

Carta de Servicios



Instituto de Educación Secundaria Valle de Leiva (Alhama de Murcia)



Unión Europea

Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS.....	1
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.....	2
SERVICIOS QUE SE PRESTAN	4
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN	5
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	6
NORMATIVA REGULADORA	7
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS	7
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO.....	8
HORARIO DE ATENCIÓN.....	8
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN.....	9
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	9

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones del IES Valle de Leiva (Alhama de Murcia)

El *IES Valle de Leiva* es un centro público de enseñanza secundaria. Las finalidades del *IES Valle de Leiva* vienen desarrolladas en su Misión.

Fines: Misión, Visión y Valores del IES Valle de Leiva (Alhama de Murcia)

MISIÓN:

- Prestar una atención educativa y formativa adecuada a todo el alumnado, según sus capacidades y sus necesidades.
- Preparar y orientar al alumnado para su incorporación a estudios posteriores o para su inserción laboral.
- Conseguir la integración participativa de todos los miembros de la comunidad educativa.
- Ofrecer una educación integral al alumnado que no sólo desarrolle sus potenciales intelectuales y físicos, sino que también transmita valores y actitudes.

VISIÓN:

- Ofrecer a los alumnos experiencias de enseñanza diferentes que tengan en cuenta los distintos estilos de aprendizaje y mantener unas tasas bajas de fracaso escolar.
- Lograr, tras una orientación académica eficaz, un alto grado de éxito escolar que permita al alumnado progresar en el mundo académico.
- Ofrecer toda la información necesaria y mantener un compromiso de transparencia para involucrar a toda la comunidad educativa en una verdadera participación.
- Mantener un clima aceptable de convivencia en el Centro.
- Ser un referente organizativo a través de una verdadera coordinación interna y externa, integrando una correcta planificación, un desarrollo organizado de las tareas, un detallado análisis de resultados y una gestión adecuada de las propuestas de mejora.

VALORES:

- Innovación educativa.
- Espíritu de superación.
- Transparencia.
- Respeto
- Corrección de las conductas
- Solidaridad
- Ejemplaridad
- Respeto por el medio ambiente
- Coordinación
- Gestión por equipos
- Implicación
- Eficiencia
- Mejora continua

En la web (<https://www.murciaeduca.es/30000626>), sección PROYECTO EDUCATIVO > MISIÓN, VISIÓN Y VALORES, se detalla la relación de estos objetivos con las líneas estratégicas del Centro y con los indicadores usados para comprobar la consecución de los mismos.

Datos del IES Valle de Leiva

Nombre del responsable: DIRECTOR DEL IES VALLE DE LEIVA.

Consejería: CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES

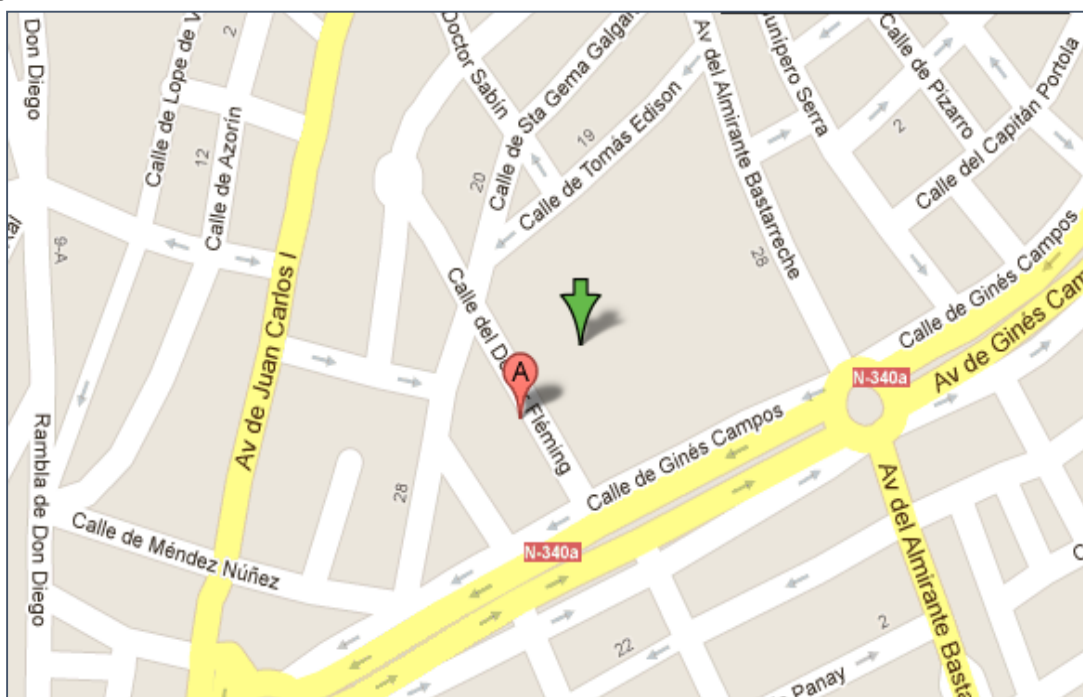
Centro educativo: IES VALLE DE LEIVA.

