

ANEXO

Carta de Servicios



**IES Arzobispo Lozano de Jumilla
(30003202)**

CONTENIDOS

CONTENIDOS.....	4
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.....	4
SERVICIOS QUE SE PRESTAN.....	6
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN.....	7
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	8
NORMATIVA REGULADORA.....	8
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS	9
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO	10
HORARIO DE ATENCIÓN	10
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN	10
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	11

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones

El IES Arzobispo Lozano es un centro educativo público perteneciente a la red de centros de excelencia, en el que se imparten enseñanzas de ESO, Bachillerato y Formación Profesional. Las finalidades del IES Arzobispo Lozano se desarrollan en su MISIÓN.

Fines: Misión, visión y valores

Misión:

1. Contribuir al desarrollo integral del alumnado, respetando los elementos que conforman su realidad cultural, social, familiar y personal.
2. Preparar al alumnado para desenvolverse en un entorno europeo desde el plurilingüismo, la ciencia, el humanismo y las artes.
3. Implicar a todos los miembros de la comunidad educativa para su consecución.

Visión:

1. Sensibilizar al alumnado y sus familias en la importancia que la educación aporta a su desarrollo personal, académico y profesional.
2. Favorecer y ampliar el desarrollo integral de los alumnos, formándoles como individuos con un proyecto de vida saludable, capaces de afrontar y resolver los problemas de diversa índole que la sociedad y el medio ambiente puedan plantear.
3. Compensar, en la medida de lo posible, las diferencias sociofamiliares existentes entre los alumnos para que no bloqueen su desarrollo académico y personal.
4. Promover la riqueza de la diferencia, mediante el fomento del respeto y el entendimiento entre géneros, etnias, religiones, lenguas, tradiciones y culturas diferentes, mediante la tolerancia y el diálogo.

5. Mejorar los canales de participación democrática en la vida cotidiana del Centro.

Valores:

1. Espíritu de superación. Mejorar está en nuestras manos. Respeto, tolerancia y solidaridad entre los miembros de la comunidad educativa. Participación democrática. Buscamos un proyecto común.
2. Innovación y mejora educativa. Indagamos en el proceso enseñanza-aprendizaje para adecuarlo a las necesidades de nuestros alumnos.
3. Desarrollo de conductas sanas y de protección hacia el medio ambiente.

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio.

NOMBRE DEL RESPONSABLE: Pascual Jesús Hernández Caballero (DIRECTOR DEL CENTRO)

CONSEJERÍA: Consejería de Educación y Cultura

CENTRO EDUCATIVO: IES Arzobispo Lozano

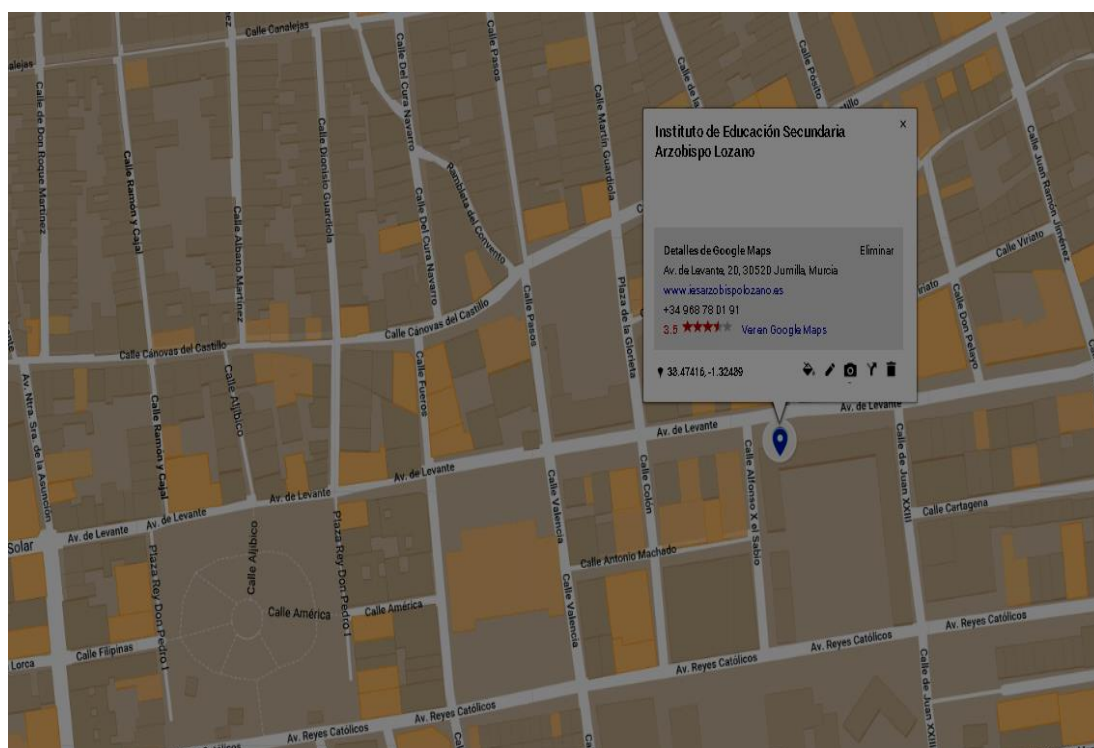
DIRECCIÓN: Avenida de Levante, 20, 30520 Jumilla.

