

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública

4522 Resolución de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Centro Integrado de Formación Profesional Carlos III de Cartagena (30019702).

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 Centro Integrado de Formación Profesional Carlos III, 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 Centro Integrado de Formación Profesional Carlos III 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 Centro Integrado de Formación Profesional Carlos III, cuyo texto se recoge en el Anexo.

Segundo.- La Dirección del Centro Integrado de Formación Profesional Carlos III, 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 curso académico 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, 31 de mayo de 2021.—El Director de Regeneración y Modernización Administrativa, José David Hernández González.

ANEXO



Consejería de Educación y Cultura

Carta de Servicios



Centro Integrado de Formación Profesional Carlos III de Cartagena (30019702)

© Región de Murcia.
Murcia, (2021)

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 Centro Integrado de Formación Profesional (CIFP) Carlos III de Cartagena es un centro de titularidad pública dependiente de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Se crea, mediante Decreto nº 260/2009, por transformación del Instituto de Educación Secundaria Carlos III.

En el CIFP Carlos III se imparten los ciclos formativos de las familias profesionales de “Administración y Gestión”, “Comercio y Marketing” e “Informática y Comunicaciones”, atendiendo a las demandas de cualificación del sistema productivo, así como las acciones formativas de formación profesional para el empleo, dando así respuesta a las demandas del entorno productivo en el ámbito de las citadas familias profesionales.

Misión, Visión y Valores

Misión:

El CIFP Carlos III es un centro público que presta el servicio educativo mediante la docencia, el estudio y la innovación, poniendo el acento en los destinatarios de la formación con independencia de que ésta dependa de la administración educativa o laboral, convirtiéndose en una garantía de calidad para estas enseñanzas.

Es un centro educativo dinámico e innovador, comprometido con la calidad, con la formación a lo largo de la vida y su internacionalización a través de los programas europeos, preocupado por la inserción profesional, vinculado al mundo empresarial, generando relaciones con otros centros integrados de Formación Profesional, organizaciones e instituciones de diversos ámbitos, así como orientado al servicio de la sociedad global.

Visión:

- ✓ Ser un centro de Formación Profesional de vanguardia por experiencia de aprendizaje, innovación y contribución social, con un propósito de servicio público, atractivo para los estudiantes y para los profesores con más talento y compromiso.
- ✓ Ser un centro educativo que garantiza el desarrollo personal y profesional, la igualdad y la conciliación de la vida familiar y laboral.
- ✓ Ser un centro educativo comprometido con su entorno productivo, económico, medioambiental, social y cultural, y que incorpora en su actividad los principios de responsabilidad social.
- ✓ Ser un centro educativo aliado estratégicamente con otros Centros Integrados de FP, instituciones y empresas del entorno para poner en marcha proyectos de innovación relacionados con las necesidades de la formación continua, principalmente en competencias profesionales emergentes.

Valores:

Más allá de la transmisión del conocimiento, queremos asociar nuestra identidad a un conjunto de valores imprescindibles que nos han de permitir mejorar como personas y consolidarnos como una comunidad ética y responsable en el contexto de las instituciones educativas.

La misión y visión del CIFP Carlos III se concretan en los siguientes valores fundamentales:

- ✓ Compromiso con la mejora continua y de adaptación constante al cambio.
- ✓ Responsabilidad social a través de una gestión ética, transparente y responsable, comprometida en la defensa de los valores sociales y culturales.
- ✓ Equidad para garantizar la igualdad de oportunidades.
- ✓ Pensamiento libre y espíritu crítico.
- ✓ Pluralidad para integrar la diversidad de puntos de vista en la toma de decisiones fomentando el respeto y la colaboración.
- ✓ Empleabilidad.
- ✓ Rendición de cuentas con la voluntad de informar y generar confianza.