Dirección: C/Dr. Fleming, s/n, 30840 Alhama de Murcia.

Teléfono: 968 630 302

Web: <https://www.murciaeduca.es/30000626>.

Plano:



Los servicios al ciudadano que se prestan son los siguientes:

Enseñanzas

- Educación Secundaria Obligatoria (con opción de cursar el Sistema de Enseñanza de Lenguas Extranjeras plurilingüe Inglés-Francés con inmersión intermedia, el Programa de Refuerzo Curricular en el primer curso y el programa Centros Digitales; más información en la web www.murciaeduca.es/30000626 sección OFERTA EDUCATIVA)
- Bachillerato (modalidad de Humanidades y Ciencias Sociales y Ciencias con opción de cursar el Sistema plurilingüe Inglés-Francés).
- Formación Profesional Básica: Servicios de Oficina.

Gestión administrativa

- Matriculación *on-line*.
- Tramitación de certificaciones.
- Gestión de títulos académicos.
- Gestión de convalidaciones.
- Gestión de traslado de matrícula.
- 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).
- Publicación en octubre de todo el material complementario obligatorio del curso.

Actividades extraescolares

- Semana Cultural (coincidiendo con el patrón, Santo Tomás).
- Semana Bilingüe.
- Intercambio.
- Viaje cultural a un país anglófono o francófono o inmersión lingüística.

Planes y programas

- Sistema plurilingüe Inglés-Francés en ESO (inmersión intermedia) y Bachillerato.
- Programa de Refuerzo Curricular en 1º de ESO.
- Programa Centros Digitales en todos los cursos de la ESO.

Actividades de colaboración con otras entidades (alianzas)

- Programa de Medidas Alternativas a la Expulsión con el Ayuntamiento de Alhama.
- Policía tutor con el Ayuntamiento de Alhama.
- Banco de libros con el Ayuntamiento de Alhama y con la AMPA.
- Suplemento Minilínea con el periódico Infolínea.
- Formación de mediadores con la UMU.
- Realización de exámenes Cambridge con Kensington Idiomas.

