

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia

**5013 Resolución de la Dirección General de Modernización y Simplificación Administrativa, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria "Antonio Hellín Costa" ubicado en Puerto de Mazarrón.**

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. Por un lado, la Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, en su artículo 17.2, recoge la obligación que tienen todos los órganos de las consejerías de la Administración Regional y sus Organismos Públicos, de disponer 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.

En virtud de lo expuesto, por el Director General de Recursos Humanos, Planificación Educativa y Evaluación de la Consejería de Educación, mediante comunicación interior de 20.09.2022, se solicitó el inicio del expediente de aprobación y publicación de la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria (IES) "Antonio Hellín Costa", ubicado en Puerto de Mazarrón, remitiendo documentación al efecto, que ha sido informado favorablemente por la Inspección General de Servicios, conforme preceptúa 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 y la Resolución de 24 de marzo de 2021, de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se dictan instrucciones para la elaboración de Cartas de Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicio en los órganos directivos de la Administración Pública de la Región de Murcia, así como para su seguimiento y control.

Por tanto, examinado el expediente, y de conformidad con lo establecido en el artículo 8 del Decreto n.º 71/2022, de 2 de junio, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia (en su redacción dada por el Decreto n.º 142/ 2022, de 21 de julio, por el que se modifica), en relación con lo dispuesto en el Decreto del Presidente núm. 11/2022, de 12 de mayo, de reorganización de la Administración Regional; visto a su vez lo preceptuado en el artículo 6.1 de la citada Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y el artículo 17 de la referida Ley 14/2013, de 26 de diciembre,

#### **Resuelvo:**

**Primero.-** Aprobar la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria (IES) "Antonio Hellín Costa", ubicado en la localidad de Puerto de Mazarrón, cuyo texto se recoge en el Anexo.

**Segundo.-** Quien ostente la titularidad de la Dirección del mencionado centro docente, será responsable del control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente Carta de Servicios y de su evaluación y revisión periódica.

De todo ello se dará cuenta a la Dirección General de Modernización y Simplificación 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, así como el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

A tal efecto, quien ostente la titularidad de la Dirección del referido centro docente, deberá remitir, en el último trimestre de cada año natural, un Informe de control y autoevaluación del último curso escolar recién terminado, a la Dirección General de Modernización y Simplificación Administrativa, para su examen y seguimiento por la Inspección General de Servicios.

Este informe deberá referirse expresamente a:

- Diagnóstico de la prestación de los servicios realizados, con indicación de los datos utilizados que sirvan de fundamento.
- Grado de cumplimiento de los compromisos e indicadores de calidad asociados.
- Grado de satisfacción del ciudadano, quejas y sugerencias recibidas y medidas adoptadas para su resolución.
- Medidas correctoras aplicadas.
- Actualizaciones o modificaciones realizadas.
- Innovaciones y mejoras previstas.

Sin perjuicio de lo anterior, también podrán presentar cuanta información y datos le sean requeridos por la Inspección General de Servicios a este respecto.

**Tercero.-** Ordenar la realización de los trámites necesarios para su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia así como su divulgación en la web corporativa [www.carm.es](http://www.carm.es), en la Red intranet de la CARM (RICA) y en el Portal de Transparencia.

Murcia, 28 de septiembre de 2022.—El Director General de Modernización y Simplificación Administrativa, José David Hernández González.



ANEXO



Consejería de Educación

# Carta de Servicios



**IES D. ANTONIO HELLÍN COSTA**  
**(30012771)**

© Región de Murcia.  
Murcia, 2022

## 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

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

## INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

### Naturaleza y funciones

El IES D. Antonio Hellín Costa es un centro público de Educación Secundaria, Bachillerato y Formación Profesional Básica.

Las finalidades del IES D. Antonio Hellín Costa vienen desarrolladas en su misión.

