

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública

7929 Resolución de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Ben Arabí de Cartagena.

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 Ben Arabí, 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.

Vista la propuesta de Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Ben Arabí.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 5 del Decreto 174/2019, de 6 de septiembre, se establecieron 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 Ben Arabí, cuyo texto se recoge en el Anexo.

Segundo.- La Dirección del Instituto de Educación Secundaria Ben Arabí, 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 la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, para que por 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 Instituto de Educación Secundaria Ben Arabí, 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 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, 4 de diciembre de 2019.—El Director de Regeneración y Modernización Administrativa, José David Hernández González.

ANEXO



Consejería de Educación y Cultura

Carta de Servicios



Instituto de Educación Secundaria Ben Arabí (Cartagena)

© Región de Murcia.

Murcia, 2019.

CONTENIDOS

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

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones

El *Instituto de Educación Secundaria (IES) Ben Arabí* es un centro público de enseñanza secundaria. Las finalidades vienen desarrolladas en su Misión.

Fines: Misión, Visión y Valores

Misión:

- Estimular a los alumnos en su progreso personal e intelectual según sus realidades, intereses y capacidades diversas, manteniendo en ellos la curiosidad y el gusto por aprender.
- Contribuir a la mejora de la sociedad, formando a ciudadanos preparados y competentes, que aprovechen posteriores oportunidades académicas o laborales.
- Proveer la participación y colaboración de todos los miembros de la comunidad educativa.

Visión:

- Disminuir en el mayor grado posible el fracaso y el abandono escolar.
- Establecer medidas y cauces diversos para atender las distintas necesidades de nuestro alumnado, a través de programas específicos.
- Alcanzar el mayor grado posible de éxito escolar.
- Desarrollar hábitos y valores positivos en los alumnos, como la responsabilidad, el esfuerzo, la solidaridad o la convivencia.

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que se prestan son los siguientes:

Enseñanzas.

Enseñanza Secundaria Obligatoria

- Primer Ciclo de Enseñanza Secundaria Obligatoria
- Segundo Ciclo de Enseñanza Secundaria Obligatoria
- Opción de enseñanzas académicas para la iniciación al Bachillerato
- Opción de Enseñanzas aplicadas para la iniciación a la F. Profesional

Bachillerato

- Modalidad de Ciencias
- Modalidad de Humanidades y Ciencias Sociales
- Modalidad de Artes

Tutoría.

Todos los grupos de alumnos de Enseñanza Secundaria Obligatoria y Bachillerato tendrán un profesor tutor, que desarrollará las funciones inherentes a su cargo recogidas en la normativa vigente, así como las actividades previstas en el *Plan de Acción Tutorial* elaborado por el Centro

Medidas de atención a la diversidad.

Departamento de Orientación

- Servicio de pedagogía terapéutica

En la Enseñanza Secundaria Obligatoria

- Programa de atención individualizada
 - Plan de trabajo individualizado para alumnos con altas capacidades o necesidades específicas de apoyo educativo (PTI).
 - Programa de Atención a alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo (ACNEAE)
 - Programas de mejora del aprendizaje y del rendimiento (PMAR).
 - Programa de Compensación Educativa

En el Bachillerato.

- Programa de atención individualizada
- Atención a alumnos con altas capacidades intelectuales
- Atención a alumnos con necesidades educativas especiales
- Atención a alumnos con dificultades específicas de aprendizaje

Planes, programas y proyectos de educación.

Sistema de Enseñanza en Lengua Extranjera: Francés en ESO y Bachillerato. Modalidad Avanzada. Plurilingüe.

Programa Internacional de currículum mixto España-Francia y doble titulación Bachiller/Baccalauréat "*Bachibac*"

Programa de Excelencia y Calidad Educativa *CAF-educación*

Programa de *Horarios Integrados* (PHI) para alumnado que realiza simultáneamente sus EE PP de Música en el Conservatorio de Cartagena. ESO y Bachillerato

Programa de *Educación para la Salud* (EPS)

Plan de Deporte Escolar (PDE)

Plan de Orientación Académica y Profesional

Otros planes, programas y proyectos.

Plan de Formación del Profesorado

Plan de Riesgos Laborales y de Autoprotección (PRL)

Programa Plumier XXI, para la gestión administrativa de la educación

Plan de coordinación con Colegios de Educación Primaria

Plan de acogida al alumnado de nueva incorporación

Programa de auxiliares de conversación de Francés

Plan de acogida al profesorado de nueva incorporación

Alianzas (actividades de colaboración con otras entidades).

