

ANEXO



Consejería de Educación y Cultura

# Carta de Servicios



**Instituto de Educación Secundaria  
Valle del Segura (Blanca)**

© Región de Murcia.

Murcia, 2019.

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL .....	3
2. SERVICIOS QUE PRESTAN .....	6
3. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN .....	8
4. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS .....	11
5. NORMATIVA REGULADORA .....	11
6. GARANTÍAS Y SUPERVISIÓN .....	12
7. MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO .....	13
8. HORARIO DE ATENCIÓN .....	14
9. CANALES DE COMUNICACIÓN .....	15
10. OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS .....	15

## **1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL**

### **Naturaleza y Funciones del IES Valle del Segura**

El Instituto de Educación Secundaria (IES) Valle del Segura es un centro de enseñanza público perteneciente a la Red de Centros de Excelencia Educativa de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en el que se imparten niveles de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y el Programa Formativo Profesional Básico Especial.

### **Fines: Misión, Visión y Valores del IES Valle del Segura**

Las finalidades del IES Valle del Segura vienen desarrolladas en su Misión.

#### **Misión:**

Nuestro Centro es un Instituto de Educación Secundaria, Bachillerato y Formación Profesional Básica de titularidad pública que tiene como misión:

Misión 1. Ofrecer una enseñanza pública y de calidad para mejorar el éxito escolar de todos nuestros alumnos y alumnas, mejorando sus resultados académicos y facilitando su incorporación al mundo laboral.

Misión 2. Prendemos, asimismo, fomentar un buen ambiente de estudio, trabajo y convivencia e incentivar la participación de todos los sectores de la comunidad educativa en el gobierno y la vida del Centro, entendiendo a éste como una entidad viva, pública e integradora; y abierta a toda la ciudadanía de Blanca.

**Visión:**

Visión 1.1. Ser centro educativo referente en la localidad de Blanca por impartir una enseñanza pública y de calidad.

Visión 1.2. Mejorar los resultados académicos de nuestros alumnos y alumnas para disminuir las tasas de fracaso y abandono escolar.

Visión 1.3. Facilitar la incorporación de todo el alumnado al mundo laboral, ayudándoles, tras mostrarles el gran abanico de posibilidades que se les ofrecen, a hacer una buena elección de materias, itinerarios y estudios, acordes a sus inquietudes y capacidades.

Visión 2.1. Lograr que en el Centro reine la concordia, la afabilidad, y el buen ambiente entre todos los miembros de la comunidad educativa.

Visión 2.2. Conseguir la participación de todos los sectores de la comunidad educativa en la formación integral de nuestros alumnos y alumnas y, en el gobierno y la vida del Centro, entendiendo a éste como una entidad viva, pública e integradora, que da a conocer a toda la ciudadanía de Blanca todo lo que se hace dentro del Centro.

**Valores:**

Los valores que asumimos y defendemos como inspiradores de nuestro trabajo y convivencia son:

1. Responsabilidad. El compromiso profesional al servicio de una educación pública de calidad.
2. Transparencia. La participación de toda la comunidad educativa en el proyecto del centro y en la toma de decisiones.
3. Equidad. La no discriminación y la defensa de la igualdad de oportunidades.
4. Respeto a la Diversidad. Atender las diferentes capacidades y ritmos de maduración individuales así como las diferentes necesidades, expectativas, intereses, personalidad y condiciones socioculturales.

5. Adquisición de hábitos de vida saludables y respetuosos con el medio ambiente.
6. Socialización. Respeto a las personas y a las normas, actitud dialogante para la resolución de conflictos y tolerancia para admitir opiniones diferentes.

En la web del Centro pueden consultar la [MISIÓN, VISIÓN Y VALORES](#) del IES Valle del Segura.