### Misión, Visión y Valores

#### Misión:

- Ofrecer una educación de calidad, que atienda a la diversidad del alumnado de nuestro municipio bajo los principios de equidad e inclusión
- Incentivar la participación de todos los sectores de la comunidad educativa en el gobierno y la vida del Centro
- Generar un entorno amable que propicie satisfacción en el proceso de enseñanza/aprendizaje y expectativas positivas de éxito entre el alumnado y el resto de la comunidad educativa
- Preparar y orientar a nuestro alumnado en función de sus necesidades e intereses para la continuidad de su formación o para su integración en el mundo laboral
- Despertar y promover la conciencia social, ecológica y los hábitos saludables.

#### Visión:

- Mejorar los resultados escolares de aprendizajes cognitivos y socioemocionales del alumnado para lograr el éxito escolar
- Establecer un modelo de gestión de centro que impulse el liderazgo educativo, la búsqueda de la calidad y la transparencia
- Generar y mantener un buen clima de estudio, trabajo y convivencia entre todos los miembros de la comunidad educativa

- Proporcionar una buena orientación académica y profesional que guíe con éxito al alumnado a lo largo de su formación.
- Contribuir a una educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida saludables (ODS)

**Valores:**

Los valores que pretendemos inculcar en el IES D. Antonio Hellín Costa son:

- Responsabilidad
- Cooperación
- Tolerancia
- Autonomía
- Respeto
- Espíritu crítico
- Esfuerzo
- La no violencia
- Sentido de la justicia
- Sostenibilidad
- Convivencia
- Asertividad
- Empatía
- Transparencia
- Equidad y no segregación

**Datos del Centro**

Nombre del responsable: Directora del IES D. Antonio Hellín Costa  
Consejería de Educación y Cultura.

Centro Educativo: IES D. Antonio Hellín Costa

Código de Centro: 30012771

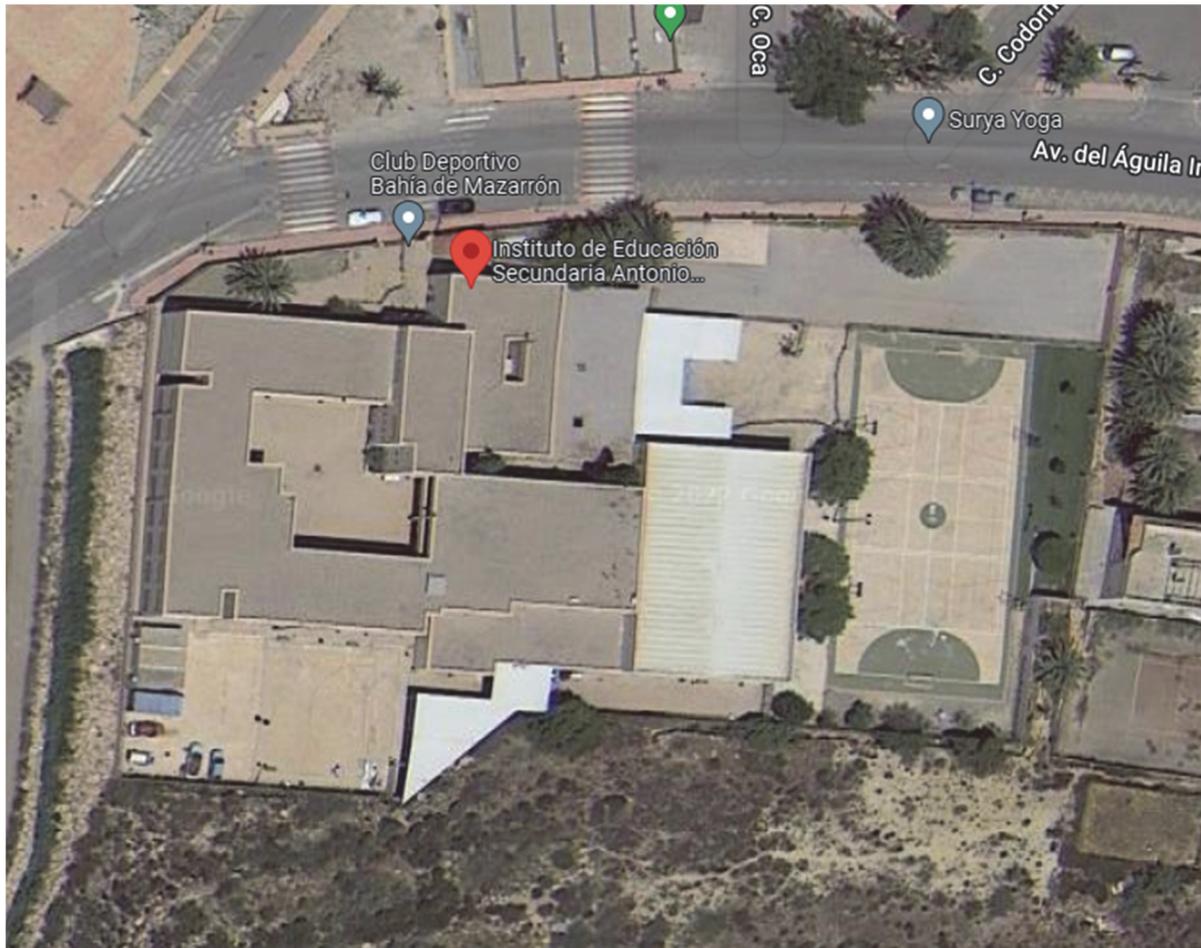
Dirección: Avenida Águila Imperial, 13. 30860 Puerto de Mazarrón

