

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio

3531 Resolución de la Dirección General de Interior, Calidad y Simplificación Administrativa por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria "I.E.S. El Carmen" de Murcia.

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. Por un lado, la Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, en su artículo 17.2, recoge la obligación que tienen todos los órganos de las consejerías de la Administración Regional y sus Organismos Públicos, de disponer 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.

En virtud de lo expuesto, por la Dirección General de Recursos Humanos, Planificación Educativa e Innovación, a través de su Servicio de Evaluación y Calidad Educativa, se instó la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios del centro educativo arriba referenciado, acompañando documentación al efecto, que ha sido informada favorablemente por la Inspección General de Servicios, conforme preceptúa 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 y la Resolución de 24 de marzo de 2021, de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se dictan instrucciones para la elaboración de Cartas de Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicio en los órganos directivos de la Administración Pública de la Región de Murcia, así como para su seguimiento y control.

Por lo que respecta a su aprobación, la misma corresponde a la persona titular de la Dirección General de Interior, Calidad y Simplificación Administrativa de la Consejería de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio, según lo

dispuesto en el artículo 5 del Decreto n.º 237/2023, de 23 de septiembre, por el que se establecen los órganos directivos de la citada Consejería (Decreto modificado por el Decreto 2/2004, de 18 de enero) en consonancia con lo establecido en el Decreto del Presidente n.º 31/2023, de 14 de septiembre, de reorganización de la Administración Regional (modificado por el Decreto 42/2023, de 21 de septiembre)

En consecuencia, visto a su vez lo preceptuado en el artículo 6.1 de la citada Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y en el artículo 17 de la referida Ley 14/2013, de 26 de diciembre,

Resuelvo:

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria "I.E.S. El Carmen" de Murcia, cuyo texto se recoge en el Anexo.

Segundo.- Quien ostente la titularidad de la dirección del mencionado centro docente, será responsable de que en el mismo se realice el control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente Carta de Servicios y de su evaluación y revisión periódica.

De todo ello se dará cuenta a la Dirección General de Interior, Calidad y Simplificación Administrativa de la Consejería de Interior, Emergencias y Ordenación del Territorio, 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, así como el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

A tal efecto, quien ostente la titularidad de la dirección del referido centro docente, deberá remitir, en el último trimestre de cada año natural, un Informe de control y autoevaluación del último curso escolar recién terminado, para su examen y seguimiento por la Inspección General de Servicios.

Este informe deberá referirse expresamente a:

- Diagnóstico de la prestación de los servicios realizados, con indicación de los datos utilizados que sirvan de fundamento.
- Grado de cumplimiento de los compromisos e indicadores de calidad asociados.
- Grado de satisfacción del ciudadano, quejas y sugerencias recibidas y medidas adoptadas para su resolución.
- Medidas correctoras aplicadas.
- Actualizaciones o modificaciones realizadas.
- Innovaciones y mejoras previstas.

Sin perjuicio de lo anterior, también podrán presentar cuanta información y datos le sean requeridos por la Inspección General de Servicios a este respecto.

Tercero.- Ordenar la realización de los trámites necesarios para su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia así como su divulgación en la web corporativa www.carm.es, en la Red intranet de la CARM (RICA) y en el Portal de Transparencia.

Murcia, 19 de junio de 2024.—La Directora General de Interior, Calidad y Simplificación Administrativa, Ascensión María Gómez Lorente.



Consejería de Educación,
Formación Profesional y Empleo

Carta de Servicios



IES El Carmen
(30008352)

© Región de Murcia.

Murcia, 2024

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 El Carmen es un centro público que imparte las enseñanzas de ESO, Bachillerato (en tres modalidades) y un Ciclo Formativo de Grado Básico. Pertenecce a la Red de Centros de Excelencia Educativa de la Región de Murcia, desarrolla el Programa Horarios Integrados con el Conservatorio de Música de Murcia y es centro acreditado Erasmus+.