TELÉFONO: 968 78 01 91

CÓDIGO DE CENTRO 30003202

DIRECCIÓN WEB: https://www.murciaeduca.es/iesarzobispo_lozano/sitio/

PLANO:



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios al ciudadano que el IES Arzobispo Lozano ofrece quedan agrupados de la siguiente manera:

ENSEÑANZAS

Educación Secundaria Obligatoria:

- ESO.
- ESO – Plurilingüe.
- ESO – Bilingüe.
- ESO – Digital.
- ESO – Programa de Refuerzo Curricular (PRC).
- ESO – Programa de Mejora del Aprendizaje y el Rendimiento (PMAR).

Bachillerato:

- Bachillerato de Artes.
- Bachillerato de Artes - SB Inglés.
- Bachillerato de Ciencias.
- Bachillerato de Ciencias – SB Inglés.
- Bachillerato de Humanidades y CCSS.
- Bachillerato de Humanidades y CCSS – SB Inglés.

Ciclos formativos de Formación Profesional Básica:

- Informática y comunicaciones.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- Tramitación de certificaciones.
- Gestión de títulos académicos.
- Gestión de convalidaciones.
- Gestión de traslado de matrícula.
- Transporte escolar.
- Tramitación de becas y ayudas al estudio.
- Banco de libros (organizado de junio a septiembre para dar libros de texto usados y poder conseguir los del nuevo curso).

ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES

- Semana Cultural.
- Intercambio.
- Inmersiones lingüísticas.

- Viaje cultural a un país anglófono o francófono.
- Festivales.
- Concursos y premios.

PLANES Y PROGRAMAS

- Sistema plurilingüe Inglés-Francés en ESO, Bilingüe Inglés ESO y Bilingüe Inglés Bachillerato.
- Programa de Refuerzo Curricular en 1º de ESO.
- Programa PMAR 2º y 3º ESO.
- Programa Centros Digitales en todos los cursos de la ESO.
- Erasmus+.

ACTIVIDADES DE COLABORACIÓN CON OTRAS ENTIDADES

- Prácticas en empresas y entidades locales, por parte de los alumnos de Formación Profesional Básica.
- Realización de exámenes Cambridge.
- Realización de exámenes Alliance Francesa.
- EOI.
- Universidades.
- Cáritas, STIPA, ARJU, HINNENI, etc.
- Ayuntamiento.

OTROS SERVICIOS

- Auxiliar Técnico Educativo
- Personal Técnico Servicio a la Comunidad
- Fisioterapeuta
- Audición y Lenguaje
- Auxiliares de conversación nativos.
- Web permanentemente actualizada (www.murciaeduca.es/30003202).
- Organización y acompañamiento a las pruebas externas de habilitación lingüística dentro del Sistema Plurilingüe.
- Dispositivo digital de sustitución dentro de la Enseñanza Digital.
- Apoyos en gran parte del horario de los grupos de la ESO.
- Desdobles de materias para mejora de la ratio.
- Detección sistematizada de alumnado de altas capacidades en 1º de ESO.

