

ANEXO

Carta de Servicios



**IES Aljada
(30009010)**

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
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones

El Instituto de Educación Secundaria IES Aljada de Puente Tocinos es un centro público en el que se imparten enseñanzas de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Formación Profesional Básica, Ciclos Formativos de Grado Medio y Grado Superior. También cuenta con Aula Abierta de Secundaria y un Programa Formativo Profesional modalidad Especial.

La finalidad del IES Aljada se define en su Misión, que se desarrolla a través de la Visión.

Misión, Visión y Valores

Misión:

-Durante generaciones hemos educado académica y profesionalmente a estudiantes del entorno a través de una amplia oferta educativa que incluye ESO, Bachillerato y Formación Profesional.

-Estamos comprometidos con la adquisición de valores cívicos, competencias básicas y profesionales para dar respuesta a las necesidades, intereses y expectativas de nuestro alumnado y sus familias.

-Desarrollamos nuestra tarea en un entorno democrático, con transparencia y armonía, potenciando la implicación de nuestro profesorado con las señas de identidad del centro.

-Impulsamos la proyección social del centro, estableciendo alianzas con entidades educativas y otras instituciones.

Visión:

- Mejorar el éxito escolar de los alumnos y desarrollar sus competencias y aptitudes personales a través de los diferentes planes y programas del centro
- Educar en valores cívicos y éticos para crear una ciudadanía responsable y comprometida con los objetivos de desarrollo sostenible.
- Fortalecer las enseñanzas de Formación Profesional que se imparten en el centro.
- Potenciar la mejora educativa continua favoreciendo la innovación y promoviendo la formación del profesorado.
- Ofrecer una orientación académica y profesional adecuada para una correcta proyección a estudios posteriores e inserción laboral.
- Fomentar la participación de toda la comunidad educativa y facilitar el acceso transparente a la información.
- Organizar y gestionar el centro de forma eficiente siguiendo el modelo de gestión de calidad CAF educativo.
- Afianzar y ampliar alianzas con instituciones, centros educativos y empresas locales, nacionales e internacionales.

Valores:

- Servicio y compromiso con la comunidad educativa.
- Transparencia y espíritu democrático de participación.
- Adhesión a los Objetivos del Desarrollo Sostenible.
- Autonomía, iniciativa y superación personal, implicación y responsabilidad.
- Solidaridad, respeto, inclusión e igualdad de oportunidades.

El IES Aljada ha adoptado el modelo de gestión CAF-Educación desde el año 2012.

Datos del Centro

Nombre del responsable: Director/a del IES Aljada

Consejería: Consejería de Educación

Centro Educativo: IES Aljada

Código de Centro: 30009010

Dirección: Calle Ermita Vieja, 26, CP 30006, Puente Tocinos, Murcia

Teléfono: 968301352

Correo electrónico: 30009010@murciaeduca.es

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

Plano de situación



SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO

Los servicios que se prestan al ciudadano son los siguientes:

Enseñanzas

Educación Secundaria Obligatoria (ESO):

- ESO Ordinaria.
- Sistema de Enseñanzas en Lengua Extranjera (Bilingüe inglés, nivel intermedio).
- PRC (Programa de Refuerzo Curricular), Programa de Diversificación Curricular (a partir del curso 2022-2023) u otros programas de refuerzo.
- Sistema de Enseñanza Digital.
- Aula Abierta.

Bachillerato:

- Bachillerato de Ciencias.
- Bachillerato de Ciencias Bilingüe Inglés, nivel intermedio.
- Bachillerato de Humanidades y Ciencias Sociales.

- Bachillerato de Humanidades y Ciencias Sociales Bilingüe Inglés, nivel intermedio.

Formación Profesional:

Familia Profesional de Administración y Gestión.

- Programa Formativo Profesional de Operaciones Auxiliares de Servicios Administrativos, Modalidad Especial (vespertino).
- Grado Medio de Gestión Administrativa.
- Grado Superior de Administración y Finanzas (con opción a FP Dual modalidad PYMES o Permanentemente Abierta).

Familia Profesional de Informática y Comunicaciones.

- Grado Superior de Administración de Sistemas Informáticos en Red.

Familia Profesional de Electricidad y Electrónica.