Misión, Visión y Valores

Misión:

La Misión constituye los principios que dan sentido a nuestra labor y queda prácticamente determinada por los objetivos del propio sistema educativo. La concretamos con los siguientes puntos:

1. Proporcionar una formación educativa integral, atendiendo a las capacidades y necesidades del alumnado.
2. Orientar y preparar al alumnado para su transición a estudios superiores o su integración en el ámbito laboral.
3. Conseguir una participación efectiva de los distintos componentes de la comunidad educativa.
4. Establecer un marco educativo que permita potenciar en el alumnado el desarrollo de valores y actitudes.

Visión:

La Visión se concibe como la concreción de la Misión mediante aspiraciones que guían al centro de acuerdo con las líneas estratégicas obtenidas de un análisis previo de la situación actual de nuestro centro. La relación entre nuestra visión y las líneas estratégicas del centro puede ser revisada en nuestra página web, en la sección de Calidad. La Visión la concretamos en los siguientes objetivos:

1. Proporcionar a los alumnos una buena formación académica adaptada a su diversidad, manteniendo bajas tasas de fracaso escolar.
2. Consolidar y ampliar la oferta educativa y diferentes experiencias y modelos de aprendizaje que permitan a los alumnos descubrir y desarrollar sus potenciales y hacerlos progresar académicamente.
3. Mantener un buen clima de trabajo y convivencia en el centro.
4. Preservar una buena gestión de la institución, involucrando en la misma a todos los miembros de la comunidad educativa.

Valores:

En el camino para alcanzar estos objetivos de Visión, asumimos y hacemos nuestros los siguientes Valores:

1. Implicación
2. Ejemplaridad
3. Mejora continua
4. Innovación educativa
5. Respeto a las normas
6. Equidad
7. Eficiencia
8. Coordinación
9. Solidaridad

Datos del centro

Nombre del responsable: Isabel Morales Moreno, directora del IES El Carmen.

Consejería de Educación

Centro Educativo: IES El Carmen

Código de Centro: 30008352

Dirección: c/ Cartagena, s/n. 30002 - Murcia

Teléfono: 968 34 22 10

Correo electrónico: 30008352@murciaeduca.es

Web: <https://ieselcarmen.com/>

Plano de situación



SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO

Los servicios que se prestan al ciudadano son los siguientes:

Enseñanzas

- **Educación Secundaria Obligatoria:**
 - Programa Horarios Integrados (PHI) con el Conservatorio de Música de Murcia
 - Programa de Profundización y Mejora en Lenguas Extranjeras
 - Sistema de Enseñanza Digital en el Aula
 - Primera lengua extranjera: Inglés
 - Segunda lengua extranjera: Francés o Alemán
- **Bachillerato:**
 - Programa Horarios Integrados (PHI) con el Conservatorio de Música de Murcia
 - Modalidades:
 - Ciencias y Tecnología
 - Humanidades y Ciencias Sociales
 - Artes
 - Vía de Música y Artes Escénicas
 - Vía de Artes Plásticas, Imagen y Diseño
- **Ciclo Formativo de Grado Básico**, especialidad Informática y Comunicaciones

Planes y programas

- Programa de Promoción del Talento (Altas Capacidades Intelectuales) ([enlace web](#))
- Programa de Profundización y Mejora en Lenguas Extranjeras ([enlace web](#))
- Programa Horarios Integrados (PHI) con el Conservatorio de Música de Murcia ([video informativo](#) y [enlace web](#))
- Erasmus+ (centro acreditado) ([enlace web](#))
- Escuela embajadora del Parlamento Europeo ([enlace web](#))
- SENDA: Sistema de Enseñanza Digital en el Aula ([enlace web](#))
- Programa de Refuerzo Educativo, en horario extraescolar
- Programa de Gratuidad de Libros de Texto
- Plan de Atención a la Diversidad
- Plan de Orientación Académica y Profesional
- Plan de Acción Tutorial
- Familias formadas e informadas ([enlace web](#))

- Plan de Autoprotección Escolar
- Plan de Educación para la Salud
- Deporte Escolar
- Alerta Escolar
- Plan Director para la convivencia y mejora de la seguridad en los centros educativos
- Mediación entre iguales y mejora de la convivencia escolar
- Convive TEAM
- Programas ARGOS (1º ESO) y ALCATAN (2º ESO)
- Red de Centros de Excelencia Educativa de la Región de Murcia en su proceso de implantación de sello de calidad CAF – Educación

