

ANEXO

# Carta de Servicios



**Instituto de Educación Secundaria  
MEDITERRÁNEO  
(30012276)**

## 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 IES Mediterráneo es un centro público perteneciente a la Red de Centros de Excelencia Educativa de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en el que se imparten las enseñanzas de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional de las Familias de Administración y Gestión, Actividades Físicas y Deportivas y Servicios Socio-culturales y a la Comunidad.

Las finalidades del IES Mediterráneo se desarrollan en sus fines: Misión, Visión y Valores.

### Misión, Visión y Valores

#### Misión:

- El IES Mediterráneo nace con la misión de formar ciudadanos capaces de desarrollar su diverso potencial humano y académico, en la consecución de sus propias metas e intereses y los de la sociedad.
- Contribuir a la formación integral del alumnado, desarrollando sus conocimientos, destrezas y valores.
- Atender y dar respuesta a las necesidades educativas del alumnado.
- Impartir una enseñanza abierta a las innovaciones y requerimientos de la sociedad.

#### Visión:

- Potenciar en el alumnado la consecución de los mejores resultados académicos posibles, así como la calidad educativa en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Implicar a toda la comunidad educativa en la mejora del centro, de forma continua y transparente, a través del análisis de los resultados obtenidos.
- Mantener un clima de convivencia positivo, favorecedor del aprendizaje y el desarrollo del alumnado

- Ser un referente académico y formativo, innovando en el desarrollo y la formación integral del alumnado: científica, humanística y tecnológica.

#### Valores:

- Democracia: educación en los principios democráticos y constitucionales, y de ciudadanía europea.
- Trabajo: desarrollo del esfuerzo personal, del pensamiento crítico, la rigurosidad en el trabajo.
- Igualdad: fomento de la tolerancia, la no discriminación, el respeto a la diversidad y la solidaridad como pilares de la formación del alumnado.
- Progreso: compromiso con la innovación y la mejora educativa continua.
- Salud: promoción y adopción de conductas saludables y de protección y respeto del medio ambiente.

#### Datos del Centro

Nombre del responsable: DIRECTORA DEL IES MEDITERRÁNEO.

Consejería: CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA.

Centro Educativo: IES MEDITERRÁNEO.

Código de Centro: 30012276

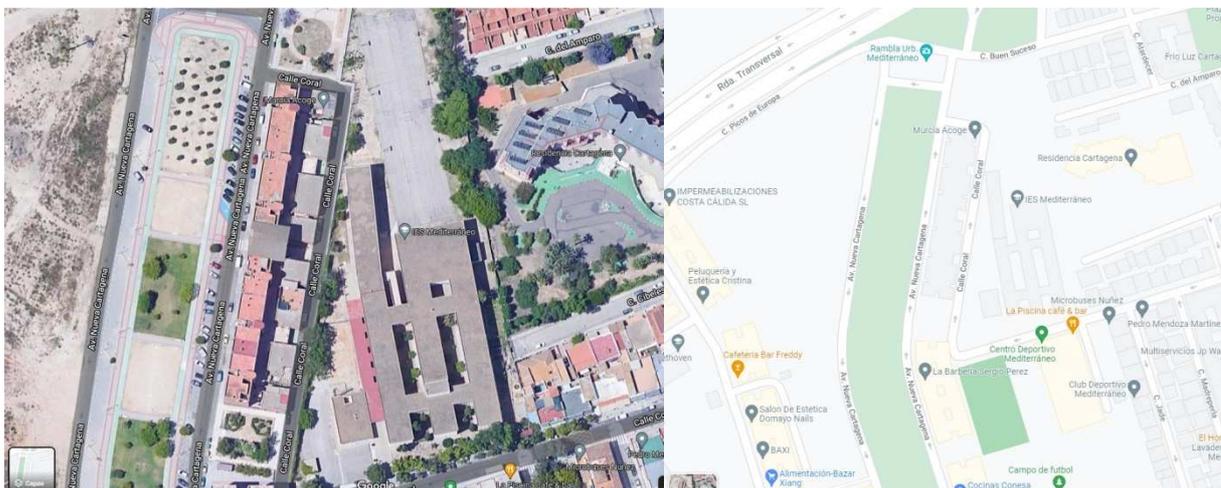
Dirección: C/ Coral nº 44. 30310 Cartagena.