**Datos de la unidad organizativa responsable del servicio:**

**Órgano responsable:** DIRECTOR DEL IES VALLE DEL SEGURA

**Consejería:** CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, Y CULTURA

**Centro educativo:** IES VALLE DEL SEGURA

**Dirección:** Avd. Río Segura, 10, 30.540, Blanca (Murcia).

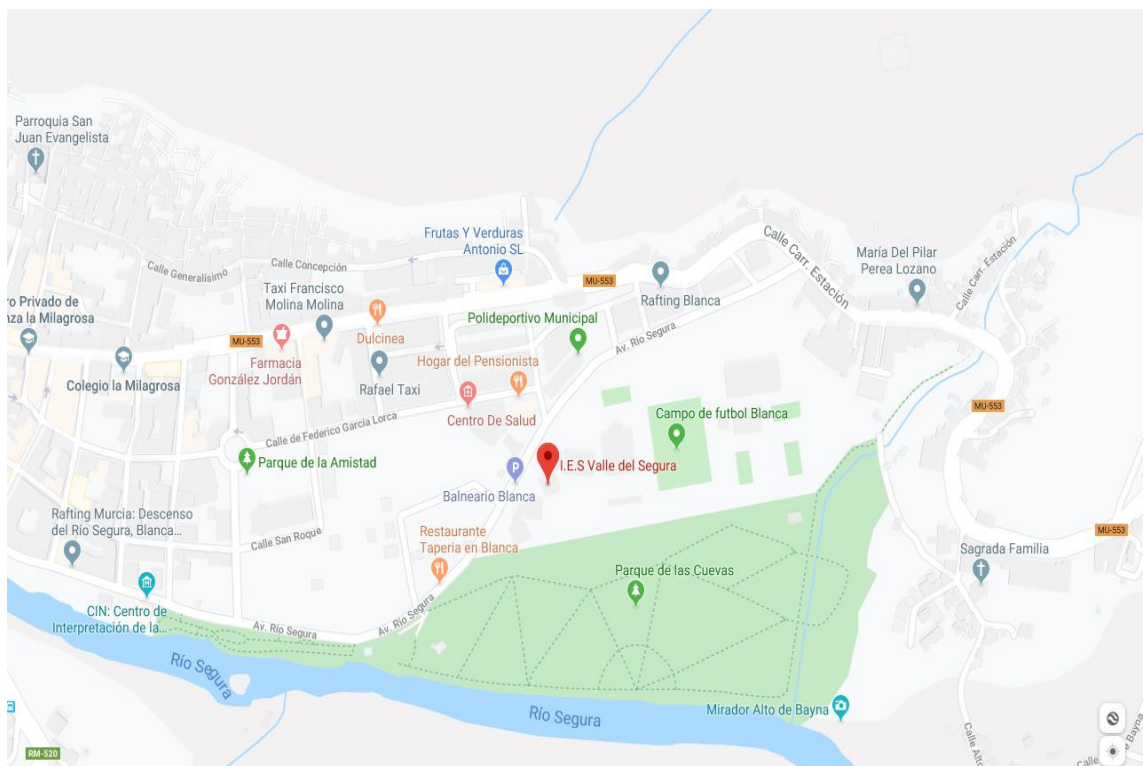
**Teléfono:** 968 459 348

**Fax:** 968 775 006

**Correo electrónico:** [30012756@murciaeduca.es](mailto:30012756@murciaeduca.es)

**Web:** <http://www.iesvalledelsegura.es>

**Plano de situación:**



Los servicios que el IES Valle del Segura presta al ciudadano quedan agrupados de la siguiente forma:

### **Enseñanzas**

- Educación Secundaria Obligatoria (con opción de cursar el Sistema de Enseñanza de Lenguas Extranjeras Bilingüe de Inglés con inmersión básica)
- El programa Centros Digitales en la modalidad de competencia básica
- Bachillerato (modalidad de Humanidades y Ciencias Sociales y modalidad de Ciencias con opción de cursar el Sistema de Enseñanza de Lenguas Extranjeras Bilingüe de Inglés con inmersión básica).
- Formación Profesional Básica: Electricidad y Electrónica.

### **Gestión administrativa**

- Matriculación.
- 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

### **Actividades extraescolares**

- Actividades Culturales (coincidiendo con el patrón, Santo Tomás).
- Actividades conocimiento de la cultura inglesa (coincidiendo con Halloween).
- Actividades conmemoración día del libro.
- Intercambio escolar-cultural Blanca - Anguillara Sabazia (Italia).
- Viaje de estudios cultural – deportivo.