Teléfono: 968595799; 968595800

Correo electrónico: [30012771@murciaeduca.es](mailto:30012771@murciaeduca.es)

Web: <https://www.iesantoniohellin.es/>

## Plano de situación



## SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO

Los servicios que se prestan al ciudadano son los siguientes:

### Enseñanzas

- Enseñanza Secundaria Obligatoria
- Enseñanza Secundaria Obligatoria en Sistema de Enseñanzas en Lengua Extranjera, Inglés (SELE)
- Programa de Mejora del Aprendizaje y Rendimiento (PMAR)
- Formación Profesional Básica Mantenimiento de Vehículos
- Bachillerato ordinario y en sistema de enseñanzas en lengua extranjera, Inglés (SELE):
  - Modalidad de Ciencias
  - Modalidad de Humanidades y Ciencias Sociales
  - Modalidad de Artes

### Servicio de secretaría

- Matriculación

- Tramitación de certificaciones
- Gestión de títulos académicos
- Gestión de convalidaciones
- Gestión de traslado de matrícula
- Tramitación de becas y ayudas al estudio y al transporte

### Actividades extraescolares

- Jornadas de convivencia y solidaridad
- Actividades en Santo Tomás de Aquino
- Jornadas de deporte y ciencia
- Jornadas culturales
- Deporte escolar
- Festival de teatro escolar
- Conmemoraciones: Día contra la violencia de género, Halloween, Día de la mujer y la niña en la ciencia, día escolar de la paz y la no violencia, día de la ciencia, día de la mujer...
- Actividades diversas organizadas por los departamentos: visitas a museos, teatro, cine, visitas y excursiones al entorno natural e histórico de la zona, actividades deportivas en el entorno, olimpiadas regionales, concursos y certámenes, inmersiones lingüísticas, visitas para la orientación académica y profesional...

### Planes y programas

- Sistema de enseñanzas de lenguas extranjeras: Bilingüe nivel básico en ESO y Bachillerato
- Centro con sistema de gestión de calidad. Modelo CAF.
- Programa de Mejora del Aprendizaje y Rendimiento (PMAR)
- Programa para la orientación, el avance y el enriquecimiento educativo (PROA+)
- Programa de Refuerzo Educativo (PRE)
- Aula de acogida
- Centros Digitales Competencia Básica
- Plan de autoprotección escolar
- Programa de Educación para la Salud
- Programa Aire Limpio
- Deporte Escolar
- Plan de mediación
- Programa de medidas alternativas a la expulsión (PMAE)
- Proyecto Stars (Acreditación y reconocimiento del desplazamiento sostenible)

- Campamentos Bilingües
- Programa Auxiliares de conversación
- Erasmus+
- Huertos Escolares Ecológicos
- Rétame y Aprendo
- Cantemus
- Programa Rutas científicas, artísticas y literarias

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

- Colaboración con el Ayuntamiento de Mazarrón en las jornadas para la conmemoración del Día contra la violencia de género
- Colaboración con la Biblioteca municipal en actividades culturales: día del libro, concurso de poesía Declárate...
- Intervenciones artísticas de alumnos del Bachillerato de Artes en espacios públicos municipales
- Participación en distintos concursos y certámenes organizados por la Universidad Popular de Mazarrón como Mazarrón día a día y las Jornadas de teatro escolar.
- Colaboración en la fundación de la Olimpiada Constitucional
- Colaboración con distintas asociaciones y ONG: Cruz Roja, Asociación española contra el cáncer, D'genes, Asociación Prometeo, Cáritas, Gambia el chip...