Teléfono: 968535400

Correo electrónico: 30012276@murciaeduca.es

Web: <https://www.iesmediterraneo.es/>

#### Plano de situación



### SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO

Los servicios que se prestan al ciudadano son los siguientes:

## Enseñanzas

- Enseñanza Secundaria Obligatoria: todos los ciclos y opciones. Opción de cursar el Sistema de Enseñanza de Lenguas Extranjeras Bilingüe (SELE). Programa de Mejora del Aprendizaje y Rendimiento (PMAR). Programa de Aprendizaje Integral (PAI).
- Bachillerato: Ciencias, Humanidades y Ciencias Sociales. Ambas modalidades ofertadas en la modalidad de Bachillerato de Investigación y Bilingüe.
- Formación Profesional Básica de Servicios Administrativos.
- Programas Formativos Profesionales: Operaciones Auxiliares de Servicios Administrativos; Operaciones Auxiliares de Ofimática.
- Ciclo Formación Profesional Grado Medio Atención a Personas en Situación de Dependencia.
- Ciclos Formativos de Grado Superior:
  - Enseñanza y Animación Sociodeportiva.
  - Acondicionamiento Físico.
  - Educación Infantil.
  - Integración Social.
  - Mediación Comunicativa.
  - Animación Sociocultural y Turística.

## Servicio de Secretaría

- Matriculación.
- Trámites de certificaciones.
- Gestión de títulos académicos.
- Gestión de convalidaciones.
- Gestión de traslado de matrícula.
- Tramitación de becas y ayudas al estudio.
- Banco de libros.
- Informes para cursar otras enseñanzas.

## Actividades Extraescolares

- Semana Literaria.
- Viaje cultural en 4º ESO.
- Viaje cultural a París en 1º Bachillerato.
- Concurso de cuentos "Laura Martínez".
- Taller de arqueología "Pedro Fructuoso".
- Concurso poético "Vientos del pueblo", en colaboración con otro centro.
- Campamentos de inmersión lingüística en 1º ESO.
- Viaje cultural a Winchester en 3º ESO.
- Concierto de la Solidaridad.
- Deportes.
- Taller matemático "Emilio Fructuoso".

- Viaje a las “Aulas Verdes” de La Lozère en Francia.

### Planes y programas

- **Sistema SELE** en ESO y Bachillerato. También se oferta la modalidad plurilingüe para todos los niveles de ESO.
- **Programa de Grupos de Alto Rendimiento** para 2º y 3º de ESO (dos materias optativas, 33 horas semanales)
- **Programa de Mejora del Aprendizaje y del Rendimiento (PMAR)**, en 2º y 3º de ESO, conducente a cursar 4º de ESO.
- **Programa de Aprendizaje Integral (PAI)** en 2º de ESO.
- **Plan de Trabajo Individualizado (PTI)**, para alumnado de alto rendimiento y de necesidades específicas de apoyo educativo.
- **Programa de atención a alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo. (ACNEAE)**
- **Programa de Compensación Educativa.**
- **Bachillerato**, en las modalidades de Ciencias, Humanidades y Ciencias Sociales, opción de cursar el **Bachillerato de Investigación y Bilingüe**, en todas las modalidades.
- **Programa de Centros Digitales**, modalidad básica. El alumnado que elija esta opción podrá cursar las materias en soporte digital, sin libros. Deberá tener su propio dispositivo.
- **Centro Digital de Referencia**, dotado con ordenadores portátiles para su uso en el centro y préstamo externo en caso de necesidad.
- **Erasmus + : KA 229, KA 201, KA 102 y KA 103**
- **Educación para la Salud.** Desde 1ºESO en todos los niveles, con actividades como Desayuno Saludable y concienciación de la importancia de hábitos de vida saludable. El centro ha obtenido el Distintivo de Calidad “Sello de Vida Saludable” el año 2020.
- **Programa de Calidad en Centros Educativos**, desde 2020.
- **Programa de Auxiliares de Conversación de Inglés y Francés.**
- **Programa Red de Mentoras** de la Fundación Everis.
- **Plan de Riesgos Laborales, Autoprotección y Contingencia.**
- **Plan Volvamos más cercanos.**
- **Programa Aire Limpio.**
- **Programa Escuelas Activas.**
- **Plan de Acogida a alumnado de nueva incorporación.**
- **Plan de Mediación Escolar.**
- **Programa ESenRED.**
- **Programa Cable Amarillo.**
- **Programa Huerto Escolar Agroecológico.**
- **Programa Solidarios Siempre:** Concierto de la Solidaridad. Mercadillo solidario. Mayores y Cía (Acompañamiento en Residencias de Ancianos). Carrera solidaria.

