

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia

6230 Resolución de la Dirección General de Modernización y Simplificación Administrativa, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria "Alquibla" (La Alberca, 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 del Instituto de Educación Secundaria "Alquibla" (La Alberca, Murcia), mediante comunicación interior de 17.06.2022, se remitió documentación para aprobar su Carta de Servicios. Tras el examen de la misma y una vez subsanadas las observaciones que se les hizo en un primer momento por la Inspección General de Servicios, la Dirección General de Recursos Humanos, Planificación Educativa y Evaluación de la Consejería de Educación, con fecha 15.11.2022, remitió nueva documentación a tal efecto, siendo finalmente, informada favorablemente por dicha Inspección, todo ello de conformidad con lo preceptuado en 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 tanto, examinado el expediente, y de conformidad con lo establecido en el artículo 8 del Decreto n.º 71/2022, de 2 de junio, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia (en su redacción dada por el Decreto n.º 142/ 2022, de 21 de julio, por el que se modifica), en relación con lo dispuesto en el Decreto del Presidente núm. 11/2022, de 12 de mayo, de reorganización de la Administración Regional; 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 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 (IES) "Alquibla" ubicado en la localidad de La Alberca, Murcia, cuyo texto se recoge en el Anexo.

Segundo.- Quien ostente la titularidad de la Dirección del mencionado centro docente, será responsable del 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 Modernización y Simplificación 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, así como el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

A tal efecto, por la persona titular de la Dirección del centro docente, se deberá remitir, en el último trimestre de cada año natural, un Informe de control y autoevaluación del último curso escolar recién terminado, a la Dirección General de Modernización y Simplificación Administrativa, para su examen y seguimiento por la Inspección General de Servicios.

Este informe deberá referirse expresamente a:

- Diagnóstico de los procedimientos o servicios prestados, con indicación de los datos utilizados que sirvan de fundamento.
- Grado de cumplimiento de los compromisos e indicadores de calidad asociados.
- Medidas correctoras.
- Modificaciones realizadas.
- Innovaciones y mejoras previstas.
- Grado de satisfacción del ciudadano, quejas y sugerencias recibidas y medidas adoptadas para su resolución.
- Observaciones sobre el seguimiento y control interno efectuado.

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, 21 de noviembre de 2022.—El Director de Regeneración y Simplificación Administrativa.

ANEXO



Consejería de Educación

Carta de Servicios



Instituto de Educación Secundaria Alquibla (La Alberca)

© Región de Murcia.

Murcia, 2022

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 Alquibla de La Alberca se emplaza en un lugar privilegiado cerca del parque de El Valle, lo que facilita el desarrollo de capacidades a través del estudio de la naturaleza y ayuda a concienciar a los alumnos sobre la necesidad de conservar el medio ambiente y adquirir hábitos de vida saludables.

Siempre interesados en la innovación pedagógica y la formación integral de nuestros alumnos, así como en el compromiso claro con la escuela pública, nuestro centro desarrolla diferentes programas, entre los que destacan: Enseñanza Plurilingüe, Centro Promotor del Talento y Centro Digital avanzado. Además, desde el curso 2020-2021 forma parte de la Red de Centros de Excelencia de la Consejería de Educación.

Misión, Visión y Valores

Misión:

Somos un centro de titularidad pública de Educación Secundaria, Bachillerato y Formación profesional que como misión:

- Atendemos a la **formación integral del alumnado** proporcionándole herramientas para su adecuada integración en la sociedad. De esta manera, facilitamos al alumno el desarrollo de sus capacidades y competencias, teniendo en cuenta sus necesidades, para que pueda continuar en su vida académica y/o laboral con expectativas de éxito.
- Fomentamos **el respeto, la tolerancia y la aceptación**, como pilares fundamentales, que transmitimos en cada uno de los procesos de enseñanza que llevamos a cabo en el centro.
- Hemos conseguido un nivel de conflictividad bajo entre el alumnado, así como una buena relación entre todos los miembros de la comunidad educativa (alumnado, profesorado,

AMPA, etc...) que nos permite mantener el **buen clima de convivencia** como una de las señas de identidad del centro.

- Tenemos una larga trayectoria de excelencia educativa de nuestros alumnos que nos ha convertido en un centro con **enorme prestigio y buena imagen** entre las familias de nuestro entorno.