Datos del Centro

Nombre del responsable: Director del CIFP Carlos III

Consejería: Educación y Cultura

Centro Educativo: Centro Integrado de Formación Profesional Carlos III de Cartagena

Código del centro: 30019702

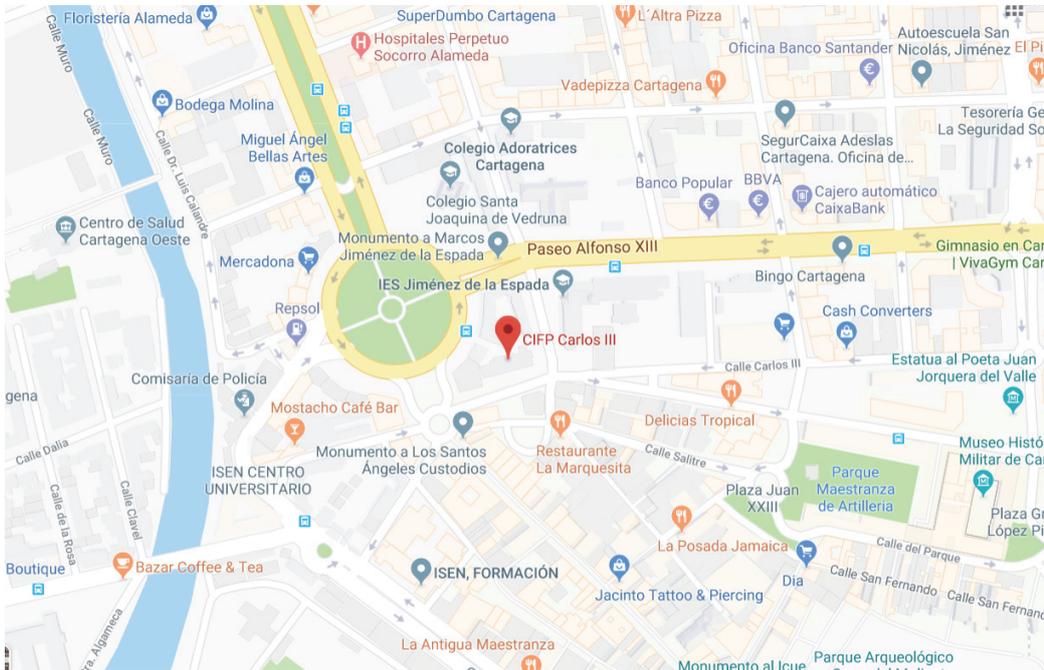
Dirección: C/ Carlos III, 3- 30201 Cartagena.

Teléfono: 968 321 301

Correo electrónico: 30019702@murciaeduca.es

Web: <https://cifpcarlos3.es/>

Plano de situación



SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO

Los servicios que se prestan al ciudadano son los siguientes:

Enseñanzas

SERVICIO Nº 1

Desarrollar la oferta educativa del Centro, tanto en los ámbitos de la Formación Profesional Reglada como en la Formación para el Empleo, proporcionando la competencia necesaria para el ejercicio cualificado de una profesión.

OFERTA EDUCATIVA - Formación Reglada (por familias profesionales):

Familia de Administración y Gestión:

- Gestión Administrativa (Presencial y distancia)
- Administración y Finanzas (Presencial y distancia)
- Asistencia a la Dirección (Bilingüe)

Familia de Comercio y Marketing

- Actividades Comerciales
- Transporte y Logística
- Marketing y Publicidad (Presencial y distancia)
- Comercio Internacional (Bilingüe)

Familia de Informática y Comunicaciones

- Sistemas Microinformáticos y Redes
- Administración de Sistemas Informáticos en Red
- Desarrollo de Aplicaciones Web (Presencial y distancia)
- Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma (Presencial -Modalidad IOT- y distancia)

OFERTA EDUCATIVA - Formación para el empleo:

- Certificados de Profesionalidad

SERVICIO Nº 2

Informar a alumnos, profesores, empresas y otros organismos, sobre cualquier aspecto del Centro que sea de su interés (oferta educativa y otros servicios del Centro).