- Taquillas.
- Cafetería/cantina
- Envío de mensajería personalizada a las familias.
- Información durante julio de la organización del curso siguiente.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El Director del IES Arzobispo Lozano 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 DE MEDICIÓN
1	Resultados académicos que muestren el éxito escolar del alumnado. Porcentaje de alumnado que titula superior al 70% en ESO y superior al 75% en Bachillerato.	Titulación en ESO, (Número de alumnos que titula en ESO / Número de alumnos matriculados en 4º de ESO) X 100 > 70. Titulación en Bachillerato, (Número de alumnos que titula en BACH / Número de alumnos matriculados en 2º BACH) X 100 > 75.
2	Resultados académicos que muestren el éxito escolar del alumnado en EBAU. Porcentaje de alumnado que aprueba EBAU superior al 90%.	(Nº alumnos que aprueban EBAU en las 2 convocatorias / Nº alumnos presentados a EBAU en las 2 convocatorias) X100 > 90
3	Resultados académicos. Porcentaje de alumnos del programa bilingüe que se presentan a certificación B1 al finalizar ESO y obtienen certificación superior al 80%.	(Número de alumnos que obtienen la certificación B1 al presentarse a la prueba / Número de alumnos que se presentan a la prueba de certificación de nivel B1) X 100 > 80
4	Práctica Docente: Horario lectivo en lenguas extranjeras en ESO (Programa Plurilingüe) superior al 40%.	Nº horas del horario lectivo en ESO (Programa Plurilingüe) en lenguas extranjeras / Nº total de horas del horario lectivo en ESO (Programa Plurilingüe) X 100 > 40
5	Práctica Docente: Tasa de profesorado que integra las TIC en el aula a través del uso del aula virtual superior al 75%.(Integración de las TIC en el aula)	(Nº de profesores que utilizan el aula virtual / Nº de profesores) X 100 > 75
6	Convivencia: Tasa de alumnos que reinciden en conductas contrarias a la norma inferior al 5% en conductas leves y 2% en el caso de las graves.	(Nº de alumnos reincidentes en conductas contrarias a la norma leves / Nº total de alumnos) X 100 < 5 (Nº de alumnos reincidentes en conductas contrarias a la norma graves / Nº total de alumnos) X 100 < 2
7	Satisfacción: Grado de satisfacción de las familias con respecto al Centro superior a 7,5 puntos sobre	Grado de satisfacción de las familias con respecto a la calidad de la enseñanza en escala de 0 a 10

8	10.	(encuesta) > 7,5
	Satisfacción: Grado de satisfacción de alumnado con respecto al Centro superior a 7 puntos sobre 10.	Grado de satisfacción del alumnado con la enseñanza que recibe en el Instituto, en escala de 0 a 10 (encuesta) > 7
	Información y atención: Respuesta a Quejas y Sugerencias y Consultas en plazo máximo de 5 días lectivos.	(Nº de respuestas a quejas, sugerencias y consultas en el plazo comprometido / Nº de quejas, sugerencias y consultas recibidas) X 100 = 100.
9		
10	Información y atención: Tiempo de entrega de certificados y documentación solicitada en plazo máximo de 3 días lectivos.	(Nº de certificados y documentos solicitados entregados en el plazo comprometido / Nº de certificados y documentos solicitados) X 100 = 100.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

En sus relaciones con el IES Arzobispo Lozano, los ciudadanos 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 derechos y obligaciones establecidos por la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la CARM, en su artículo 4.
- Los derechos reflejados en la Ley 8/1985, de 3 de julio, que regula el Derecho a la Educación.
- Cualesquiera otros derechos que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Los derechos y obligaciones del alumnado están recogidos en nuestro Plan de Convivencia que se ajusta a la normativa vigente. La percepción de la calidad de nuestros servicios por parte de los distintos sectores de la comunidad educativa queda recogida en los procesos de quejas, sugerencias y reclamaciones y en diferentes encuestas.