Visión:

Día a día trabajaremos para que nuestro centro llegue a:

- Garantizar la **transparencia** en todos los procesos de gestión del centro, además de enriquecer y actualizar la web del centro, así como las redes sociales del mismo para ofrecer una información permanente y actualizada sobre los aspectos de la vida del centro.
- Lograr el **éxito escolar** de los alumnos de forma que puedan continuar sus itinerarios académicos o profesionales trabajando en ellos hábitos saludables, el esfuerzo y la responsabilidad.
- Mantener un **clima de convivencia** adecuado para el trabajo diario.
- Potenciar los programas educativos que permiten **atender las distintas necesidades del alumnado**: programas de refuerzo, altas capacidades, atención a la diversidad, hábitos saludables, etc., que permitan el desarrollo integral de todo nuestro alumnado.
- Fomentar la **participación del profesorado y alumnado** en actividades extraescolares, intercambios, proyectos europeos, etc. que sean de interés educativo y cultural.

Valores:

Nuestros valores entendidos como los principios éticos y de funcionamiento que guían la toma de decisiones y el trabajo cotidiano del centro educativo son los siguientes:

- Transparencia en los procesos de gestión.
- Solidaridad.
- Diálogo para la resolución de problemas.
- Adquisición de hábitos de vida saludables y respetuosos con el medio ambiente.
- Igualdad y respeto por los derechos individuales y colectivos, sin discriminación alguna, para favorecer el clima cordial, y el trato adecuado en el aula y en el Centro.
- Aceptación y respeto de la diversidad atendiendo las diferentes capacidades y ritmos de maduración individuales, así como las diferentes necesidades, expectativas, intereses, personalidad y condiciones socioculturales.
- Iniciativa y creatividad en busca de una mejora continua.
- Responsabilidad para asumir las consecuencias positivas y negativas de los propios actos y decisiones.
- Comunicación, participación y coordinación entre todos los estamentos que forman la comunidad educativa.

Datos del Centro

Nombre del responsable: Dirección del Centro

Consejería de Educación

Centro Educativo: IES Alquibla

Código de Centro: 30011843

Dirección: Carril del Molinico, s/n, 30150 La Alberca

Teléfono: 968843371

Fax: 968843030

Web: <http://www.murciaeduca.es/iesalquibla>

Correo electrónico: 30011843@murciaeduca.es

Plano de situación



<https://goo.gl/maps/oz4SbHr2ajkjPMRL7>

SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO

Los servicios que el IES Alquibla presta al ciudadano quedan agrupados de la siguiente forma:

Enseñanzas

Las Enseñanzas que ofrece el centro son Educación Secundaria Obligatoria (ESO), Bachillerato, Formación Profesional Básica y Formación Profesional de Grado Medio. Sus opciones en los distintos cursos se detallan en la siguiente tabla:

Enseñanza	Curso	Modalidades		
ESO	1º	Ordinario	Plurilingüe**	PRC*
	2º	Ordinario	Plurilingüe**	PMAR*
	3º	Ordinario	Plurilingüe**	PDC*
	4º	Ordinario	Plurilingüe**	Orientación profesional
Ciencias y Humanidades				
BACHILLER	1º	Ordinario	Plurilingüe**	
		Ciencias, Humanidades y Ciencias Sociales		
	2º	Ordinario	Plurilingüe**	
		Ciencias, Humanidades y Ciencias Sociales		
FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA	1º	Servicios comerciales		
	2º	Servicios comerciales		
GRADO MEDIO FORMACIÓN PROFESIONAL	1º	Técnico en Conducción de Actividades Físico-Deportivas en el Medio Natural		
	2º	Técnico en Guía en el Medio Natural y de Tiempo Libre		

*Estos programas se pondrán en marcha siempre que haya alumnos con el perfil adecuado.

**Programa sujeto a las modificaciones legislativas que están elaborando por parte de la Consejería de Educación para el próximo curso

Servicio de secretaría

- Matriculación
- Trámites de certificaciones
- Tramitación de expedientes
- Gestión de títulos académicos
- Gestión del procedimiento de admisión, readmisión y traslados de matrículas.