- Grado Medio de Instalaciones de Telecomunicaciones.

Familia Profesional de Transporte y Mantenimiento de Vehículos.

- Formación Profesional Básica: Mantenimiento de Vehículos.
- Grado Medio de Electromecánica de Vehículos Automóviles (matutino y vespertino).
- Grado Superior de Automoción (vespertino).

Servicio de secretaría

- Admisión y matriculación.
- Tramitación de certificaciones.
- Gestión de títulos académicos.
- Gestión de convalidaciones, exenciones y anulaciones.
- Gestión de traslado de matrícula.
- Transporte escolar.
- Tramitación de becas y ayudas al estudio.
- Programa de Gratuidad de libros de texto.

Actividades extraescolares

- Programa Anual de Actividades Complementarias y Extraescolares.
- Talleres (Ajedrez, Oratoria y Debate, Coro).
- Olimpiadas: RMskills (Formación Profesional), Matemáticas de la SEMRM, Biología, Filosofía, Química y otras.

Planes y programas

Además de los programas comunes a todos los centros educativos (Plan de Atención a la Diversidad, Plan de Convivencia, Plan de Acción Tutorial, Plan de Orientación Académica y Profesional), el IES Aljada desarrolla los siguientes programas y planes:

- Programa de Promoción del Talento: Aljada+.
- Sistema de Enseñanza en Lenguas Extranjeras en lengua inglesa (SELE).
- Centro de Enseñanza Digital en ESO.
- Plan de Acogida a docentes y alumnado de nueva incorporación.
- Programa de Educación para la Salud.
- Programa Erasmus+: KA1 de movilidad y KA2 de asociaciones estratégicas entre centros escolares.
- Programa de Refuerzo Educativo en horario extraescolar (PRE).
- Programa “Educando en Justicia. Mediadores Escolares”.
- Programa de Deporte Escolar.
- Punto de Información Juvenil (PIJ).
- Planes para el Fomento de las Competencias Básicas: *Plan Viator* de fomento de la competencia lingüística, Plan Interdisciplinar de Competencia Matemática π -COMA, Programa de Aprendizaje Activo Centrado en el Alumno *Ítaca* y *Proyecto Gorgias* para el desarrollo de la competencia social y cívica.

Actividades de colaboración con otras entidades y asociaciones (alianzas)

- Pruebas externas de habilitación lingüística (inglés) con la Escuela Oficial de Idiomas de Murcia.
- Banco de libros con la AMPA.
- Corresponsales Juveniles y Talleres Extraescolares en colaboración con la Concejalía de Juventud del Ayuntamiento de Murcia.
- Plan Director en colaboración con la Policía Nacional.
- Campañas anuales de donación en el centro en colaboración con el Centro de Hemodonación.
- Programas Argos y Persea de educación para la salud en colaboración con el Centro de Salud de Puente Tocinos.
- Convenios con empresas para el desarrollo del Módulo Profesional de Formación en Centros de Trabajo (FCT) del alumnado de Formación Profesional.
- Centro colaborador de la fase de prácticas del alumnado del Máster Universitario en Formación del Profesorado y de Grados Universitarios.
- Talleres para alumnos en colaboración con la Liga de la Educación, ADANER y FEAFES.
- Colaboración con Cáritas-Puente Tocinos para el refuerzo curricular del alumnado dentro del programa Caixa Proinfancia.
- Convenio de colaboración con la Escuela y Banda de Música de la Asociación Musical Pedro Chamorro de Puente Tocinos.

Premios y reconocimientos relevantes

- Sello “Red de Centros de Excelencia Educativa de la Región de Murcia”.
- Sello “Centro de Calidad Educativa Región de Murcia”.
- Premio Centros de Enseñanza en el año 2009, otorgado por la Asociación Promúsica.
- Galardón ASIDO 2020 al IES Aljada por su compromiso y contribución a la inclusión de alumnos con síndrome de Down y otras discapacidades.

- Primer puesto en el año 2015 y primer y segundo puestos en 2022 en el Concurso Nacional Jóvenes Técnicos de Automoción
- Primer premio Murcia Skills en la modalidad de Tecnología del Automóvil en los cursos 16-17, 17-18 y 20-21.