Servicio de secretaría

SERVICIO Nº 3

Gestionar todos los procesos administrativos del centro respecto a los alumnos y profesores del mismo.

Actividades extraescolares

SERVICIO Nº 4

Programar y realizar actividades complementarias y extracurriculares (visitas, conferencias, charlas, jornadas, etc.) que faciliten la participación de alumnos, empresas, instituciones, etc., y fomenten la formación en valores y los hábitos de estudio y trabajo.

Planes y programas

SERVICIO Nº 5

Ofrecer a nuestros alumnos la oportunidad de participar en el programa Erasmus+ para hacer las prácticas laborales.

SERVICIO Nº 6

Procurar la actualización de conocimientos del profesorado tanto definiendo y desarrollando planes de formación interna del personal del Centro como promoviendo la participación en acciones formativas externas.

Actividades de colaboración con otras entidades y asociaciones (alianzas)

SERVICIO Nº 7

Servir de puente entre el mundo empresarial y el alumnado a través de dos aspectos fundamentales: Formación en Centros de Trabajo y Bolsa de Trabajo.

Otros servicios

SERVICIO Nº 8

Ofrecer servicios relacionados con la orientación laboral, el autoempleo y la inserción laboral a todos los alumnos, exalumnos y cualquier otra persona ajena al Centro que lo solicite.

SERVICIO Nº 9

Contar con la percepción de los diferentes sectores de la comunidad educativa para que nos ayuden a mejorar la enseñanza y la convivencia en el centro.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El director/a del CIFP Carlos III 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	<p>Organización y funcionamiento del centro Grado de satisfacción del profesorado respecto a diversos aspectos generales del Centro, mayor o igual a 7, sobre 10. Bienal, medido en junio.</p>	<p>FI-PR-10-01-06.6. Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, ≥ 7.</p> <p>El indicador se elabora con la media de los siguientes ítems de la encuesta FI-PR-10-02-03:</p> <ul style="list-style-type: none">- Ítem 2.3 Con la información emanada del Equipo Directivo. (≥ 7)- Ítems 3.14 y 3.15 Con el proceso de acogida de nuevos alumnos (por el/la directora/a y tutores) y de nuevos profesores (por el/la directora/a, Jefes de estudios y Jefes de departamentos). La media de los dos ítems. (≥ 7)- Ítems 3.18, 3.19 y 3.20 Con la labor y relación con el Personal de secretaría; con el Personal de conserjería, y el Personal de limpieza. La media de los tres ítems. (≥ 7)
2	<p>Práctica docente (Enseñanza presencial). Grado de satisfacción del alumnado en modalidad presencia respecto a la práctica docente, mayor o igual a 7, sobre 10. Anual, medido en febrero.</p>	<p>FI-PR-10-01-08.5. Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, ≥ 7.</p> <p>El indicador se elabora con la media de los siguientes ítems del cuestionario sobre la práctica docente (FI-PR-10-02-01):</p> <ul style="list-style-type: none">- Ítems 11, 12, 13 y 14. Se calcula la media de los 4 ítems para cada módulo y, a continuación, se realiza la media del curso. (≥ 7)- Ítem 11: Los criterios de evaluación y calificación se conocen con suficiente antelación.- Ítem 12: El sistema de evaluación me parece adecuado.- Ítem 13: Los exámenes se corresponden con los contenidos impartidos y trabajados en clase.- Ítem 14: El profesor muestra los exámenes, y demás prácticas evaluables, corregidos, resolviendo las posibles dudas.- Ítem 15 (Valora globalmente la formación recibida por parte del profesor). Se calcula la media por curso. (≥ 7)

3

Práctica docente (Enseñanza presencial).

Dar cumplimiento a las programaciones didácticas en enseñanza presencial, al menos en 90 por ciento de su contenido.

Anual, medido en junio.

FI-PR-10-01-02. (Número de programaciones cumplimentadas/ número programaciones realizadas) x 100 = 90.

4

Práctica docente (Enseñanza a distancia).