Actividades complementarias y extraescolares

- Inmersión lingüística en territorio nacional (1º ESO)
- Estancia lingüística en familias, en Winchester (2º ESO)
- Intercambio de Francés (3º ESO)
- Intercambio de Inglés (4º ESO)
- Erasmus+: encuentros entre el alumnado
- Viaje de estudios (1º Bachillerato)
- Actos de graduación (4º ESO y 2º Bachillerato)
- Becas Europa Francisco de Vitoria
- Recreos activos ([enlace web](#))
- Semana de la Ciencia, la Tecnología, el Deporte y la Salud ([enlace web](#))
- Semana de las Artes y las Letras ([enlace web](#))
- Celebración “Healthy Friday”
- Sto. Tomás de Aquino
- Participación en olimpiadas y concursos
- Edición de la revista “Caleidoscopio”, en formato digital
- Coro escolar
- Teatro en horario extraescolar
- Deporte escolar
- Salidas culturales
- Excursiones
- El Carmen solidario
 - Diciembre solidario
 - San Valentín: el clavel solidario

Servicio de secretaría

- Matriculación online
- Trámites de certificaciones

- Tramitación de expedientes
- Gestión de títulos académicos
- Gestión del procedimiento de admisión, readmisión y traslado
- Gestión de tasas académicas
- Gestión de comunicaciones interiores y de registro
- Gestión del procedimiento de formación continua
- Gestión de diversas tareas desde la aplicación Plumier XXI
- Tramitación de becas y ayudas al estudio
- Orientación durante el proceso de admisión a centros escolares y siempre que sea requerida para procesos administrativos
- Gestión de convalidaciones

Actividades de colaboración con otras entidades y asociaciones (alianzas)

- Conservatorio de Música de Murcia ([enlace web](#))
- CEIPs adscritos
- Otros Institutos de Educación Secundaria
- Ayuntamiento de Murcia:
 - Actividades complementarias y extraescolares
 - Policía tutor
- Entidades:
 - Caritas
 - CaixaProinfancia (COPEDECO)
 - Secretariado Gitano
 - Fundown
- Universidades:
 - Universidad de Murcia
 - Universidad Politécnica de Cartagena
 - Universidad Católica San Antonio de Murcia
- Asociaciones:
 - M-Urban, escuela de patinaje
 - ADECA (asociación deportiva de El Carmen)
 - CB El Carmen (club de baloncesto)
 - Asociación de Ucrrianos: Nueva Generación
- Centro de salud “El Carmen”
- Instituto Nacional de Ciberseguridad - INCIBE
- Centros europeos con colaboración continuada:
 - Alemania - Dresde (Gymnasium Burgerwiese)
 - Francia - Verdún (Lycée Jean-Auguste Margueritte), Evreux (Lycée Léopold Sédar Senghor), Nancy (Lycée Jean D’Arc)
 - Polonia – Lodz (I Liceum Ogólnokształcące)

- Colaboración con diferentes centros europeos, tras la participación en diversos proyectos Erasmus+ y acreditación: Musikgymnasium Schloss Belvedere (Weimar, Alemania), Sint-Gummaruscollege (Lier, Bélgica), Evangeliki Model School of Smyrna (Atenas, Grecia), Istituto Istruzione Superiore Orso Mario Corbino (Partinico, Palermo, Italia), Istituto di Istruzione delle Arti “Vittoria, Bonporti, Depero” (Trento, Italia), St. Olav videregående skole, Hetland videregående skole (Stavanger, Noruega), Gimnazjum numer 13 w (Gorzów Wielkopolski, Polonia), Escola de Música do Conservatório Nacional (Lisboa, Portugal), Digital Academy (Kutná-Hora, República Checa)