## **Planes y programas**

- Programa “SELE” (Sistema de Enseñanzas en Lenguas Extranjeras) en inglés en ESO y Bachillerato (inmersión básica)
- Programa “Centros Digitales”, modalidad básica, en todos los cursos de la ESO.
- Programa “Refuerzo Educativo en horario extraescolar” (2º de ESO y 4º de ESO)
- Programa “CAF–Educación”
- Programa “Educando en Justicia”
- Programa “Educación para la Salud”
- Programa “Actividad Física y Deporte en Edad Escolar”.
- Programa “Corresponsales Juveniles”
- Plan Director para la Convivencia y la Mejora de la Seguridad Escolar en los centros educativos y sus entornos
- Plan de recuperación de alumnos con materias pendientes

## **Actividades de colaboración con otras entidades (alianzas)**

- Programa de Medidas Alternativas a la Expulsión con el Ayuntamiento de Blanca.
- Policía tutor con el Ayuntamiento de Blanca.

## **Otros servicios**

- Cafetería/cantina (abierta de 9:00 h a 13:00 h)
- Pasarelas (preparación para conseguir el nivel necesario en los cambios de itinerario)
- Web permanentemente actualizada ([www.iesvalledelsegura.es](http://www.iesvalledelsegura.es)).
- Auxiliares de conversación nativos.
- Organización y acompañamiento a las pruebas externas de habilitación lingüística dentro del Sistema

Bilingüe de Inglés y Francés.

- Atención individualizada del servicio de Orientadora y de la Profesora de Servicios a la Comunidad.
- Agenda escolar personalizada.
- Envío de mensajes de Telegram y mensajes de difusión a las familias.

En la web del Centro pueden consultar la [OFERTA EDUCATIVA Y SERVICIOS](#) del IES Valle del Segura.

## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

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

	<b>Compromiso</b>	<b>Indicador</b>
<b>1</b>	Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente igual o superior 7 sobre 10 Periodicidad en la medida: anual, medido durante el mes de abril	IN_PD_01. Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, $\geq 7$ .
<b>2</b>	Grado de satisfacción medio del alumnado con su conocimiento de los criterios de calificación igual o superior 7 sobre 10 Periodicidad en la medida: anual, medido durante el mes de abril	IN_PD_02. Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, $\geq 7$ .
<b>3</b>	Tasa de fracaso escolar: porcentaje de alumnado (ESO + Bachillerato) con menos de tres materias suspensas en la evaluación de junio igual o superior al 65%. Periodicidad en la medida: anual, medido en junio	IN_R_05. (Número de alumnos con menos de tres materias suspensas / número de alumnos) X 100 $\geq 65$
<b>4</b>	Tasa de abandono escolar: porcentaje de alumnado que deja los estudios, según cohorte, (tras 4 años) sin el título de ESO inferior al 25%. Periodicidad en la medida: anual, medido en junio	IN_R_18. (Número de alumnos que dejan los estudios / número de alumnos que entran en primero de la ESO) X 100 $\geq 25$ .
<b>5</b>	Tasa de abandono escolar: porcentaje de alumnado que deja los estudios (tras 2 años), según cohorte, sin el título de Bachillerato inferior al 25%. Periodicidad en la medida: anual, medido en junio	IN_R_19. (Número de alumnos que dejan los estudios / número de alumnos que entran en primero de la ESO) X 100 < 25.
<b>6</b>	Comparación de los resultados de nuestros alumnos en la EBAU con la media regional no superior a 1,2 puntos por debajo de la media regional. Periodicidad en la medida: anual, medido en junio	IN_R_03. Nota media global de nuestro alumnado en la EBAU – Nota media global de la Región $\geq 1,2$
<b>7</b>	Comparación entre el porcentaje de nuestros alumnos que aprueban la EBAU con la media regional no superior a 15 puntos porcentuales negativos respecto a la media regional Periodicidad en la medida: anual, medido en junio	IN_R_04. % de alumnos de nuestro Centro que aprueban la EBAU – porcentaje medio de alumnos que aprueban en la región la EBAU $\geq 15$