Grado de satisfacción del alumnado en enseñanza a distancia respecto a la formación recibida, mayor o igual a 5, sobre 10

Anual, medido en febrero.

FI-PR-10-01-28.

Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, ≥ 5 .

El indicador valora globalmente la formación recibida del cuestionario de satisfacción de la práctica docente FI-PR-10-02-18 (≥ 5).

5

Práctica docente (SEF).

Grado de satisfacción del alumno respecto a determinados aspectos de los cursos del SEF, mayor o igual a 7, sobre 10.

Anual, medido en junio.

FI-PR-10-01-22.

Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, ≥ 7 .

El indicador se elabora con la media de los siguientes ítems de la encuesta FI-PR-10-02-16:

- Ítem 1.3 La documentación y materiales entregados son comprensibles y adecuados. (Media del ítem de todos los formadores) (≥ 7)

- Ítem 2.1.1 El curso ha estado bien organizado (información, cumplimiento de fechas y horarios, entrega material). (≥ 7)

- Ítem 2.4.1 El aula, el taller o las instalaciones han sido apropiadas para el desarrollo del curso. (≥ 7)

- Apartado 2.5 Media de los ítems 2.5.1 y 2.5.2. Puede contribuir a mi incorporación al mercado de trabajo o me ha permitido adquirir nuevas habilidades/capacidades que puedo aplicar al puesto de trabajo y He ampliado conocimientos para progresar en mi carrera profesional. (≥ 7).

6

Acción tutorial (Enseñanza presencial).

Grado de satisfacción del alumno respecto a determinados aspectos de los cursos del SEF. Mayor o igual a 7, sobre 10

Anual, medido en febrero.

FI-PR-10-01-14.

Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, ≥ 7 .

El indicador se obtiene con la media de los cuatro ítems del cuestionario de Acción tutorial FI-PR-10-02-09 (≥ 7):

1-El tutor orienta en cuestiones académicas y/o personales, de forma individual o grupal, tales como: dificultades, retrasos, conflictos, orientación personal, motivación...

2-El tutor colabora en la organización de actividades (jornadas, salidas, etc...) dirigidas al grupo.

3-El tutor hace de mediador en los conflictos entre alumnos y/o profesorado.(No contestar si no ha habido conflictos)

4-El tutor trabaja con el alumno/os el desarrollo de un juicio crítico y razonado sobre el rendimiento académico obtenido en el trimestre.

7

Resultados (Promoción presencial).
Porcentaje de alumnos que promocionan de 1º a 2º en enseñanza presencial tras la convocatoria de septiembre. Igual o superior al 50 por ciento
Anual, medido en septiembre.

FI-PR-10-01-10.

(Número de alumnos que promocionan/número de alumnos matriculados) x 100 = 50.

8

Resultados (Titulación presencial).
Alumnos que titulan en enseñanza presencial, igual o superior al 50 por ciento en grado medio y al 70 por ciento en grado superior.
Anual, medido en junio.

FI-PR-10-01-10.

Indicador 1.- (Número de alumnos que titulan en grado medio/número de alumnos matriculados en grado medio) x 100 = 50.

Indicador 2.- (Número de alumnos que titulan en grado superior/número de alumnos matriculados en grado superior) x 100 = 70.

9

Resultados (Promoción distancia).
Alumnos que promocionan de 1º a 2º en enseñanza a distancia, igual o superior al 30 por ciento
Anual, medido en septiembre.

FI-PR-10-01-30.

(Número de alumnos que promocionan/número de alumnos matriculados) x 100 = 30.

10

Resultados (Titulación distancia).
Alumnos que titulan en enseñanza a distancia, igual o superior al 50 por ciento en grado.
Anual, medido en junio.

FI-PR-10-01-30.

(Número de alumnos que titulan/número de alumnos matriculados) x 100 = 50.

11

Prácticas laborales.
Grado de satisfacción de los alumnos que realizan las prácticas a través del Programa Erasmus+, mayor o igual a 7, sobre 10.
Anual, medido en junio.

FI-PR-10-01-32.

Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, ≥ 7 .

Se obtiene con la media de los cinco ítems de la encuesta FI-PR-10-02-34 (≥ 7):

1-Has recibido la información necesaria sobre el programa Erasmus+.

2-El sistema de selección de candidatos te parece justo.

3-Has recibido el apoyo necesario (por parte del coordinador/a del programa Erasmus+ y por parte de tu tutor/a de FCT en el Centro.

4-Los conocimientos adquiridos en el Centro te han preparado suficientemente para realizar tus prácticas.

5-Valora de forma general tu experiencia formativa en la empresa.

12

Prácticas laborales.
Grado de satisfacción de las empresas que colaboran con el módulo de FCT, mayor o igual a 7, sobre 10.
Anual, medido en junio.

FI-PR-10-01-06.4.

Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, ≥ 7 .

Se obtiene con las medias, para cada ciclo formativo, de la valoración de los empresarios sobre los conocimientos de los alumnos, según los tres primeros ítems del cuestionario de satisfacción FI-PR-10-02-04 (≥ 7):

13

Prácticas laborales.

Grado de satisfacción de los alumnos respecto al módulo de FCT, igual o superior a 7, sobre 10.

Anual, medido en junio.

1-Los conocimientos son adecuados para el puesto de trabajo desarrollado.
2-Los conocimientos son suficientes para el puesto de trabajo desarrollado.
3-Los conocimientos están actualizados.

FI-PR-10-01-06.5.

Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, ≥ 7 .

Se obtiene con las medias, para cada ciclo formativo, de la valoración de los alumnos, según los dos primeros ítems del cuestionario de satisfacción FI-PR-10-02-02 (≥ 7):

1-Las prácticas realizadas en la empresa son acordes al ciclo formativo realizado.
2-La formación recibida en el Centro es acorde al trabajo desempeñado en la empresa.

14

Orientación.

Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención recibida por parte de los miembros del DIOP, igual o superior a 7, sobre 10.

Anual, medido en junio.

FI-PR-10-01-34.

Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, ≥ 7 .

Se calcula con la media de los tres ítems que componen la encuesta de satisfacción FI-PR-10-02-29 (≥ 7):

1-Atención recibida.
2-Utilidad de la información recibida.
3-Adecuación del horario del servicio a las necesidades del usuario.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el CIFP Carlos III, 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 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. (LOMLOE)
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo, complementaria de la Ley de Economía Sostenible, por la que se modifican las Leyes Orgánicas 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.

Normativa Autonómica:

- Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia.
- Normativa publicada en la web de la Consejería de Educación y Cultura. Todo lo relacionado con FP, en <https://www.llegarasalto.com/>

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Director del CIFP Carlos III, 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.

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.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, el Responsable de ésta, realizará un control de su cumplimiento, de acuerdo con los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan a lo largo de cada curso académico. 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

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

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, en aras de poder mejorar el servicio que ofrecemos, los ciudadanos podrán manifestar sus sugerencias/reclamaciones a través de los siguientes cauces:

- Rellenando el formulario disponible en la dirección: <http://www.cifpcarlos3.es>, en el apartado *Calidad/Buzón reclamaciones y sugerencias*.
- Por correo ordinario a la dirección: C/ Carlos III, nº 3, 30201-Cartagena, Murcia.
- Por correo electrónico a la dirección: 30019702@murciaeduca.es

La Dirección del Centro responderá por escrito en el plazo máximo de 7 días lectivos. Las quejas y sugerencias del alumnado, junto con la respuesta del Centro, se trasladarán al servicio de Atención al Ciudadano de la Comunidad Autónoma

RECLAMACIONES A CALIFICACIONES

Después de cada evaluación se publican los plazos para revisión y, en su caso, reclamación de a las mismas, que se presentarán en modelos oficiales a través de la Secretaría del Centro.

