

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública

1471 Resolución de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Ginés Pérez Chirinos de Caravaca de la Cruz (30001308).

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 Ginés Pérez Chirinos, 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.

En su virtud, vista la propuesta de Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Ginés Pérez Chirinos y de acuerdo con el artículo 5 del Decreto 174/2019, de 6 de septiembre, se establecen 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 Ginés Pérez Chirinos, cuyo texto se recoge en el Anexo.

Segundo.- La Dirección del Instituto de Educación Secundaria Ginés Pérez Chirinos, 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 a la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, para que, por la 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 Centro Educativo, 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 a 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, 26 de febrero de 2020.—El Director de Regeneración y Modernización Administrativa, José David Hernández González.

ANEXO

Carta de Servicios



IES Ginés Pérez Chirinos de Caravaca de la Cruz
(30001308)

CONTENIDOS

CONTENIDOS.....
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.....
SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO
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
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones

El *Instituto de Educación Secundaria (IES) Ginés Pérez Chirinos*, es un centro público de enseñanza secundaria. Las finalidades vienen desarrolladas en su Misión.

Misión, Visión y Valores

Misión:

- El desarrollo pleno de la personalidad y capacidades del alumnado.
- La adopción de los valores necesarios para la convivencia en sociedad.
- El fomento de la autonomía y el esfuerzo personal.
- La adquisición de conocimientos y de competencias que permitan al alumnado continuar estudios superiores y desarrollar actividades profesionales.
- La apuesta por una educación pública, de calidad e inclusiva.

Visión:

- Implicación y colaboración de toda la comunidad educativa en el Proyecto Educativo de Centro.
- La innovación educativa y la transparencia en la gestión como motores para la mejora continua del funcionamiento del Centro.
- Proyección y reconocimiento de nuestro trabajo siendo un referente para la sociedad.

Valores:

- Respeto a las personas, ideas y normas de convivencia.
- Diálogo como instrumento para resolver conflictos.
- Hábitos de vida saludable.
- Desarrollo sostenible.

Datos del IES Ginés Pérez Chirinos

Nombre del responsable: El Director del Centro.

Consejería: Educación y Cultura.

Centro educativo: IES Ginés Pérez Chirinos.

Código del Centro: 30001308.

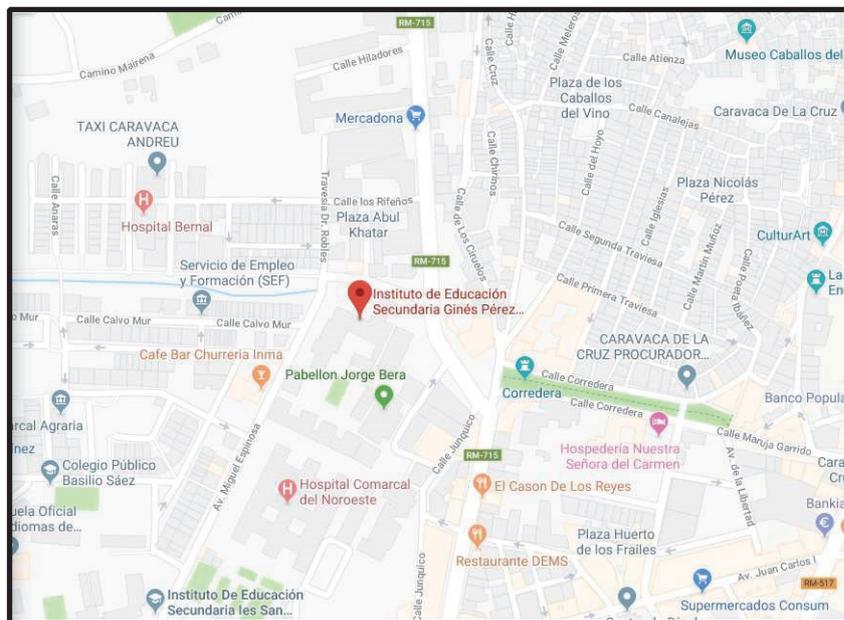
Dirección: Avda. Dr. Robles, 1. 30400 Caravaca de la Cruz