- Gestión de tasas académicas
- Gestión de comunicaciones interiores y de registro
- Gestión de diversas tareas desde la aplicación Plumier XXI
- Tramitación de becas y ayudas al estudio
- Gestión de convalidaciones y exenciones
- Otros trámites administrativos

Actividades extraescolares

- Intercambios con centros educativos de Francia y Alemania
- Inmersiones lingüísticas en España
- Viaje de estudios en 4º ESO
- Celebración de diferentes festividades y efemérides: Santo Tomás, San Valentín, Día de la Mujer, Día del libro, etc
- Edición anual de la Revista "Alquibla" en formato digital
- Participación en olimpiadas y concurso
- Jornadas de puertas abiertas y charlas informativas para el nuevo alumnado
- Actos de graduación
- Talleres diversos en horario escolar y extraescolar en colaboración con la Concejalía de Juventud del Ayuntamiento de Murcia
- Participación en actividades extraescolares del programa "Murcia educadora" de la Concejalía de Educación, Agenda Urbana y Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Murcia
- Participación en actividades en colaboración con la UMU y la UPCT
- Otras actividades recogidas en la PGA

Planes y programas

- Programa SELE en ESO y Bachillerato
- Programa de Centros Digitales, modalidad avanzada
- Centro Digital de Referencia
- Centro de Promoción del Talento
- Programa de Gestión de Calidad
- Programa El Cable Amarillo
- Programa educando en justicia: mediación entre iguales y mejora de la convivencia escolar
- Programa ARGOS para 1º de ESO y ALTACÁN para 2º de ESO
- Plan de Autoprotección
- Plan de Educación para la Salud en la Escuela
- Programa de corresponsales juveniles y punto de información juvenil (PIJ) del Ayuntamiento de Murcia
- Policía tutor, en colaboración con la policía local de Murcia
- Plan director, en colaboración con la policía nacional de Murcia

Colaboración con otras entidades y asociaciones (alianzas)

- Ayuntamiento de Murcia
- Junta Municipal de La Alberca
- Centro de salud de la Alberca
- Servicios sociales del Ayuntamiento de Murcia
- Auditorio municipal de la Alberca
- Colegios de educación primaria de Santo Ángel y La Alberca
- Centro de prácticas de los alumnos del Máster Universitario en Formación del Profesorado para UMU (Universidad de Murcia) y UPCT (Universidad Politécnica de Cartagena)

- Colaboración con diversas empresas de la zona que colaboran con la formación de alumnos de FP Básica así como para los alumnos del Ciclo de Grado Medio, en el desarrollo del Módulo Profesional de Formación en Centros de Trabajo (FCT)
- Colaboraciones con Cruz Roja, CEPAIM, Jesús Abandonado y otras asociaciones de la zona

Otros servicios

- Cafetería/cantina (abierta de 08:00h a 14:00h)
- Biblioteca con préstamo de libros
- Página web del IES Alquibla, que se encuentra permanentemente actualizada
- Auxiliares de conversación nativos
- AMAPA (Asociación de madres y padres de alumnos)
- ADEA (Asociación de alumnos del Alquibla)
- Detección sistematizada del alumnado de Altas Capacidades en 1º ESO
- Colaboración con el Máster Universitario de Formación del Profesorado
- Reuniones informativas con padres y madres a lo largo de todo el curso

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El IES Alquibla, 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>
1	Grado de satisfacción de las familias con la organización y el funcionamiento global del Centro. Superior a 6,5	Valoración de las familias de la organización y funcionamiento del centro. Escala de 1 a 10 $\geq 6,5$
2	Grado de satisfacción de los alumnos con la organización y funcionamiento global del Centro. Superior a 6	Valoración de los alumnos de la organización y funcionamiento del centro. Escala de 1 a 10 ≥ 6
3	Grado de satisfacción de los profesores con la organización y funcionamiento global del Centro. Superior a 6,5	Valoración de los profesores de la organización y funcionamiento del centro. Escala de 1 a 10 $\geq 6,5$
4	Grado de satisfacción de las familias con el clima de convivencia del centro, superior a 7 sobre 10.	Valoración del clima de convivencia en el Centro por las familias. Escala 1 a 10 >7