<b>8</b>	<p>Porcentaje de alumnos matriculados en 2º de bachillerato que titulan (entre junio y septiembre) respecto a los matriculados igual o superior 70 %</p> <p>Periodicidad en la medida: anual, medido en septiembre</p>	<p>IN_R_14. (Número de alumnos de segundo de bachillerato que titulan / número de alumnos de 2º de bachillerato matriculados) x 100 ≥ 70.</p>
<b>9</b>	<p>Respuesta a sugerencias, quejas, y reclamaciones en plazo de 7 días lectivos.</p> <p>Periodicidad en la medida: anual, medido en junio</p>	<p>IN_IYA_10. (Número de quejas y sugerencias resueltas en los plazos comprometidos / número de quejas y sugerencias recibidas) X 100 = 100.</p>
<b>10</b>	<p>Grado de satisfacción de las familias con la información dada por el Centro igual o superior 7,5 sobre 10.</p> <p>Periodicidad en la medida: anual, medido durante el mes de abril</p>	<p>IN_IYA_10. Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, ≥ 7,5.</p>
<b>11</b>	<p>Grado de satisfacción de las familias con la respuesta dada por el Equipo Directivo igual o superior 8 sobre 10.</p> <p>Periodicidad en la medida: anual, medido durante el mes de abril</p>	<p>IN_GED_10. Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, ≥ 8</p>
<b>12</b>	<p>Porcentaje de alumnos reincidentes en convivencia por curso inferior a 10%</p> <p>Periodicidad en la medida: anual, medido en junio :</p>	<p>IN_C_19. (Número de alumnos reincidentes (con más de dos amonestaciones) / número total de alumnos del Centro) x 100 = 10.</p>
<b>13</b>	<p>Grado de satisfacción de las familias con respecto al clima de convivencia en el Centro igual o superior a 6,5 sobre 10.</p> <p>Periodicidad en la medida: anual, medido durante el mes de abril</p>	<p>IN_C_21. Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, ≥ 6,5.</p>
<b>14</b>	<p>Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento general del Centro igual o superior a 7 sobre 10</p> <p>Periodicidad en la medida: anual, medido durante el mes de abril</p>	<p>IN_C_21. Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, ≥ 7</p>

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el IES Valle del Segura, tendrán los siguientes derechos:

- Los relacionados con el artículo 53, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE nº 236 de 2 de octubre de 2015).



- Los que recoge 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 (BORM nº 290, de 18 de diciembre de 2014).
- 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 REGULADORA**

### **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 Y SUPERVISIÓN**

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 ofrece el IES Valle del Segura, los miembros de la comunidad educativa podrán participar en este proceso en las siguientes modalidades:

#### **Quejas, sugerencias, petición de información y felicitaciones:**

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, el procedimiento y los efectos de las sugerencias y quejas.

Los usuarios pueden formalizar sugerencias, quejas sobre el funcionamiento y prestación de servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia, acreditando su identidad o bien de forma anónima. Para recibir respuesta a las sugerencias y quejas, es preciso que se faciliten los datos que permitan identificar y localizar a los interesados, a efectos de comunicación.

Pueden realizarse:

1. Para el planteamiento, ante la dirección del centro IES Valle del Segura, de las sugerencias, quejas, petición de información o felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados y/o el trato recibido que los usuarios estimen pertinentes, pueden:

a. Cumplimentar el formulario preparado para dicho fin que podrán recoger y presentar en la secretaría del centro.

b. Cumplimentar el formulario online que hay preparado para dicho fin en la web del centro ([formulario de sugerencias y quejas](#)).

La Dirección del Centro responderá por escrito en el plazo de 7 días lectivos a cualquier sugerencia, queja petición de información o felicitación. 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.

2. 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, petición de información o felicitaciones sobre el funcionamiento y prestación de servicios de cualquier organismo de la Administración Pública de la Región de Murcia.

**Evaluación del Centro:** Toda la comunidad educativa (alumnos, familias, personal de administración y servicios y profesorado del Centro) participan cada año en encuestas de satisfacción sobre el funcionamiento general del Centro.

**Consejo Escolar:** El Consejo Escolar del Instituto es el órgano de participación de los diferentes miembros de la comunidad educativa. El consejo escolar de los institutos estará compuesto por los siguientes miembros: el director del instituto, que será su presidente, el jefe de estudios, siete profesores elegidos por el claustro, tres representantes de los padres de alumnos, uno de los cuales será designado, en su caso, por la asociación de padres de alumnos más representativa, legalmente

constituida, cuatro representantes de los alumnos, un representante del personal de administración y servicios y un concejal o representante del Ayuntamiento Blanca.

**Reclamaciones por calificaciones:** El alumno o sus padres o tutores legales podrán solicitar por escrito, mediante un documento facilitado por la secretaría del centro y, dirigido al jefe de estudios, la revisión de dicha calificación en el plazo de cinco días hábiles a partir de aquel en que se produjo su comunicación al interesado, entendiendo como tal la entrega de boletines.