Correo electrónico: 30001308@murciaeduca.es

Teléfono: 968707621

Web: www.ieschirinos.com

Plano de situación



SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO

Los servicios que se prestan al ciudadano son los siguientes:

Enseñanzas

- Educación Secundaria Obligatoria (ESO)
- Bachillerato:
 - Bachillerato de Artes
 - Bachillerato de Ciencias
 - Bachillerato de Humanidades y Ciencias Sociales
- Formación Profesional Básica:
 - Mantenimiento de Vehículos
 - Servicios Administrativos

- Ciclos Formativos de Grado Medio:
 - o Calzado y Complementos de Moda (Modalidad dual)
 - o Conducción de Actividades Físico-Deportivas en el Medio Natural (LOGSE)
 - o Cuidados Auxiliares de Enfermería (LOGSE)
 - o Electromecánica de Maquinaria
 - o Electromecánica de Vehículos Automóviles
 - o Gestión Administrativa
 - o Instalaciones Eléctricas y Automáticas
 - o Sistemas Microinformáticos y Redes

- Ciclos Formativos de Grado Superior:
 - o Administración y Finanzas o Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma
 - o Enseñanza y Animación Sociodeportiva (Modalidad dual)
 - o Higiene Bucodental

Servicio de Secretaría

- Matriculación y tramitación de certificaciones
- Gestión de títulos académicos
- Gestión de convalidaciones, exenciones y anulaciones
- Gestión de traslado de matrícula
- Tramitación de becas y ayudas al estudio

Actividades extraescolares

- Viaje cultural y de inmersión lingüística
- Viaje de estudios en 1º de Bachillerato
- Otras actividades extraescolares recogidas en la PGA

Planes y programas

- Plan de fomento de la lectura
- Sistema de Gestión de Calidad. CAF Educación
- Programa Erasmus +
- Programa de Refuerzo Curricular (PRC)
- Programa de Mejora del Aprendizaje y del Rendimiento (PMAR)
- Programa de Refuerzo Educativo en horario extraescolar (PRE)
- Sistema de Enseñanza en Lenguas Extranjeras (SELE): nivel intermedio inglés-francés e inglés-alemán

- Programa radiofónico “Radio Chirinos en la Onda”
- Plan de autoprotección escolar
- Educación para la salud y medio ambiente
- Deporte escolar
- Programa corresponsales juveniles
- Programa educativo “Rétame y aprendo”
- Colaboración con el Máster Universitario de Formación del Profesorado
- Curso de prevención de riesgos laborales de nivel básico
- Proyectos de innovación educativa
- Proyecto inclusivo de ajedrez
- Programa “Educando en Justicia. Mediadores escolares”
- Plan de formación en Tecnologías de la Información y la Comunicación

Actividades de colaboración con otras entidades y asociaciones (alianzas)

- Empresas que colaboran con la formación de alumnos de Formación Profesional en el desarrollo del Módulo Profesional de Formación en Centros de Trabajo (FCT) de las siguientes familias profesionales:
 - o Actividades Físicas y Deportivas
 - o Administración y Gestión
 - o Electricidad y Electrónica
 - o Informática y Comunicaciones
 - o Textil, Confección y Piel
 - o Sanidad
 - o Transporte y Mantenimiento de Vehículos
- Ayuntamiento de Caravaca de la Cruz
- Cruz Roja Española
- Escuela Oficial de Idiomas de Caravaca de la Cruz
- Mancomunidad de Servicios Sociales de la Comarca del Noroeste
- Servicio Murciano de Salud
- AMPAS de primaria de la localidad
- CALZIA (Asociación de Industrias del Calzado y la Alpargata del Noroeste de Murcia)
- CETEC (Centro Tecnológico del Calzado y del Plástico de Alhama de Murcia)
- SEF (Servicio de Empleo y Formación)
- CAVI (Centro de Atención contra la Violencia de Género)
- INCIBE (Instituto Nacional de Ciberseguridad)
- UMU (Universidad de Murcia)
- UPCT (Universidad Politécnica de Cartagena)
- UCAM (Universidad Católica San Antonio de Murcia)