Otros servicios

- Asociación de Madres y Padres de Alumnos (AMPA) del IES El Carmen (ieselcarmenampa@gmail.com)
- Web permanentemente actualizada (<https://www.ieselcarmen.com/>)
- Auxiliares de conversación nativos
- Organización y acompañamiento a las pruebas externas de habilitación lingüística dentro del Programa de Profundización en Lenguas Extranjeras
- Grupos reducidos en 1º y 2º de ESO
- Préstamo de dispositivos digitales
- Departamento de Orientación: Orientadora, Profesor de Servicio a la Comunidad (PSC) y maestra de Pedagogía Terapéutica (PT)
- Detección de altas capacidades y dificultades de aprendizaje (1º ESO)
- Biblioteca
- Cafetería/cantina
- Laboratorios de Física, Química y Biología y Geología
- Talleres de Tecnología
- Gimnasio
- Pistas polideportivas
- Aula EDIT – Maker
- Aula de Dibujo Artístico
- Aula de Música
- Salón de actos
- Taquillas ([enlace web](#))
- Guarda de patinetes eléctricos ([enlace web](#))
- Comunicación permanente con las familias a través del e-mail del centro (30008352@murciaeduca.es)
- Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones ([enlace web](#))
- Tutorización de alumnado de prácticas para el Máster de Profesorado de Secundaria
- Música para marcar los cambios de clase
- Objetos perdidos

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

La directora del IES El Carmen 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	(Docencia) Grado de satisfacción con la práctica docente por parte del alumnado igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en abril.	PC1.01/2 Evaluación de la práctica docente por parte del alumnado en escala de 0 a 10 ≥ 7 .
2	(Global) Grado de satisfacción global de las familias con el centro igual o superior a 8 sobre 10. Medición anual en abril.	PD4.01/1 Media de la encuesta de evaluación del centro por parte de las familias en escala de 0 a 10 ≥ 8 .
3	(Global) Grado de satisfacción global de los alumnos con el centro igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en abril.	PD4.01/2 Media de la encuesta de evaluación del centro por parte de los alumnos en escala de 0 a 10 ≥ 7 .
4	(Equipo directivo) Grado de satisfacción media de las familias, alumnos, profesores y PAS con el equipo directivo igual o superior a 8 sobre 10. Medición anual en abril.	PD4.01/3 Media de las valoraciones del Equipo Directivo por parte del PAS, familias, alumnos y profesores en escala de 0 a 10 ≥ 8 .
5	(Información) Grado de satisfacción global de las familias con la información recibida igual o superior a 8 sobre 10. Medición anual en abril.	PC6.02/3 Valoración de las familias de la información que recibe del centro en escala de 0 a 10 ≥ 8 .

6

(Convivencia) Grado de satisfacción global de las familias con el clima de convivencia igual o superior a 8 sobre 10. Medición anual en abril.

PC6.02/4 Valoración de las familias del clima de convivencia en el centro en escala de 0 a 10 $\geq$ 8.

7

(Convivencia) Grado de satisfacción global de los alumnos con el clima de convivencia igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en abril.

PC6.02/5 Valoración del alumnado del clima de convivencia en el centro en escala de 0 a 10 $\geq$ 7.

8

(Resultados académicos) Porcentaje de veces en los últimos 7 años en los que la media en EBAU del centro es superior a la media regional igual o superior a 70 sobre 100. Medición anual en julio.

PC4.07/2 Porcentaje de veces en los últimos 7 años en los que la media en EBAU del centro es superior a la media regional en escala de 0 a 100 $\geq$ 70.

9

(Resultados académicos) Porcentaje de alumnos que superan la EBAU superior a la media regional. Medición anual en julio.

PC4.07/1 Porcentaje de alumnos que aprueban la EBAU menos porcentaje de aprobados regional en escala de -100 a 100 $\geq$ 0.

10

(Éxito escolar) Porcentaje de alumnos de la ESO que promocionan (titulan en el caso de 4º) igual o superior a 75 sobre 100. Medición anual en julio.

PC1.01/3 Porcentaje de alumnos de la ESO que promocionan (titulan en el caso de 4º) en escala de 0 a 100 $\geq$ 75.

11

(Éxito escolar) Porcentaje de alumnos de Bachillerato que promocionan (titulan en el caso de 2º) igual o superior a 75 sobre 100. Medición anual en julio.

PC1.01/4 Porcentaje de alumnos de Bachillerato que promocionan (titulan en el caso de 2º) en escala de 0 a 100 $\geq$ 75.