Sin perjuicio de los derechos que les reconozca la legislación vigente, el alumnado y sus familias tienen derecho a:

- Ser atendidos directa y personalmente, bien de forma presencial, telefónicamente o vía correo electrónico, por el personal del centro, quienes habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en curso y a identificar a los empleados públicos bajo cuya responsabilidad se tramiten los mismos.
- A exigir responsabilidades, cuando así corresponda legalmente.
- A obtener copia sellada de los documentos que presente, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

- A formular iniciativas o sugerencias encaminadas a mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de los usuarios.
- A ser informados de los resultados de las encuestas, evaluaciones y mejoras siguiendo los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

NORMATIVA REGULADORA

Normativa Estatal

- Real Decreto 83/1996, de 26 de enero que establece el Reglamento Orgánico de los IES o ROC.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE).
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa. (LOMCE)

Normativa Autonómica

- El Decreto nº 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, en su artículo 20 y siguientes, regula el objeto, procedimiento y sus efectos de las quejas y sugerencias.
- Decreto nº220/2015, de 2 de septiembre de 2015, por el que se establece el currículo de la Educación Secundaria Obligatoria en la CARM.
- Decreto nº221/2015, de 2 de septiembre de 2015, por el que se establece el currículo del Bachillerato en la CARM.
- 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 CARM.
- Decreto de CONVIVENCIA 16/2016, de 9 de marzo, por el que se establecen las normas de convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos de la CARM.

El resto de normas reguladoras, puede encontrarse en la dirección web de la Consejería de Educación y Cultura

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 la 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, la 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, la Dirección 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

Para el planteamiento tanto de quejas como de sugerencias que los usuarios estimen convenientes, 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/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, desde el propio el Centro, se establecerán dos canales principales: presentación presencial y online.

QUEJAS Y SUGERENCIAS EN PAPEL: A través del cuestionario que se puede descargar desde la página web del Centro (<https://www.murciaeduca.es/iesarzobispolozano/sitio/>), accediendo a la sección CALIDAD > FORMULARIO EN PAPEL (QUEJAS Y SUGERENCIAS). Dicho formulario, deberá ser imprimido y entregado en el registro de la Secretaría del centro.

QUEJAS Y SUGERENCIAS ONLINE: A través del cuestionario que se puede enviar desde la página web del Centro (<https://www.murciaeduca.es/iesarzobispolozano/sitio/>), accediendo a la sección CALIDAD > FORMULARIO ONLINE (QUEJAS Y SUGERENCIAS)

RESPECTO A LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS: “La Dirección del Centro responderá por escrito en el plazo máximo de cinco días lectivos, estableciéndose dicho plazo como uno de los compromisos de la presente Carta de Servicios en lo concerniente a atención e información al usuario”.

EVALUACIÓN DEL CENTRO (ENCUESTAS): Las familias participan anualmente en encuestas sobre las tutorías, atención recibida de equipo directivo y profesores, información facilitada por el Centro y funcionamiento general del mismo. Los resultados y sus análisis se publicarán en la web (<http://www.murciaeduca.es/iesarzobispozozano>), en la sección CALIDAD > EVALUACIÓN DEL CENTRO.

JUNTA DE DELEGADOS: Los delegados de cada grupo mantendrán reuniones durante el curso, a fin de comunicar información y consultar su opinión sobre temas referentes al Centro.

CONSEJO ESCOLAR: Mediante los representantes de las familias, cada dos años se renuevan por mitades. En la web del Centro, apartado Consejo Escolar, hay información sobre sus competencias, composición, últimas reuniones...

ATENCIÓN A PADRES: Cada profesor dispone de sesiones en su horario para la comunicación con las familias. Dichas horas podrán ser consultadas en la web (<http://www.murciaeduca.es/iesarzobispozozano>)

RECLAMACIONES POR CALIFICACIONES: Tras cada evaluación se publican los plazos para revisar con el profesorado los instrumentos de evaluación y presentar, en caso de no acuerdo, una reclamación en Jefatura de estudios.

OTRAS RECLAMACIONES: Si se agotan el resto de vías, el ciudadano podrá presentar una reclamación en Secretaría y/o al Inspector del Centro.

HORARIO DE ATENCIÓN

HORARIO DEL CENTRO

- Mañanas: de Lunes a Viernes de 8:30 h a 14:30 h
- Tardes: Martes de 16:30 h a 18:20 h

HORARIO DE SECRETARÍA

- Mañanas: de Lunes a Viernes de 9:00 h a 13:00 h
- Tardes: Martes de 16:30 h a 18:20 h

HORARIO DE ATENCIÓN A PADRES

- **Profesores:** El horario de atención a padres por parte de cada profesor puede ser consultado en el documento PDF que aparece en la web del centro (<https://www.murciaeduca.es/iesarzobispozozano/sitio>), en la sección HORARIO > ATENCIÓN A PADRES.