### Actividades de colaboración con otras entidades y asociaciones (alianzas)

- **Policía Nacional: Policía tutor, Plan Director.**
- **Universidad Politécnica de Cartagena:**

- Colaboración de nuestros ciclos para la Animación de la final del Programa Réteme y Aprendo.
- SIMIP, Congreso de alumnado investigador.
- Participación en diferentes Olimpiadas.
- **Centro de Prácticas del Máster de Educación de la UMU, UNED y UCAM.**
- **Servicio Murciano de Salud:**
  - Centro colaborador para campaña de hemodonación en el propio centro.
  - Charlas de Educación Afectivo - Sexual.
- **Ayuntamiento de Cartagena:**
  - Programa de Reducción del Absentismo Escolar (PRAE).
  - Centro Cardioprotegido.
  - Charlas educativas y de prevención de adicciones y vida saludable.
  - Programa *In Itinere* de Formación Profesional.
  - Gestión de tutores de alumnado en prácticas de FP.
  - Premios Mandarache y Hache.

### Otros servicios

- Cantina (horario de mañana y tarde).
- Página web del centro permanentemente actualizada.
- Redes sociales del centro: Instagram, Twitter y Facebook.
- Mediador comunicativo para alumnado con discapacidad auditiva.
- Auxiliar Técnico Educativo para alumnado de movilidad reducida.
- Atención individualizada del Servicio de Orientación y del profesorado de Servicios a la Comunidad.
- Apoyos en el aula en gran parte del horario de los grupos de ESO.
- Agenda escolar personalizada.
- Club de ajedrez en los recreos.
- Servicio de reprografía para profesorado y alumnado.
- Instalaciones deportivas, cubiertas y al aire libre.
- Biblioteca escolar.
- Ascensor.

## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

La directora del IES Mediterráneo se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

|          | <i>Compromiso</i>   | <i>Indicador</i>   |
|----------|---|--|
| <b>1</b> | <b>(Resultados)</b> Porcentaje de alumnado de bachillerato que supera EBAU es superior a 85%. (Medido anualmente junio, escala 0 – 100) | (PC06.I1) (Nº de alumnos de bachillerato que superan la EBAU x 100) / (Alumnos de bachillerato que se presenta a la EBAU) > 85%. |

2

**(Docencia)** Ampliación del aprendizaje del alumnado mediante la realización de al menos 5 actividades en colaboración con entidades de prestigio tales como Universidad Politécnica de Cartagena, ERASMUS, Ayuntamiento de Cartagena, Fundación Miguel Hernández, entre otras. (Medición anual junio).

(PC02.I1) Nº de actividades desarrolladas en el curso académico con entidades de prestigio = > 5.

3

**(Convivencia)** Grado de satisfacción del alumnado con respecto al clima de convivencia del centro es igual o superior a 6 sobre 10 (medición anual en mayo, escala de 0 a 10).

(PC04.I1) Promedio de la valoración obtenida en la encuesta de satisfacción = > 6.

4

**(Innovación y Proyectos Educativos)** Participación en al menos cinco actividades relacionadas con la salud, la sostenibilidad y el respeto por la naturaleza. (Medición anual en junio).

(PC05.I1) Nº de actividades desarrolladas en el curso académico relacionadas con la salud, la sostenibilidad y el respeto por la naturaleza = > 5.

5

**(Actividades Extraescolares)** Realización de al menos 3 talleres o jornadas educativas de diversa índole que complementan el currículum de las diferentes materias, como "Taller de Matemáticas Emilio Fructuoso", "Taller de arqueología Pedro Fructuoso", "Semana Literaria", entre otros. (Medición anual en junio).

(PC01.I1) Nº de talleres o jornadas educativas que complementan el currículum de las diferentes materias = > 3.

6

**(Docencia)** Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente es igual o mayor a 7 sobre 10 (Medición anual en mayo, escala de 0 a 10).

(PC02.I2) Promedio de la valoración obtenida en la encuesta de satisfacción = > 7.

7

**(Evaluación)** Porcentaje de alumnado bilingüe de 4º de ESO que titula es igual o superior al 80% (Media anual medida en junio, escala de 0 a 100).

(PC06.I2).  $(\text{N}^\circ \text{ de alumnos bilingües de 4}^\circ \text{ de ESO que titulan} \times 100) / (\text{N}^\circ \text{ de alumnos bilingües de 4}^\circ \text{ de ESO}) = > 80.$