Centro de Prácticas del *Máster de Formación del Profesorado* de ESO y Bachillerato de la Universidad de Murcia, UNED, UCAM, UIV, UNIR y UCJC

Sede del Aula de la Fundación Cultural "Miguel Hernández" en Cartagena.

Sede de Asociación *MIAS Latina*, miembro de la Sociedad Internacional Ben Arabí, en Cartagena.

Ayuntamiento de Cartagena:

Control del Absentismo Escolar (PRAE).

Promoción de la lectura (*Premio Mandarache, Muestra de Teatro Escolar, etc.*).

Talleres educativos (tiempo libre alternativo, salud afectivo-sexual, etc.).

Consejería de Sanidad:

Prevención del alcoholismo y consumo de drogas (programa Argos, etc.).

Centro Cardioprotectado, en colaboración con la Sociedad Española de Medicina y Seguridad del Trabajo, la Consejería de Salud y la ONG Proyecto Salvavidas.

Centro colaborador con el Centro Regional de Hemodonación en campañas anuales de recogida de sangre.

Actividades complementarias.

Intercambios escolares con Francia

Participación en el *Programa Picasso* de estancias de larga duración, de la Consejería de Educación y la *Accademie Nancy-Metz* de Francia.

Viajes de estudios de 4º ESO y 2º Bachillerato

Acto de Graduación de alumnos de 4º de ESO y 2º de Bachillerato

Participación en el Programa de la Consejería de Educación de Teatro y Coros para Secciones Bilingües.

Semana Cultural

Día del Centro

Semana de la Música y de la Danza

Premio *Jacinto Alcaraz Mellado* a la Solidaridad, la Tolerancia y la Convivencia
Actividades programadas por los Departamentos (visitas a instituciones universitarias;
Campeonato de Ajedrez; Olimpiada Matemática, etc.)
Banco de libros.

Biblioteca y Centro de Recursos.

Instalaciones deportivas, cubiertas y al aire libre.

Servicio de cafetería.

Servicio de reprografía para profesores y alumnos.

Escuela de francés para padres.

Web del centro y recursos telemáticos (aula virtual, etc).

Agenda escolar personalizada.

Servicio de información y gestión administrativa.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

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

	Compromiso	Indicador
1	<i>Ofertaremos, de manera coordinada, una variedad de actividades complementarias en cada uno de los niveles que se imparten en el Centro no inferior a 5</i>	<i>número de Actividades Complementarias en cada nivel y curso ≥ 5</i>
2	<i>Ampliaremos el aprendizaje de los alumnos, mediante la colaboración con más de 5 entidades de prestigio, tales como la Fundación Cultural Miguel Hernández, el Centro Regional de Hemodonación, Ayuntamiento de Cartagena, etc.</i>	<i>número de colaboraciones anuales > 5</i>
3	<i>Ofreceremos todos los resultados y datos clave del Centro, resultados académicos trimestrales y finales, EBAU, presupuestos, disciplina, etc., de forma periódica, accesible y transparente, mediante la inclusión en el Portal de Transparencia de la Web del Centro</i>	<i>(Número de resultados y datos clave del Centro publicados / número de resultados y datos clave del Centro) X 100 = 100.</i>
4	<i>Responderemos a cualquier queja, sugerencia o felicitación a través del buzón virtual QSF (Quejas, Sugerencias y Felicitaciones), alojado en la página web del Centro, o por escrito, en un plazo inferior a diez días.</i>	<i>(Número de respuestas a sugerencias y quejas respondidas en el plazo comprometido / número de sugerencias y quejas recibidas) X 100 = 100.</i>

5

Convocaremos personalmente, durante el primer trimestre, a todas las familias cuyos hijos cursan por primera vez sus estudios en 1º de ESO

(Número de familias convocadas por el equipo directivo durante el 1er trimestre, cuyos hijos cursan por primera vez 1º de ESO / número de alumnos que cursan por primera vez 1º de ESO) X 100 = 100

6

Informaremos de cuantos aspectos sean precisos para conocer al detalle toda la actividad del Centro, de manera actualizada, el número de ellas no será inferior a 100, incluyendo actualizaciones de Programaciones, calendarios, Actividades Complementarias, noticias, etc., a través de la página web del Centro

El número de nuevas informaciones cada curso académico será ≥ 100

7

Atenderemos a alumnos y padres, sin cita previa y en horario continuado, durante la jornada escolar en los despachos del Equipo Directivo y en las oficinas de Secretaría

(Número de padres o alumnos atendidos en tiempo y lugar señalados / número de padres o alumnos que solicitaron ser atendidos sin cita previa) X 100 = 100

8

Con el fin de que los alumnos bilingües alcancen, al finalizar sus estudios, un nivel B2 o C1 de Francés, el número de horas de clase en Francés será superior al 40% del total en todos los niveles.