- **Equipo Directivo:** De Lunes a Viernes de 8:30 a 14:30; Martes de 16:30 a 18:20 h.; En el mes de Julio, el horario de atención será de Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 h.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

PRESENCIAL: En el propio Centro educativo IES Arzobispo Lozano.

ATENCIÓN TELEFÓNICA: 968 78 01 91 / 646 04 79 41

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: 30003202@murciaeduca.es

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

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

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

INFOALU: <https://infoalu.murciaeduca.es>

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

TRANSPARENCIA

El IES Arzobispo Lozano es consciente de la demanda por parte de los receptores de nuestros servicios de transparencia en sus relaciones con nuestro Centro, característica propia de la sociedad de la información en la que nos encontramos.

Queremos apostar por una gestión de nuestros servicios abierta y clara, que promueva la participación de estudiantes, familias y profesorado. En este sentido, la transparencia, además de un principio de actuación, es un objetivo específicamente relacionado con la evaluación de la calidad de los servicios que prestamos como centro educativo público.

Nos apoyamos legalmente en 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, en el que se reconocen entre otros, los siguientes derechos del ciudadano:

- A acceder a la información pública.
- A solicitar la información pública.
- A obtener la información solicitada en el formato elegido.
- A conocer los motivos de denegación de sus solicitudes de acceso a la información.

Queremos mostrar nuestro compromiso de hacer públicos a través de nuestra web los dos documentos de centro de mayor relevancia: El PEC (Proyecto Educativo de Centro) y la PGA (Programación General Anual), accesibles desde la página principal, apartado "Documentos de Centro".

Proyecto educativo:

Se trata de un documento que define la identidad de un centro educativo, así como sus objetivos, estructura organizativa y funcional. Este documento contiene la información sobre quienes somos como centro, cual es nuestra misión y como pretendemos conseguirla. Es el documento donde se recogen las intenciones y compromisos educativos y que pretende orientar e implicar al alumnado, familias y profesorado que se incorpore al centro.

De especial importancia dentro del PEC es el apartado de "medidas para promover los compromisos entre las familias y el centro para mejorar el rendimiento académico de los alumnos", así como aquellos documentos dentro del PEC referentes a los distintos planes: Plan de Convivencia, Plan de Atención a la Diversidad, Plan de Acción Tutorial, etc.

Programación General Anual:

Documento de centro de carácter anual en el que facilita el desarrollo coordinado de todas las actividades educativas, el correcto ejercicio de las competencias de los distintos órganos de

gobierno y de coordinación docente y la participación de todos los sectores de la comunidad escolar. Por ello, estimamos necesario en el ejercicio de la transparencia publicar la PGA anualmente en nuestra web <https://www.murciaeduca.es/iesarzobispolozano>.

DOCUMENTOS PÚBLICOS EN LA WEB DE NUESTRO CENTRO

- Carta de Servicios del Centro.
- Indicadores de la Carta de Servicios de Centro.
- Formularios de quejas y sugerencias.

OTROS DOCUMENTOS	ACCESIBLES PARA	TRAS PETICIÓN DE
Actas del Consejo Escolar	Consejeros Escolares	No
Actas del Claustro	Profesorado	No
Actas de la CCP	Jefes de Departamento y Coordinadores pertenecientes al órgano.	No
Actas de evaluación	Profesorado	No
Análisis trimestral: resultados académicos y convivencia	Profesorado y Consejeros Escolares	No
Análisis trimestral: procesos de enseñanza	Profesorado	No
Memoria final	Profesorado y Consejeros Escolares	No
Medición de indicadores	Profesorado y Consejeros Escolares	No
Cuenta de gestión y presupuestos	Consejeros Escolares	No
Registro de quejas, sugerencias y notificaciones	No	Consejeros Escolares
Actas de reuniones de departamento	Miembros del Departamento y Equipo Directivo	No
Informe económico	Consejeros Escolares	No
Programación didáctica de los departamentos	Comunidad Educativa (web centro)	No

Le corresponde a la Comisión Permanente del Consejo Escolar dirimir cualquier duda de interpretación sobre este compromiso de transparencia.

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>.