EVALUACIÓN DEL CENTRO

Todos los servicios prestados en el Centro son evaluados por los distintos clientes afectados a través de cuestionarios de satisfacción que están publicados en nuestra web del sistema de gestión de calidad. En esta misma, además de resúmenes en el portal del Centro, quedan recogidos los resultados, informes y valoraciones de los mismos.

CONSEJO SOCIAL

El órgano colegiado del Consejo Social regulado por el Decreto n.º 334/2011, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Centros Integrados de Formación Profesional, y se modifica el Decreto 56/2008, de 11 de abril, marca la participación de los sindicatos, empresarios y docentes.

HORARIO DE ATENCIÓN

Equipo directivo: Durante el curso, de lunes a viernes, de 8:30 a 20:00 horas. En el mes de julio, el horario de atención es de 9:00 a 13:30 horas.

Secretaría: Durante el curso y julio, de lunes a viernes, de 9:00 a 13:30 horas y durante el curso escolar, los lunes y miércoles, de 17.30 a 19:30.

Departamento de Información y Orientación Profesional: Dispone de horas de atención, publicadas en la web del centro.

Profesorado: Todo el personal docente del Centro tiene fijados en su horario los periodos de atención a alumnos y familias, publicadas en la web del centro.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

PRESENCIAL: en la dirección Centro, en calle Carlos III, nº 3, 30201-Cartagena (Murcia)

ATENCIÓN TELEFÓNICA: 968 321301

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: 30019702@murciaeduca.es

PÁGINA WEB: www.cifpcarlos3.es

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

AULA VIRTUAL DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN: <https://aulavirtual.murciaeduca.es/>

PLATAFORMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA: <https://ead.murciaeduca.es>

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

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

Formación Profesional (MECD): www.todofp.es

- Títulos de FP
- Convalidaciones
- FP Dual

Formación Profesional (Consejería de Educación y Cultura):
[http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=816&IDTIPO=140&RASTRO=c77\\$m](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=816&IDTIPO=140&RASTRO=c77$m)

- Oferta educativa de formación profesional
- Proceso de admisión a ciclos formativos
- Pruebas de acceso a ciclos formativos de grado medio y superior
- Programa de formación profesional DUAL
- Certificados de profesionalidad

Programa Erasmus+: <http://www.oapee.es/oapee/inicio/ErasmusPlus.html>

- Convocatorias de FP de prácticas en el extranjero

COMPROMISO DE TRANSPARENCIA: ACCESIBILIDAD DOCUMENTAL**DOCUMENTOS QUE SON TOTALMENTE PÚBLICOS (EN LA WEB DEL CENTRO)**

Carta de servicios
Plan estratégico y Política de calidad
Resultados MEDIOS de las encuestas de satisfacción.
Proyecto Funcional de Centro.
Plan Anual de Centro.
Reglamento de Régimen Interno.

OTROS DOCUMENTOS	ACCESIBLES PARA:	TRAS PETICIÓN DE:
Actas del Consejo Social	Consejeros	Cualquier docente, padre o miembro de la Junta de delegados
Actas del Claustro	Profesores	No
Actas de la CCP	Profesores	No
Actas de evaluación	Profesores	No
Memoria final	Profesores y consejeros	No
Cuenta de gestión y presupuestos	Consejeros	Profesores
Registro de quejas y sugerencias	No	Consejeros
Medición de los indicadores de Calidad	Profesores	Consejeros
Resultados y análisis de las encuestas de satisfacción	Profesores	Consejeros
Actas de reuniones de departamento	Profesores del departamento	No
Programación didáctica de los departamentos (Plan anual)	Miembros de cada departamento	No
Estadísticas de los resultados de evaluación	Profesores y consejeros	Miembros de la Junta de delegados
Objetivos de Centro	Profesores y consejeros	No
Seguimiento trimestral/ anual de los objetivos	Profesores	Consejeros
Informes de auditorías internas y externas	Profesores	No
Documentación de calidad	Profesores	No

Las peticiones se realizarán en cualquier órgano o por Registro del Centro.

Es responsabilidad del Comité de Calidad aclarar 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/cartadeservicios>