**Otras reclamaciones:** Si tras agotar el resto de canales, el ciudadano considera que no se están respetando sus derechos, podrá rellenar y presentar un formulario de reclamación en la Secretaría del Centro y/o recurrir a la Consejería de Educación y Cultura de la Región de Murcia.

## HORARIO DE ATENCIÓN

### **Equipo directivo:**

Durante el curso, el horario de atención es de lunes a viernes de 08:15 h a 14:15 h.

Durante el mes de julio, el horario de atención es de 9:00 a 14:00 horas.

### **Secretaría:**

De 9:00 a 14:00 h de lunes a viernes y de septiembre a julio.

### **Profesorado:**

En una reunión inicial a principios de curso, los profesores tutores comunicarán a los padres o tutores legales de los alumnos las horas que cada profesor y tutor tienen reservadas en su horario para atenderles. Esta información también se les facilitará por teléfono en cualquier momento del curso. Además, las horas de atención a las familias del profesorado, quedan recogidas en la plataforma Mirador de Padres <https://mirador.murciaeduca.es/mirador/>. Dentro de la plataforma Mirador de Padres, en el área académica, tutorías, aparece el horario de visita de profesores.

## CANALES DE COMUNICACIÓN

**Presencial:** En el propio Centro educativo IES Valle del Segura

**Atención telefónica:** 968 459 348

**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:** [30012756@murciaeduca.es](mailto:30012756@murciaeduca.es)

**Web:** <https://www.iesvalledelsegura.es>

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

**Plataforma Mirador de Padres:** <https://mirador.murciaeduca.es/mirador/>. Dentro de la plataforma Mirador de Padres, en el área académica, tutorías aparece el horario de visita de profesores

## OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS

El IES Valle del Segura pertenece a la Red de Centros de Excelencia de la Región de Murcia.

### Proyecto Educativo:

EL Proyecto Educativo del Centro (PEC) es la concreción de la autonomía pedagógica, de organización y de gestión de un centro educativo. El PEC, al que hace referencia el artículo 121 de la Ley Orgánica de Educación 2/2006 de 3 de mayo (LOE), se concreta en la disposición adicional cuarta del Decreto 220/2015 de 2 de septiembre para la Educación Secundaria Obligatoria y en la disposición adicional cuarta del Decreto 221/2015 de 2 de septiembre para el Bachillerato. Este documento debe responder, tras la reflexión y el consenso de la comunidad educativa, a las preguntas de quienes somos (análisis de contexto), que 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, Plan de Acción Tutorial y el Plan de Orientación Académica y Personal.

Por su parte, la Programación General Anual (PGA), a la que se hace referencia en el artículo 125 de la Ley Orgánica de Educación 2/2006 de 3 de mayo (LOE), consiste en

todas las decisiones tomadas por el centro educativo para su organización y funcionamiento durante el curso actual.

El PEC y la PGA pueden consultarse por cualquier miembro de la comunidad educativa del IES Valle del Segura, tras petición por escrito al director del centro.

### Compromiso de Transparencia:

OTROS DOCUMENTOS	ACCESIBLES PARA	TRAS PETICIÓN DE
Actas del Consejo Escolar	Consejeros escolares Profesorado Personal de administración y servicios	Cualquier padre / madre de alumno/a o miembro de la Junta de delegados
Actas del Claustro	Profesorado	No
Actas de la CCP	Profesorado	No
Estadísticas de resultados de evaluación	Profesorado Consejeros escolares	Cualquier miembro de la comunidad educativa
Análisis de resultados académicos	Profesorado Consejeros escolares	No
Análisis de la convivencia	Profesorado Consejeros escolares	No
Memoria final	Profesorado Consejeros escolares	No
Medición de indicadores	Profesorado Consejeros escolares	No
Registro de quejas, sugerencias y notificaciones de incumplimientos	Consejeros escolares	Profesorado
Cuenta de gestión y presupuestos	Profesorado Consejeros escolares	No

Las peticiones para el acceso a la documentación del IES Valle del Segura, anteriormente citada, se formularán en cualquier órgano o comisión o por Registro del Centro.

Le corresponde a la **Comisión de Calidad 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>.