Otros servicios

- Cafetería/cantina (abierta de 8:30h a 13:00h; más información en la web www.murciaeduca.es/30000626 sección OTROS>CANTINA).
- Pasarelas (preparación para conseguir el nivel necesario en los cambios de itinerario; más información en la web www.murciaeduca.es/30000626 sección OFERTA EDUCATIVA).
- Web permanentemente actualizada (www.murciaeduca.es/30000626).
- Auxiliares de conversación nativos.
- Organización y acompañamiento a las pruebas externas de habilitación lingüística dentro del Sistema Plurilingüe.
- Actividades de intercambio o inmersión lingüística.
- Dispositivo digital de sustitución dentro de la Enseñanza Digital.
- Atención individualizada de la Orientadora y de la Profesora de Servicios a la Comunidad.
- Apoyos en la aula (dos profesores en la aula) en gran parte del horario de los grupos de la ESO.
- Detección sistematizada de alumnado de altas capacidades en 1º de ESO.
- Taquillas.
- Agenda escolar personalizada.
- Envío de SMS personalizados a las familias.
- Información durante julio de la organización del curso siguiente.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El Director del IES Valle de Leiva 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>(Práctica docente) Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente (anual, medido en abril), igual o superior a 7 sobre 10.</i>	<i>(PC01.1-2) Grado de satisfacción del alumnado, en escala de 0 a 10 > = 7.</i>
2	<i>(Práctica docente) Grado de satisfacción medio del alumnado con su conocimiento de los criterios de calificación (bienal, medido en abril de años pares), igual o superior a 7 sobre 10.</i>	<i>(PD03.1-2) Grado de satisfacción del alumnado, en escala de 0 a 10 > = 7.</i>
3	<i>(Práctica docente) Clases perdidas (anual, medido en junio): ningún grupo de ESO o Bachillerato pierde más de 60 sesiones lectivas en el curso (se considera "sesión perdida" cada periodo lectivo en el que parte o todo el alumnado de un grupo no realiza un trabajo relacionado con el currículo de su curso a causa de la ausencia del profesor, siempre que esta ausencia no se deba a una baja o permiso que la Consejería debería cubrir con un sustituto o a una actividad complementaria o extraescolar dirigida al propio grupo).</i>	<i>(PC01.2-2) Clases perdidas por grupo < = 60.</i>
4	<i>(Resultados) Tasa de fracaso escolar (anual, medido en junio): porcentaje de alumnado con menos de tres materias suspensas en la evaluación de junio igual o superior al 65%.</i>	<i>(PD07.7-6) (Número de alumnos con menos de tres materias suspensas en junio / número de alumnos) X 100 > = 65.</i>
5	<i>(Resultados) Tasa de fracaso escolar (anual, medido en noviembre): porcentaje de alumnado que deja los estudios sin el título de la ESO inferior al 20%.</i>	<i>(PD07.7-3) (Número de alumnos que deja los estudios sin título de ESO / número de alumnos que comenzó sus estudios en 1º de ESO) X 100 < 20.</i>

6	(Resultados) Comparación de los resultados de nuestros alumnos en la EBAU con la media regional (anual, medido en julio): resultados en la EBAU de nuestros alumnos igual o superior a la media regional teniendo en cuenta el porcentaje de alumnado presentado.	(PD07.7-4) (Media global de nuestro alumnado en la EBAU – media global de la Región) X 30 + (porcentaje de nuestros alumnos presentados a la EBAU – 50) > = 0.
7	(Información y atención) Grado de satisfacción de las familias (bienal, medido en abril de años pares) con la información dada por el Centro igual o superior a 7 sobre 10.	(PC04.4-1) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 > = 7.
8	(Información y atención) Grado de satisfacción de las familias (bienal, medido en abril de años pares) con la respuesta dada por el Equipo directivo igual o superior a 7 sobre 10.	(PD01.1-6) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 > = 7.
9	(Información y atención) Respuestas a quejas y sugerencias en plazo (7 y 20 días lectivos, respectivamente) (anual, medido en junio).	(PD07.5-3) (Número de respuestas a sugerencias y quejas en el plazo comprometido / número de sugerencias y quejas recibidas) X 100 = 100.
10	(Convivencia) Grado de satisfacción de las familias (bienal, medido en abril de años pares) con respecto al clima de convivencia igual o superior a 7 sobre 10.	(PC08.2-2) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 > = 7.
11	(Convivencia) Número total de alumnos reincidentes en convivencia por curso (anual, medido en junio) por cada 1000 inferior a 17,6.	(PC08.3-3) (Número de alumnos reincidentes en convivencia / número de alumnos) X 1000 < 17,6.
12	Grado de satisfacción de las familias (bienal, medido en abril de años pares) con el funcionamiento global del Centro igual o superior a 8.	(PD07.7/12) Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento del Centro, en escala de 0 a 10 > = 8.

El grado de satisfacción de la comunidad educativa se recoge mediante encuestas (ver el punto “Evaluación de Centro” dentro del apartado de “Modalidad de participación para la mejora del servicio”).

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el IES Valle de Leiva, 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 ([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 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, Juventud y Deportes](#).