Otros servicios

Servicio de cafetería de 8:30h a 14:30h y de 16:30h a 18:30h

- Web <http://www.ieschirinos.com/>
- Organización y acompañamiento a las pruebas externas de habilitación lingüística de la Escuela Oficial de Idiomas de Caravaca de la Cruz
- Organización y acompañamiento a las pruebas externas de habilitación lingüística PET for Schools de la Universidad de Cambridge
- Organización y acompañamiento a la EBAU (Evaluación de Bachillerato para el Acceso a la Universidad)
- Atención personalizada del Departamento de Orientación
- Apoyos en Lengua Castellana y Literatura, Matemáticas, Física y Química, Biología y Geología y Tecnología
- Apoyos en módulos profesionales
- Desdobles de grupos en materias de idiomas extranjeros para la práctica de las destrezas orales y comunicativas
- Auxiliares nativos de conversación (Inglés, Francés y Alemán)
- Detección de alumnado de altas capacidades en cualquier etapa educativa
- Envío de información a las familias a través de la plataforma de mensajería instantánea TELEGRAM/TokApp
- Visitas al Centro del alumnado de 6º de Primaria de todos los CEIP de la localidad durante el proceso de admisión
- Reunión informativa con las familias del alumnado de nueva incorporación a 1º de ESO y a 1º de Bachillerato

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El Director de IES Ginés Pérez Chirinos se compromete a ofrecer estos servicios con los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	<i>Compromiso</i>	<i>Indicador</i>
1	<i>Tasa de éxito escolar, alumnos que promocionan al curso siguiente en ESO, Bachillerato y FP, superior al 65%.</i>	<i>IR-12-16 (Número de alumnos que promocionan al curso siguiente / número de alumnos matriculados en todas las enseñanzas, excepto los cursos finales) x 100 > 65.</i>
2	<i>Tasa de titulados en ESO, Bachillerato y FP, superior al 70%.</i>	<i>IR-12-17 (Número de alumnos que titulan / número de alumnos matriculados en todos los cursos finales, excepto alumnado con ACI significativa) x 100 > 70.</i>

3

En la EBAU, la desviación de la media de nuestros alumnos respecto de la media regional no será superior a -0.1.

IR-12-20 Comparativa media Centro/media regional EBAU en la convocatoria ordinaria (media en la EBAU del Centro dividido entre la media regional de la EBAU menos 1)

4

En la prueba de diagnóstico de 2º de la ESO, la desviación de la media de nuestros alumnos respecto a la media regional no será inferior al -10%.

IR-31-01 Media en la Prueba del Centro / media regional en la Prueba) $\times 100 < 10$

5

Grado de satisfacción del alumnado con el funcionamiento de Centro, igual o superior a 3 sobre 4 (medido a través de la IPCS al alumnado).

IS-23-04 Grado de satisfacción, en escala de 0 a 4 ≥ 3 .

6

Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento de Centro, igual o superior a 3 sobre 4 (medido a través de IPCS a las familias).

IS-23-07 Grado de satisfacción, en escala de 0 a 4 ≥ 3

7

Grado de satisfacción del profesorado con el funcionamiento de Centro, igual o superior a 3 sobre 4 (medido a través de IPCS al profesorado).

IS-23-11 Grado de satisfacción, en escala de 0 a 4 ≥ 3

8

Grado de satisfacción del Personal de Administración y Servicios con el funcionamiento de Centro, igual o superior a 3 sobre 4 (medido a través de IPCS al PAS).