Otros servicios

- Biblioteca (horario matutino y vespertino)
- Cantina (horario: de 8:30 a 14:00)
- Taquillas
- Agenda Escolar personalizada del Centro
- Auxiliares de conversación nativos
- Aula de convivencia
- Transporte escolar
- Aparcamiento de bicicletas y patinetes en el interior

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El director/a del IES Aljada, se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	<i>Compromiso</i>	<i>Indicador</i>
1	<i>Grado de satisfacción medio de los alumnos con la atención prestada por el tutor igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en abril.</i>	<i>P-10-01-IN-01. Grado de satisfacción del alumnado respecto a la atención por parte del tutor/a ≥ 7.</i>
2	<i>Grado de satisfacción medio de los alumnos con la práctica docente igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en abril.</i>	<i>P-07-03-IN-01. Grado de satisfacción de los alumnos con la práctica docente ≥ 7.</i>
3	<i>Grado de satisfacción medio de las familias con las medidas de atención a la diversidad que se desarrollan en el centro igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en abril.</i>	<i>P-05-03-IN-05. Grado de satisfacción de las familias con las medidas de atención a la diversidad en el centro ≥ 7.</i>
4	<i>Grado de satisfacción medio de las familias respecto al clima de</i>	<i>P-11-01-IN-03. Grado de satisfacción de las familias respecto al clima de convivencia del centro ≥ 7.</i>

	<i>convivencia del centro igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en abril.</i>	
5	<i>Disponibilidad para la atención a alumnos y familias, sin cita previa, durante todo el horario lectivo de mañana y tarde por parte del equipo directivo.</i>	<i>P-02-01-IN-05. Porcentaje de alumnos y familias atendidas, sin cita previa, en horario lectivo por parte del equipo directivo = 100%</i>
6	<i>Media de alumnos por grupo en 1º y 2º ESO de, como máximo, 27 alumnos</i>	<i>P-12-03-IN-02. Media de alumnos por grupo en 1º y 2º ESO en septiembre <= 27.</i>
7	<i>El porcentaje de promoción del alumnado bilingüe en ESO igual o superior al 95%.</i>	<i>P-08-05-IN-07. Porcentaje de alumnos en grupos bilingües de ESO que promocionan >= 95%.</i>
8	<i>Participación en Proyectos Erasmus + para la realización de la Formación en Centros de Trabajo de alumnos de Formación Profesional en el extranjero.</i>	<i>P-01-01-IN-03. Número de proyectos Erasmus + para la realización de la Formación en Centros de Trabajo de alumnos de Formación Profesional en el extranjero >= 1.</i>
9	<i>Porcentaje de alumnos que superan la EBAU en convocatoria ordinaria igual o superior al 90%.</i>	<i>P-08-08-IN-01. Porcentaje de alumnos que superan la EBAU en convocatoria ordinaria >= 90%.</i>
10	<i>Porcentaje de alumnos de 4ºESO que titulan igual o superior al 70%.</i>	<i>P-08-05-IN-01 Porcentaje de alumnos de 4º ESO que titulan >= 70%.</i>
11	<i>Grado de satisfacción medio de las familias respecto a la información que reciben del centro igual o superior a 7,5 sobre 10. Medición anual en abril.</i>	<i>P-09-02-IN-01 Grado de satisfacción de las familias respecto a la información que reciben del centro >= 7,5.</i>
12	<i>Respuesta a quejas y sugerencias, en el plazo de 10 días lectivos. Medición anual en junio.</i>	<i>P-06-03-IN-05. Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en el plazo de 10 días lectivos >= 100%.</i>

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el IES Aljada, 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](#).
- Los derechos reflejados en la [Ley 8/1985, de 3 de julio, que reguladora del Derecho a la Educación](#) (BOE 159 de 4 de julio de 1985).
- Los recogidos en la Disposición final primera, sobre derechos de las familias en relación con la educación de sus hijos o pupilos, de la [Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación](#) (BOE 106 de 4 de mayo de 2006).
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (Transparencia, Protección de Datos de Carácter Personal, etc.) ya sea de ámbito autonómico o estatal.