12

(Tutoría) Grado de satisfacción de las familias con la labor del tutor igual superior a 7 sobre 10. Medición anual en julio.

PC2.01/2 Valoración de las familias con la atención y la labor del tutor en escala de 0 a 10 $\geq$ 7.

13

(Organización) Número máximo de alumnos por grupo (turno D) en 1º y 2º de ESO no superior a 25 alumnos. Medición anual en octubre.

PD3.05/1 y PD3.05/2 Número máximo de alumnos por grupo (turno D) en 1º y 2º de ESO en escala absoluta ≤ 25 .

14

(Actividades Extraescolares) Oferta de, al menos, una actividad formativa por curso de la ESO, de varios días de duración, para mejorar las destrezas orales en lenguas extranjeras. Medición anual en junio.

PC3.01/2 Número mínimo de actividades ofertadas por curso de la ESO, de varios días de duración, para mejorar las destrezas orales en lenguas extranjeras ≥ 1 .

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el IES El Carmen, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

- Los derechos recogidos en el artículo 5 de la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia ([BORM nº 71, de 27 de marzo de 2014](#)).
- 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 recogidos en 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 derechos reflejados en la Ley 8/1985, de 3 de julio, que regula el 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](#)).
- 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) ([BOE 340 de 30 de diciembre de 2020](#)).
- Real Decreto 217/2022, de 29 de marzo, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas mínimas de la Educación Secundaria Obligatoria ([BOE 76 de 30 de marzo de 2022](#)).
- Real Decreto 243/2022, de 5 de abril, por el que se establecen la ordenación y las enseñanzas mínimas del Bachillerato ([BOE 82 de 6 de abril de 2022](#)).
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional ([BOE 78 de 1 de abril de 2022](#)).
- Normativa contenida en la web del [Ministerio de Educación y Formación Profesional](#)

Normativa Autonómica:

- Decreto n.º 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia. ([BORM, 17 de septiembre de 2010](#))
- Decreto n.º 235/2022, de 7 de diciembre, por el que se establece la ordenación y el currículo de la Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. ([BORM n.º 283, de 9 de diciembre de 2022](#))
- Decreto n.º 251/2022, de 22 de diciembre, por el que se establece la ordenación y el currículo del Bachillerato en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. ([BORM n.º 296, de 24 de diciembre de 2022](#))
- Normativa contenida en la web de la [Consejería de Educación, Formación Profesional y Empleo 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 El Carmen, Isabel Morales Moreno, 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 de la 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 la 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, la responsable de ésta, 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

- **Quejas y sugerencias.** Para el planteamiento tanto de quejas como de sugerencias que los usuarios estimen convenientes, y 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, regulan 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, el IES El Carmen dispone de un buzón de quejas y sugerencias al que se accede mediante el enlace <https://www.ieselcarmen.com/sugerencias-felicitaciones-y-quejas>, dirigido a la dirección del centro, que responderá en un plazo máximo de 7 días hábiles en el caso de quejas y 20 en el caso de sugerencias.
- **Evaluación del centro.** Familias, alumnos, miembros del Consejo Escolar, profesores y personal de administración y servicios participan anualmente en la realización de encuestas sobre el funcionamiento general del centro, cuyos resultados (a partir de preguntas cerradas y abiertas) ayudan a tomar decisiones para la mejora del centro.
- 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: De septiembre a junio: de lunes a viernes de 08:00 a 15:05 h. En horario de tarde, previa cita. En julio, de 8:00 a 14:00 h.

Administración: de 9:00 a 14:00 h, de septiembre a julio.

Profesorado: Todo el personal docente del centro tiene fijadas en su horario las sesiones de atención a las familias, disponible en la web Mirador.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

La ciudadanía dispone de los siguientes canales de comunicación:

Presencial: En el propio centro educativo IES El Carmen

Atención telefónica: 968 34 22 10

Correo electrónico: 30008352@murciaeduca.es

Web: <https://www.ieselcarmen.com>

Escrita: Ante cualquier oficina de la [Red de Asistencia en Materia de Registro \(antes Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano o Ventanilla Única\)](#) o por correo postal.

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

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

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

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>.