IS-23-13 Grado de satisfacción, en escala de 0 a 4 ≥ 3

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el IES Ginés Pérez Chirinos, 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
- Los contemplados en la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación, LOE, (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
- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- 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.
- Real Decreto 1105/2014, de 26 de diciembre, por el que se establece el currículo básico de la Educación Secundaria Obligatoria y del Bachillerato.
- Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Real Decreto 2049/1995, de 22 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico en Conducción de Actividades Físico-Deportivas en el Medio Natural y las correspondientes enseñanzas mínimas.
- Real Decreto 1263/1997, de 24 de julio, por el que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Conducción de Actividades Físico-Deportivas en el Medio Natural.
- Real Decreto 177/2008, de 8 de febrero, por el que se establece el título de Técnico en Instalaciones Eléctricas y Automáticas y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Real Decreto 1691/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico en Sistemas Microinformáticos y Redes y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Real Decreto 450/2010, de 16 de abril, por el que se establece el título de Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Real Decreto 546/1995, de 7 de abril, por el que se establece el título de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería y las correspondientes enseñanzas mínimas.

- Real Decreto 558/1995, de 7 de abril, por el que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería.
- Real Decreto 769/2014, de 12 de septiembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Higiene Bucodental y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Real Decreto 257/2011, de 28 de febrero, por el que se establece el título de Técnico en Calzado y Complementos de Moda y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Real Decreto 255/2011, de 28 de febrero, por el que se establece el título de Técnico en Electromecánica de Maquinaria y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Real Decreto 453/2010, de 16 de abril, por el que se establece el título de Técnico en Electromecánica de Vehículos Automóviles y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Real Decreto 653/2017, de 23 de junio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Enseñanza y Animación Sociodeportiva y se fijan sus enseñanzas mínimas.

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.
- 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.
- 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.
- Orden de 1 de junio de 2006, de la Consejería de Educación y Cultura, por la que se regula el procedimiento que garantiza la objetividad en la evaluación de los alumnos de Educación Secundaria y Formación Profesional de Grado Superior.
- Orden de 15 de marzo de 2012, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo por la que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Medio correspondiente al Título de Técnico en Gestión Administrativa en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Orden de 20 de diciembre de 2013, de la Consejería de Educación, Universidades y Empleo por la que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Superior correspondiente al Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Orden de 17 de enero de 2011, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo por la que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Instalaciones Eléctricas y Automáticas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Orden de 30 de noviembre de 2010, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo por la que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Medio correspondiente al Título de Técnico en Sistemas Microinformáticos y Redes en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Orden de 12 de marzo de 2013, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo, por la que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Superior

- correspondiente al Título de Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Orden de 2 de septiembre de 2016, de la Consejería de Educación y Universidades por la que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Superior correspondiente al título de Técnico Superior en Higiene Bucodental en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
 - Orden de 2 de septiembre de 2016, de la Consejería de Educación y Universidades por la que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Electromecánica de Maquinaria en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
 - Orden de 12 de marzo de 2013, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo, por la que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Medio correspondiente al Título de Técnico de Electromecánica de Vehículos Automóviles en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
 - Orden de 28 de marzo de 2019, de la Consejería de Educación, Juventud y Deportes por la que se establece el currículo del ciclo formativo de grado medio correspondiente al título de Técnico en Calzado y Complementos de Moda en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
 - Orden de 9 de abril de 2019 de la Consejería de Educación, Juventud y Deportes por la que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Superior correspondiente al Título de Técnico Superior en Enseñanza y Animación Sociodeportiva en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
 - 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.
 - Cualquier otra normativa que sea de aplicación.
- Normativa contenida en la web de la [Consejería de Educación y Cultura](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=3993&IDTIPO=100&RASTRO=c1655$m).
[http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=3993&IDTIPO=100&RASTRO=c1655\\$m](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=3993&IDTIPO=100&RASTRO=c1655$m)

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión, es responsabilidad del director del Centro, 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 que:

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 director del Centro, 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 en este proceso mediante:

- **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/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 tramitar a través de la propia página web del Centro en la pestaña "Quejas y Sugerencias" de la pantalla de inicio. El proceso de articulación de las quejas y sugerencias se encuentra desarrollado en el PD-23-04 Quejas, sugerencias y felicitaciones 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 sobre su satisfacción general y el funcionamiento del Centro tal y como se especifican en el PD-23-03 IPCS. 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.
- Los alumnos que realizan el módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo (FCT) cumplimentan una encuesta sobre su grado de satisfacción con el Centro de trabajo y con su tutor del Centro educativo.