Normativa estatal

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

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 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

En aras de poder mejorar el servicio que ofrecemos, los ciudadanos podrán participar en este proceso en las siguientes modalidades:

- **Quejas y sugerencias.** Para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias que los usuarios estimen pertinentes, 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 se pueden tramitar a través de la web del Centro (www.murciaeduca.es/30000626, sección EVALUACIÓN Y CALIDAD/FORMULARIOS); la Dirección del Centro responderá por escrito en el plazo de 7 días lectivos si es una queja y de 20 días si es una sugerencia. Las quejas y sugerencias de familias y alumnado, junto con la respuesta del Centro, se trasladarán al servicio de Atención al Ciudadano de la Comunidad Autónoma.
- **Evaluación de Centro.** Las familias participan, en años alternos, en encuestas sobre las tutorías y el funcionamiento general del Centro; los resultados y su análisis se publican en la web (www.murciaeduca.es/30000626, sección EVALUACIÓN Y CALIDAD).
- **Consejo Escolar.** En el Consejo Escolar hay tres representantes de las familias; cada dos años (los pares) se renueva la mitad de los puestos. En la web, sección NUESTRO CENTRO > CONSEJO ESCOLAR, hay información sobre las competencias de este órgano, la actual composición y resumen de las últimas reuniones.
- **Reclamaciones por calificaciones.** Tras cada evaluación, se publican unos plazos para revisar con el profesorado los instrumentos de evaluación y, en caso de desacuerdo, presentar en Jefatura de estudios una reclamación.
- **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 Inspector del Centro.

HORARIO DE ATENCIÓN

Equipo directivo: Durante el curso: de martes a jueves de 08:30 h a 15:30 h. y lunes y viernes de 08:30 h a 14:30 h. En julio, el horario de atención es de 9:00 a 14:00 horas.

Secretaría: de 9:00 a 13:30 h. durante el curso y julio.

Profesorado: Todo el personal docente del Centro tiene unas horas de atención a las familias, recogidas en la web (sección PROFESORADO).

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Presencial: En el propio Centro educativo IES Valle de Leiva

Atención telefónica: 968 630 302

Escrita: Ante cualquier Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano o por correo postal.

Correo electrónico: <mailto:m30000626@murciaeduca.es>

Web: <https://www.murciaeduca.es/30000626>

Electrónica: En [la sede electrónica](#) de la Comunidad Autónoma.

Plataforma Mirador: <https://mirador.murciaeduca.es/GICPadres>.

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

El IES Valle de Leiva pertenece a la Red de Centros de Excelencia de la Región de Murcia y ha certificado en el Modelo de calidad CAF-Educación.

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 (www.murciaeduca.es/30000626), sección PROYECTO EDUCATIVO.

COMPROMISO DE TRANSPARENCIA: ACCESIBILIDAD DOCUMENTAL

DOCUMENTOS QUE SON TOTALMENTE PÚBLICOS (EN LA WEB DEL CENTRO)

- Actas de la Junta de delegados
- Resumen de las reuniones del Consejo Escolar
- PGA
- Análisis de la Evaluación de Centro
- Listado de indicadores

OTROS DOCUMENTOS	ACCESIBLES PARA	TRAS PETICIÓN DE
Actas del Consejo Escolar (PD01_27)	Consejeros escolares	Cualquier docente, padre o miembro de la Junta de delegados
Actas del Equipo directivo (PD01_15)	Profesorado	Cualquier padre o miembro de la Junta de delegados
Actas del Claustro (PD01_28)	Profesorado	No
Actas de la CCP (PD01_29)	Profesorado	No
Estadísticas de resultados de evaluación	Profesorado	AMPA
Análisis trimestrales: resultados académicos (PD07_17) y convivencia (PD07_18)	Profesorado y consejeros escolares	No
Análisis trimestrales: procesos de enseñanza (PD07_22)	Profesorado	No
Memoria final (PD07_15)	Profesorado y consejeros escolares	No
Medición de indicadores (PD07_40)	Profesorado y consejeros escolares	No
Cuenta de gestión y presupuestos	Consejeros escolares	Profesorado
Registro de quejas, sugerencias y notificaciones de incumplimientos (PD07_40)	No	Cualquier miembro del Consejo Escolar
Informes de auditorías internas (PD07_27)	Profesorado	No
Faltas del personal docente	No	Cualquier miembro del Consejo Escolar
Faltas del personal no docente	No	Cualquier miembro del Consejo Escolar

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

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

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