos de 4º de la ESO que titula. (Nº de alumnos de 4º que titulan/Nº de alumnos de 4º) x 100 > 80
12	(Gestión de Calidad) Respuesta a quejas y sugerencias, en el plazo de 10 días lectivos. Medición anual en junio.	PD05.03.I1 Tiempo de respuesta al buzón de quejas y sugerencias. (Nº de respuestas a sugerencias y quejas en el plazo comprometido/Nº de sugerencias y quejas recibidas) x 100 = 100

Se pueden consultar estos compromisos y los valores anuales de sus indicadores en la web del Centro, en sección de CALIDAD (<https://www.murciaeduca.es/iesfloridablanca/sitio/>).

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

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

- Los recogidos en el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE núm. 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 núm. 290, 18 de diciembre de 2014).
- Los contemplados en la Ley 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación (BOE núm. 159, de 4 de julio de 1985).

- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

NORMATIVA 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 Bachillerato en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Normativa publicada en la web de la Consejería de Educación y Cultura.

Normativa Estatal

- Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, modificada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa (LOMCE).

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en esta Carta de 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 su elaboración, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por el Responsable de la Carta de Servicios, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o servicios del Centro susceptibles de introducir mejoras y comunicará a su personal los compromisos de calidad.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, el Responsable de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan ininterrumpidamente a lo largo del año/curso. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada curso, el Director del Centro, a través de la Dirección General competente en materia de calidad educativa, dará cuenta a la Inspección General de Servicios del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el curso transcurrido, así como de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

En aras de poder mejorar el servicio que ofrecemos, los ciudadanos podrán participar en este proceso en las siguientes modalidades:

- **Quejas y sugerencias tramitadas por la Administración Regional.** Para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias que los usuarios estimen pertinentes, para el mejor funcionamiento de la Administración Regional. Los artículos 20 y siguientes del Decreto nº. 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, regula el objeto, procedimiento y sus efectos. Además, en el catálogo de Procedimientos y Servicios (<http://www.carm.es/guia-deservicios>) 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.

- **Quejas y sugerencias tramitadas por el Centro.** Se pueden tramitar a través de la propia página web del Centro (<https://www.murciaeduca.es/iesfloridablanca>), sección CALIDAD > BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS; la Dirección del Centro responderá por escrito en el plazo máximo de 10 días lectivos. Las quejas y sugerencias del alumnado, junto con la respuesta del Centro, se trasladarán al servicio de Atención al Ciudadano de la Comunidad Autónoma.

- **La evaluación de Centro.** Los alumnos, las familias, el personal no docente y profesores participan anualmente en encuestas sobre el funcionamiento general del Centro; los extractos de resultados se publican en la web (<https://www.murciaeduca.es/iesfloridablanca>), sección CALIDAD > EVALUACIÓN DEL CENTRO.

- **Reclamación por calificaciones.** El alumnado puede consultar en el tablón de anuncios de la web del centro, la fecha de entrega de los boletines trimestrales y los plazos de reclamaciones, que tendrán que rellenar y entregar en Jefatura de Estudios.

- **Otras reclamaciones.** Si, tras agotar el resto de canales, el alumnado considera que no se están respetando sus derechos, podrá presentar una reclamación en el registro de Secretaría y/o recurrir al Servicio de Ordenación Académica o a la Inspección de Educación.

HORARIO DE ATENCIÓN

- **Equipo directivo:** Durante el curso, de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 20:00 horas. En el mes de julio, el horario de atención es de 9:00 a 13:30 horas.
- **Secretaría:** De 9:00 A 13:30 horas, de lunes a viernes, durante el curso escolar y mes de julio. Martes de 16:00 a 20:00 horas.
- **Profesorado:** Todo el personal docente del Centro tiene fijadas en su horario los periodos dedicados de atención a las familias.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

- **Presencial:** En el propio Centro educativo IES Floridablanca.
- **Atención telefónica:** 968 25 85 25
Escrita: Ante cualquier oficina de la [Red de Oficinas de Asistencia en Materia de Registro \(antes Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano o Ventanilla Única\)](#) o por correo postal.
- **Correo electrónico:** 30006161@murciaeduca.es
- **Web:** <https://www.murciaeduca.es/iesfloridablanca/sitio/index.cgi>
- **Aplicaciones:** TokApp y Telegram.
- **Electrónica:** En la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia <https://sede.carm.es/>.
- **Plataforma Mirador:** <https://mirador.murciaeduca.es/mirador/>
- **Aula virtual** de la Consejería de Educación, Juventud y Deportes. <https://aulavirtual.murciaeduca.es/>.
- **Trámites online** de la Consejería de Educación y Cultura. <https://apliedu.murciaeduca.es/educacionTOL/convocatorias.ctrl>.
- **Gestión de becas** MECyD.
<http://www.educacionyfp.gob.es/servicios-al-ciudadano/catalogo.html>

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

Proyecto Educativo

EL Proyecto Educativo de Centro (PEC) es la concreción de la autonomía pedagógica, de organización y de gestión a la que hace referencia el artículo 121 y 125 de la Ley Orgánica de Educación 2/2006 de 3 de mayo (LOE), y en su caso, por lo establecido respectivamente en la disposición adicional cuarta del Decreto 220/2015 de 2 de septiembre para la Educación Secundaria a la disposición adicional cuarta del Decreto 221/2015 de 2 de septiembre para el Bachillerato. Debe responder, tras la reflexión y el consenso de la comunidad educativa, a las preguntas de quienes somos (análisis de contexto), que queremos y cómo pretendemos conseguirlo (planteando como Misión, Visión y Valores). El PEC contiene otros documentos como el Plan de Convivencia, el Plan de Atención a la Diversidad, etc.

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

En la página web del centro se pueden consultar los textos completos del Proyecto Educativo de Centro y del Plan General Anual. (<https://www.murciaeduca.es/iesfloridablanca>) .

Compromiso de transparencia: accesibilidad documental

DOCUMENTOS TOTALMENTE PÚBLICOS (EN LA WEB DEL CENTRO)

- Programaciones docentes de las asignaturas.
- Resultados extraídos de las encuestas de satisfacción.
- Compromisos de Calidad y su medición.
- PGA, Proyecto Educativo de Centro, Plan de Convivencia y Reglamento de Régimen Interno.
- Tutoriales de acceso a TokApp y Telegram.
- Programas de las Semanas monográficas.

OTROS DOCUMENTOS	ACCESIBLES PARA	TRAS PETICIÓN DE
Actas del Consejo Escolar	Consejeros escolares	No
Actas del Claustro	Profesores	No
Actas de la CCP	Miembros de la CCP y profesorado	No
Actas de evaluación	Profesorado	No
Memoria final	Profesorado y Consejeros escolares	No
Cuenta de gestión y presupuestos	Consejeros escolares	Profesorado

Registro de quejas y sugerencias	No	Consejeros Escolares
Medición de los indicadores de Calidad	Comisión de Calidad	Profesorado, PAS y Consejo Escolar
Resultados y análisis de las encuestas de satisfacción	Comisión de Calidad, Profesorado	PAS y Consejo Escolar
Actas de reuniones de departamento	Miembros del departamento didáctico y Equipo Directivo	No
Programación didáctica de los departamentos (PGA)	Profesorado	No
Estadísticas de los resultados de evaluación	Profesorado y Consejo Escolar	No
Análisis trimestrales de los resultados académicos y de convivencia	No	Profesorado y 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>.