(Número de horas de clase en Francés / número de horas de todos los niveles) X 100 = 40

9

Incorporaremos, en todas las clases, los medios digitales y el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, wifi, uso de aula virtual y empleo de libros digitales

(Aulas dotadas con los, de medios comprometidos / número de aulas) X 100 = 100.

10

Velaremos por el éxito escolar de nuestro alumnado garantizando que, mayoritariamente, promocionará a los cursos siguientes, comprometiendo que este sea igual o superior al 80%

Número de alumnos que cursan estudios en el Centro / número de alumnos que promocionan) X 100 ≥ 80 .

11

Daremos a conocer las actividades más emblemáticas del Centro a la sociedad, difundiéndonlas en los medios de comunicación. El número de noticias sobre actividades del Centro publicadas en medios de comunicación locales, comarcales o regionales cada curso, será superior a 4

El número de noticias del Centro publicadas cada curso > 4

12

Participaremos en al menos 4 intercambios escolares y/o en estancias de un mes y tres meses con centros educativos franceses en todos los cursos de la ESO

Número de viajes, intercambios y/o estancias cada curso $> = 4$

13

Concienciaremos a nuestros alumnos de la importancia del ahorro y la ecología mediante, al menos 4 iniciativas, como la iluminación LED, disminución del soporte papel, reciclaje de residuos, etc.

Número de iniciativas ≥ 4

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el IES Ben Arabí, 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 contemplados en la Ley 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación. ([BOE núm. 159, de 4 de julio de 1985](#)).
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

NORMATIVA DE APLICACIÓN

Normativa autonómica

Decreto 220/2015, de 2 de septiembre, por el que se establece el currículo de la Educación Secundaria en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Decreto 221/2015, de 2 de septiembre, por el que se establece el currículo del Bachillerato en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Normativa contenida en la web de la [Consejería de Educación y Cultura](#).

Normativa estatal

Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE)

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión, es responsabilidad del Director IES Ben Arabí, 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 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 pueden esperar y el compromiso del Responsable de tratar de alcanzar estos objetivos.

Para su elaboración, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por el Responsable de la Carta de Servicios, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o servicios del Centro susceptibles de introducir mejoras y comunicará a su personal los compromisos de calidad.

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

MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO.

La participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos ofrecidos, se articulará mediante la presentación de quejas y sugerencias o cumplimentando, en su caso, las encuestas de satisfacción, en la forma que se señala a continuación:

Para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias, que los usuarios estimen pertinente, 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.

También lo podrán hacer a través de la web del Centro: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfJOyrTghvC2FkPVUEvNZMc6l_JQM8fWJe-PRAo4Coiln26gA/viewform), se podrán dirigir igualmente Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención al público en las dependencias del Centro será el siguiente:
De lunes a viernes: 09:00 a 14:00 horas

CANALES DE COMUNICACIÓN

Telefónica: La atención telefónica es la proporcionada mediante el Teléfono Único de la Administración Regional 012 o, también, llamando al 968 313130.

Presencial: La atención presencial es la que se ofrece personalmente a los ciudadanos en las Secretaría del Centro.

Correo electrónico: 30011776@murciaeduca.es

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.

Electrónica: En [la sede electrónica](#) de la Comunidad Autónoma <https://sede.carm.es/>

Web: www.benarabi.org

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

PROYECTO EDUCATIVO: El PEC (Proyecto Educativo de Centro) es la concreción de la autonomía pedagógica, de organización y de gestión a la que hace referencia el artículo 120 de la Ley Orgánica de Educación (LOE). Debe responder, tras la reflexión y el consenso de la comunidad educativa, a las preguntas de quiénes somos (análisis del contexto), qué queremos y cómo pretendemos conseguirlo (planteado como Misión, Visión y Valores). El PEC contiene otros documentos como el Plan de Convivencia, el Plan de Atención a la Diversidad, etc. Por su parte, la Programación General Anual (PGA) consiste en todas las decisiones tomadas por el centro educativo para el curso actual. El PEC y la PGA pueden consultarse en la web (<http://www.benarabi.org/wp-content/uploads/2017/02/PEC-17-18-completo.pdf>)

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