NORMATIVA REGULADORA

Normativa Estatal:

- Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio, de Estatuto de Autonomía para la Región de Murcia. (BOE núm. 146 de 19 de Junio de 1982 y BORM de 18 de Junio de 1982)
- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público. (BOE núm. 89 de 13 de Abril de 2007)
- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. (BOE 75, de 29 de Marzo de 1995).
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE) (BOE 106 de 4 de mayo de 2006).
- Ley Orgánica 5/2020, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional (BOE 147 de 20 de junio de 2002)
- Real Decreto 1105/2014, de 26 de diciembre por el que se establece el currículo básico de la Educación Secundaria Obligatoria y el Bachillerato (BOE de 3 de enero de 2015)

Normativa Autonómica:

- Decreto n.º 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia.
- Decreto n.º 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 n.º 221/2015, de 2 de septiembre, por el que se establece el currículo del Bachillerato en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Normativa contenida en la web de la [Consejería de Educación de la Región de Murcia](#).

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del/ de la directora/a del IES Aljada, quien se compromete al cumplimiento de los objetivos marcados, facilitando e impulsando la labor del equipo de trabajo para la consecución de los compromisos de calidad y a este respecto cabe considerar:

El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las cartas de servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en esta Carta de Servicio, se está comunicando a los ciudadanos, la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que los ciudadanos pueden esperar y el compromiso del responsable de esta Carta de Servicios en 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 misma, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o servicios susceptibles de introducir mejoras y comunicará al personal los compromisos de calidad.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, el responsable de esta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control anual de su cumplimiento. A tal efecto, en el último trimestre de cada año, dará cuenta a la Inspección General de Servicios, a través del Servicio de Evaluación y Calidad Educativa, del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el curso anterior, así como, de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

- Atención de Quejas y Sugerencias de forma presencial o mediante el buzón disponible en la web del centro.
- Participación de todos los grupos de interés en el Plan Anual de Evaluación de la organización y funcionamiento del Centro.

- Representación de todos los sectores educativos y administrativos en el Consejo Escolar.
- Reuniones periódicas con los representantes de la AMPA del centro.
- Reclamación de calificaciones, promoción y/o titulación. Tras cada evaluación, se publican unos plazos para revisar con el profesorado y, en caso de desacuerdo, presentar en Jefatura de Estudios una reclamación.
- La Inspección de Educación dispone de un sistema de guardias de atención directa a fin de canalizar las demandas de información y asesoramiento de todos los sectores de la comunidad educativa.

HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención será el siguiente:

- Equipo directivo: Durante el curso escolar, de lunes a viernes, de 8:25 a 14:25 y de 15:50 a 21:40. En el mes de julio, el horario de atención es de 9:00 a 14:00.
- Secretaría: De 9:00 a 13:30, durante el curso escolar y mes de julio. La tarde de los jueves de 16:00 a 18:00.
- Conserjería: Durante el curso escolar, de lunes a viernes, de 8:25 a 14:25 y de 15:50 a 21:40. En el mes de julio, el horario de atención es de 9:00 a 14:00.
- Profesorado: Todo el personal docente del Centro tiene unas horas de atención a las familias, recogidas en la web mirador (<https://mirador.murciaeduca.es>).

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

La ciudadanía dispone de los siguientes canales de comunicación:

PRESENCIAL: En el propio centro educativo IES Aljada.

ATENCIÓN TELEFÓNICA: 968301352

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: 30009010@murciaeduca.es,
30009010secretaria@murciaeduca.es

WEB: <https://www.murciaeduca.es/iesaljada/sitio/>

ELECTRÓNICA: En la sede electrónica de la Comunidad Autónoma.
<https://sede.carm.es/>.

PLATAFORMA MIRADOR: <https://mirador.murciaeduca.es/mirador/>

TELEGRAM: Canal de información a las familias <https://t.me/s/familiasaljada>

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÈS

- Compromiso con la Energía Verde como cliente y socio de la Cooperativa La Solar suministradora de energía 100% renovable.
- Participación en el Plan Centros Digitales en Red: Zona Digital Casillas-Puente Tocinos.

- Espacio cardioprotegido que dispone de un desfibrilador semiautomático y personal formado para su utilización.
- Plan propio de Formación del Profesorado vinculado al Plan de Actuación Anual.
- Sede del Centro de Educación de Adultos de Puente Tocinos y de las actividades de la asociación ASPERMUR.
- Colaboración en estudios de UNICEF.

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>.