- 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.
 - El profesorado de nueva incorporación al Centro realizan una encuesta sobre su satisfacción con el proceso de acogida en el mismo.
 - Las familias del alumnado nuevo en el Centro, en ESO y Bachillerato, realizan una encuesta sobre su satisfacción con la acogida en el Centro.
- **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 y en la Orden de 1 de junio de 2006, de la Consejería de Educación y Cultura, por la que se regula el procedimiento que garantiza la objetividad en la evaluación de los alumnos de Educación Secundaria y Formación Profesional de Grado Superior, de aplicación para Formación Profesional.
- **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:** de lunes a viernes de 9:30h a 13:30h durante el curso escolar y el mes de julio.
- **Profesorado:** Todo el personal docente del Centro tiene periodos de atención a las familias recogidos en sus horarios personales, los cuales se pueden consultar en Jefatura de Estudios.

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 968707621 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.ieschirinos.com/>
- **Electrónica:** En la [sede electrónica](#) de la Comunidad Autónoma. <https://sede.carm.es/>
- **Plataforma:** Mirador, Infoalu, Plumier XXI.
- **Correo electrónico:** 30001308@murciaeduca.es

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

Proyecto Educativo de Centro (PEC) y Programación General Anual (PGA):

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).

Por su parte, la Programación General Anual (PGA) recoge todas las decisiones tomadas por el Centro educativo para un curso académico.

Un extracto de estos documentos está disponible en la página web del Centro <http://www.ieschirinos.com/>

Transparencia:

Compromisos de transparencia y accesibilidad documental:

Documentos que son totalmente públicos. [Publicados en la Web del Centro](#)

- Normas de Organización y Funcionamiento
- Plan de convivencia. Normas de convivencia y conducta
- Extracto de la Programación General Anual (PGA)
- Proyecto Educativo de Centro (PEC)
- Extracto de la Memoria Anual del Curso

Documentos accesibles para determinados miembros de la comunidad educativa tras la petición correspondiente

Tipos de Documento	Accesible para	Disponibles, tras la petición, para
Actas del Consejo Escolar	Consejo Escolar	Extracto del Acta para cualquier persona física o jurídica, con interés legítimo y los acuerdos para la Comunidad Educativa
Actas de Claustro	Claustro	
Actas de CCP	Miembros de la CCP	Claustro
Actas de Evaluación	Equipos Docentes de los grupos afectados	No
Análisis trimestral de los resultados académicos por el Claustro	Claustro	Consejo Escolar
Análisis trimestral de los resultados académicos por el Consejo Escolar	Consejo Escolar	Claustro
Análisis trimestral de datos de convivencia por el Claustro	Claustro	Consejo Escolar
Análisis trimestral de datos de convivencia por el Consejo Escolar	Consejo Escolar	Claustro
Análisis trimestral procesos de enseñanza	Claustro y Consejo Escolar	No
Memoria Final del Curso	Claustro y Consejo Escolar	Los acuerdos para la Comunidad Educativa
Medición de indicadores	Claustro y Consejo Escolar	No
Cuenta de gestión y presupuesto	Consejo Escolar	Claustro
Registros de quejas y sugerencias y notificaciones de incumplimientos	No	Consejo Escolar
Actas de reuniones de departamento	Departamentos Didácticos y Equipo Directivo	Extracto del Acta para cualquier persona física o jurídica, con interés legítimo



Programación didáctica de los departamentos	Claustro y Consejo Escolar	Comunidad Educativa
---	----------------------------	---------------------

Las peticiones se formularán por Registro, en la Secretaría del Centro.

Le corresponde al Consejo Escolar dirimir cualquier duda de interpretación sobre este compromiso de transparencia.

Sistema de Cartas de Servicio de la CARM:

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