|           |   |  |
|-----------|---|--|
| <b>8</b>  | <p><b>(Gestión y Organización del centro)</b><br/>Grado de satisfacción media del alumnado con la organización y funcionamiento global del centro es igual o superior al 7 sobre 10 (Medición anual en mayo, escala de 0 a 10).</p>   | <p>(PD01.I1) Promedio de la valoración obtenida en la encuesta de satisfacción = &gt; 7.</p>   |
| <b>9</b>  | <p><b>(Gestión de la Calidad)</b> Respuesta a quejas, sugerencias y felicitaciones en un plazo máximo de 10 días lectivos (Medición anual en julio, escala de 0 a 100).</p>   | <p>(PD03.I1) (Nº de respuestas a quejas, sugerencias y felicitaciones en el plazo establecido x 100) / (Nº de quejas, sugerencias y felicitaciones) = 100.</p> |
| <b>10</b> | <p><b>(Evaluación)</b> Porcentaje de alumnado que promociona de curso es igual o superior a 70 % medido en junio. (Media anual medida en junio, escala de 0 a 100)</p>  | <p>(PC06.I3). (Nº de alumnos que promocionan x 100) / (Nº de alumnos matriculados) = &gt; 70.</p>  |
| <b>11</b> | <p><b>(Gestión y Organización del centro)</b><br/>Grado de satisfacción media de las familias con la organización y funcionamiento global del centro es igual o superior a 7 sobre 10 (Medición anual en mayo, escala de 0 a 10).</p> | <p>(PD01.I2) Promedio de la valoración obtenida en la encuesta de satisfacción = &gt; 7.</p>   |
| <b>12</b> | <p><b>(Gestión y Organización del centro)</b><br/>Grado de satisfacción media de las familias respecto a la oferta educativa del centro es igual o superior a 8 sobre 10 (Medición anual en mayo, escala de 0 a 10).</p>              | <p>(PD01.I3) Promedio de la valoración obtenida en la encuesta de satisfacción = &gt; 8.</p>   |

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el IES Mediterráneo, 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 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE) (BOE 106, de 4 de mayo de 2006), modificada por la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre (BOE 340, de 30 de diciembre de 2020).
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional (BOE 147 de 20 de junio de 2002).
- Real Decreto 1105/2014, de 26 de diciembre por el que se establece el currículo básico de la Educación Secundaria Obligatoria y el Bachillerato (BOE de 3 de enero de 2015).

### Normativa Autonómica:

- Decreto nº 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 nº 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 de la Región de Murcia](#).

## GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad de la directora del IES Mediterráneo, 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 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.

Para la elaboración de esta Carta de Servicios, se ha constituido un equipo de trabajo, presidido por el responsable de la misma, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o servicios susceptibles de introducir mejoras y comunicará al personal los compromisos de calidad.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, el responsable de esta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control anual de su cumplimiento. A tal efecto, en el último trimestre de cada año, dará cuenta a la Inspección General de Servicios, a través del Servicio de Evaluación y Calidad Educativa, del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el curso anterior, así como, de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

## MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

Con objeto 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 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.
- Quejas y sugerencias tramitadas por el Centro. Se pueden tramitar a través de la propia página web del centro (<https://www.iesmediterraneo.es>). La Dirección del Centro responderá por escrito en el plazo máximo de 10 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.
- Los alumnos, las familias, el personal no docente y profesores participan anualmente en encuestas sobre el funcionamiento general del Centro.
- Reclamación por calificaciones. Tras cada evaluación, se comunican los plazos para revisar con el profesorado los instrumentos de evaluación y, en caso de desacuerdo, poder presentar en Secretaría una reclamación.
- Otras reclamaciones: Si, tras agotar el resto de canales, el alumnado considera que no se están respetando sus derechos, podrá presentar una reclamación en el registro de Secretaría y/o recurrir al Servicio de Ordenación Académica o a la Inspección de Educación.
- La Inspección de Educación dispone de un [sistema de guardias](#) de atención directa a fin de canalizar las demandas de información y asesoramiento de todos los sectores de la comunidad educativa.

## HORARIO DE ATENCIÓN

**EQUIPO DIRECTIVO:** Durante el curso el horario de atención es de 8:30 a 14:00 horas, y de 16:00 a 20:00 horas. En el mes de julio el horario será de 9:00 a 13:30 horas.

**SECRETARÍA:** De 9:30 a 13:00 horas de lunes a viernes de septiembre a julio. Previa cita, de 17:30 a 19:00 los lunes de octubre a junio.

**PROFESORADO:** Todo el personal docente del centro tiene fijados en sus horarios los periodos dedicados a la atención de las familias. Los profesores tutores comunicarán a las familias esta información a principios de curso, y también estará disponible a través de la plataforma Mirador (<https://www.mirador.murciaeduca.es/mirador/>)

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

La ciudadanía dispone de los siguientes canales de comunicación:

**PRESENCIAL:** En el propio centro educativo IES Mediterráneo.

**ATENCIÓN TELEFÓNICA:** 968535400

**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:** 30012276@murciaeduca.es

**WEB:** <https://www.iesmediterraneo.es/>

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

**APLICACIONES:** Telegram

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

**INSTAGRAM:** @iesmediterraneocartagena

**FACEBOOK:** <https://www.facebook.com/groups/109543019062029>

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

En la página web del centro se puede consultar el Proyecto Educativo de Centro (<http://www.iesmediterraneo.es>)

### **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>.