### Otros servicios

- Cantina: abierta de 8.20 a 13.30
- Web actualizada <https://www.iesantoniohellin.es/>
- Redes sociales:
  - Facebook: @iesantoniohellincosta
  - Twitter: @ieshellincosta
  - Instagram: @iesahc
- Auxiliares de conversación nativos
- Transporte escolar
- Atención a alumnos y familias de la orientadora y el profesor técnico de servicios a la comunidad en horario vespertino
- Auxiliar técnico y fisioterapeuta
- Agenda escolar personalizada
- Biblioteca

## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

La directora del IES D. Antonio Hellín Costa 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>
<b>1</b>	Tasa de promoción en 1º de ESO igual o superior al 70%. (Anual, de 0 a 100%)	PC5-10-I01 Porcentaje de alumnos que promocionan en 1º ESO respecto matriculados
<b>2</b>	Grado de satisfacción de las familias con la información recibida desde centro superior a 7 (Anual, de 1 a 10)	PD1-03-I01 Valoración de 1 a 10 de la información recibida desde el centro
<b>3</b>	Tasa de satisfacción con la práctica docente superior a 7 (Anual, de 1 a 10)	PD4-07-I01 Valoración de 1 a 10 del profesorado
<b>4</b>	Grado de satisfacción de las familias de los alumnos 1º ESO con el acompañamiento recibido en la transición entre etapas superior a 7 (Anual, de 1 a 10)	PD1-01-I01 Valoración de 1 a 10 de la acogida recibida en el IES a su hijo/a
<b>5</b>	Valoración otorgada por la comunidad educativa al clima de convivencia en el centro superior a 7 (Anual, de 1 a 10)	PC2-02-I03 Valoración de 1 a 10 de la convivencia escolar en el centro.
<b>6</b>	Grado de satisfacción del alumnado con la orientación académica y profesional recibida superior a 7 (Anual, de 1 a 10)	PC3-04-I01 Valoración de 1 a 10 de la orientación académica recibida por el tutor, departamento de Orientación y Equipo Directivo
<b>7</b>	Realización de al menos 3 iniciativas en torno a los Objetivos de Desarrollo Sostenible durante cada curso escolar. (Anual)	PC7-03-I02 Número de iniciativas realizadas en torno a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

8

Realización de al menos una medida al año de reducción de la huella ecológica del centro (Reducción en la medida del consumo eléctrico anual, consumo de agua, movilidad sostenible, consumo de papel, ...) (Anual)

PA4-04-I04 Número de medidas de reducción de la huella ecológica realizadas en el centro

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el IES D. Antonio Hellín Costa, 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 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE) (BOE 106, de 4 de mayo de 2006).
- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOMLOE) (BOE 340, de 30 de diciembre de 2020)
- 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.

### Normativa Autonómica:

- 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 y Cultura 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 de la directora del IES D. Antonio Hellín Costa, 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

Con el fin de seguir mejorando el servicio que ofrecemos, los ciudadanos podrán participar en este proceso en las siguientes modalidades:

- **Quejas y sugerencias.**
  - 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.
  - En el Catálogo de Procedimientos y Servicios <http://www.carm.es/guidadeservicios> figura el servicio con el código 0867, donde se podrá acceder a la información necesaria para que quien lo desee, pueda presentar quejas o sugerencias.

- Se pueden presentar quejas o sugerencias a través de la web de nuestro centro: <https://www.iesantoniohellin.es/>
- **Evaluación del Centro.** Las familias y el alumnado participan en encuestas sobre las tutorías y el funcionamiento general del Centro; los resultados y su análisis se publican en la web del centro <https://www.iesantoniohellin.es/>
- **Consejo escolar.** En el Consejo Escolar hay tres representantes de las familias y 4 de alumnos; cada dos años (los pares) se renueva la mitad de los puestos. En la web hay información sobre las competencias de este órgano y la actual composición.
- **Reclamaciones por calificaciones.** Tras cada evaluación, se abre un plazo para revisar con el profesorado los instrumentos de evaluación y, en caso de desacuerdo, presentar la correspondiente reclamación. En las [Normas de organización y funcionamiento](#) aparece regulado dicho proceso.
- **Otras reclamaciones.** Si, tras agotar el resto de canales, el ciudadano considera que no se están respetando sus derechos, podrá presentar una reclamación en Secretaría y/o recurrir al Servicio de Inspección.
- **Participación del alumnado.** El IES Don Antonio Hellín Costa tiene regulada la participación del alumnado a través de los delegados de aula, la Junta de delegados y el Delegado de centro según se recoge en sus [Normas de organización y funcionamiento](#).
- 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

### Horario general del centro:

- Mañanas: de lunes a viernes, de 8.20 a 14.20 horas
- Tardes: lunes y jueves de 14.20 a 18.00 horas
- Cerrado: agosto

### Secretaría:

- Mañanas: de lunes a viernes, de 8.30 a 14.30 horas
- Periodos de vacaciones escolares: de 9 a 14 horas
- Cerrado: agosto

### Horario de atención del Equipo Directivo:

- Durante el curso escolar: de 8.20 a 14.20 horas
- Periodos de vacaciones escolares: de 9 a 14 horas

**Horario de atención del profesorado:** todo el profesorado tiene fijado un horario de atención que aparece en la [web del centro](#) y en la aplicación [Mirador](#)

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

La ciudadanía dispone de los siguientes canales de comunicación:

**PRESENCIAL.** En el Centro Educativo IES Don Antonio Hellín Costa.

**ATENCIÓN TELEFÓNICA.** 968 595 800

**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:** [30012771@murciaeduca.es](mailto:30012771@murciaeduca.es)

**WEB:** <https://www.iesantoniohellin.es/>

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

**WEB DE PADRES.** [Mirador](#)

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

### Proyecto Educativo

El Artículo 121 de Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre para la mejora de la educación (LOMLOE) regula las características y contenido del Proyecto educativo. Según ese artículo, el PE “recogerá los valores, los fines y las prioridades de actuación”. Así, tras la correspondiente reflexión y el consenso de toda la comunidad educativa, el Proyecto Educativo debe responder a las preguntas de quiénes somos (análisis de contexto), qué queremos y cómo pretendemos conseguirlos (planteado como Misión, Visión y Valores). Incorporará, de igual modo, entre otros “la concreción de los currículos establecidos por la Administración educativa y desarrollará los principios, objetivos y metodología propios de un aprendizaje y ciudadanía activos, así como el tratamiento transversal en las áreas, materias o módulos de la educación en valores y contenidos específicos relacionados con la igualdad de trato y la no discriminación, así como la prevención de la violencia contra las niñas y las mujeres”.

El Proyecto Educativo del IES Don Antonio Hellín Costa está disponible para ser consultado por toda la comunidad educativa en la web del centro <https://www.iesantoniohellin.es/>

### Programación General Anual

El artículo 125 de la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre para la mejora de la educación (LOMLOE) establece que la Programación General Anual debe recoger “todos los aspectos relativos a la organización y funcionamiento del centro, incluidos los proyectos, el currículo, las normas, y todos los planes de actuación acordados y aprobados”.

La PGA el IES Don Antonio Hellín Costa y todos los documentos anexos a la misma están disponibles para ser consultados por toda la comunidad educativa en la web del centro <https://www.iesantoniohellin.es/>



### **Proyecto de dirección**

En la web del IES Don Antonio Hellín Costa también está disponible el Proyecto de Dirección vigente en cada periodo.

### **Red de Centros de Excelencia**

El IES Don Antonio Hellín Costa pertenece a la Red de Centros de Excelencia de la Región de Murcia.

### **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>.