5	Grado de satisfacción de los alumnos con el clima de convivencia del Centro, superior a 7 sobre 10.	Valoración del clima de convivencia del Centro por los alumnos. Escala de 1 a 10 ≥ 7
6	Grado de satisfacción de los profesores con el clima de convivencia del Centro, superior a 7 sobre 10.	Valoración del clima de convivencia del Centro por los profesores. Escala de 1 a 10 ≥ 7
7	Número total de alumnos reincidentes en convivencia por curso, inferior al 5%.	Porcentaje de alumnos reincidentes en convivencia por curso. $\frac{N^{\circ} \text{ alumnos con 4 medidas correctoras}}{N^{\circ} \text{ alumnos del Centro}} \times 100 < 5$
8	Grado de satisfacción de los alumnos con la práctica docente de sus profesores, superior a 6 sobre 10.	Valoración de los alumnos de la práctica docente de sus profesores. Escala de 1 a 10 ≥ 6
9	Porcentaje de alumnos que superan la EBAU, superior al 90%.	Porcentaje de alumnos que superan la EBAU $\frac{N^{\circ} \text{ alumnos del Centro Aptos EBAU}}{N^{\circ} \text{ alumnos del centro presentados EBAU}} \times 100 > 90$
10	Porcentaje de alumnos de 4º ESO que titulan, superior al 80%.	Porcentaje de alumnos de 4º ESO que titulan $\frac{N^{\circ} \text{ alumnos de 4º que titulan}}{N^{\circ} \text{ alumnos de 4º}} \times 100 > 80$
11	Respuesta a quejas, sugerencias y reclamaciones que dependen exclusivamente del centro, en el plazo de 10 días lectivos.	Tiempo de respuesta al buzón de quejas y sugerencias. $\frac{N^{\circ} \text{ de quejas, sugerencias y reclamaciones resueltas en plazo}}{N^{\circ} \text{ de sugerencias y quejas recibidas}} \times 100 = 100$

Los datos obtenidos en las encuestas se extraen con carácter anual entre los meses de mayo y junio de cada curso escolar.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el IES Alquibla, 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), modificada por 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)
- Los que recoge 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](#))
- 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), modificada por Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa. ([BOE Nº 295 de 10 de diciembre de 2013](#))
- Ley Orgánica 3/2020 de 29 de diciembre (LOMLOE) ([BOE Nº 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](#))
- 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 núm. 76, de 30/03/2022](#))
- Real Decreto 243/2022, de 5 de abril, por el que se establecen la ordenación y las enseñanzas mínimas del Bachillerato. ([BOE núm. 82, de 06/04/2022](#))
- Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. ([BOE nº 55 de 5 de marzo de 2014](#))
- Real Decreto 562/2017, de 2 de junio, por el que se regulan las condiciones para la obtención de los títulos de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria y de Bachiller, de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto-ley 5/2016, de 9 de diciembre, de medidas urgentes para la ampliación del calendario de implantación de la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa. ([BOE núm.132, de 3 de junio de 2017](#))
- Real Decreto 402/2020, de 25 de febrero, por el que se establece el título de Técnico en Guía en el medio natural y de tiempo libre y se fijan los aspectos básicos del currículo. ([BOE nº 50 de 27 de febrero de 2020](#))

o

- Orden EFP/279/2022, de 4 de abril, por la que se regulan la evaluación y la promoción en la Educación Primaria, así como la evaluación, la promoción y la titulación en la Educación Secundaria Obligatoria, el Bachillerato y la Formación Profesional en el ámbito de gestión del Ministerio de Educación y Formación Profesional. ([BOE núm. 84 del 8 de abril de 2022](#))
- Orden ECD/1030/2014, de 11 de junio, por la que se establecen las condiciones de implantación de la Formación Profesional Básica y el currículo de catorce ciclos formativos de estas enseñanzas en el ámbito de gestión del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. ([BOE nº 147 de 18 de junio de 2014](#))
- Orden EFP/82/2021, de 28 de enero, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de grado medio correspondiente al título de Técnico en Guía en el medio natural y de tiempo libre. ([BOE nº 30 de 4 de febrero de 2021](#))

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. ([BORM nº 203 de 3 de septiembre de 2015](#))
- 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. ([BORM nº 203 de 3 de septiembre de 2015](#))
- Decreto nº 12/2015, de 13 de febrero, por el que se establecen las condiciones de implantación de la Formación Profesional Básica y el currículo de trece ciclos formativos de estas enseñanzas y se establece la organización de los programas formativos profesionales en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. ([BORM nº 39 de 17 de febrero de 2015](#))
- Orden de 5 de mayo de 2016, de la Consejería de Educación y Universidades por la que se regulan los procesos de evaluación en la Educación Secundaria Obligatoria y en el Bachillerato en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. ([BORM nº 105 de 7 de mayo de 2016](#))
- Resolución de 15 de diciembre de 2021 por la que se dictan instrucciones sobre la evaluación y la promoción en la educación primaria, la evaluación, la promoción y la titulación en la Educación Secundaria Obligatoria, el Bachillerato y la Formación Profesional, así como en las enseñanzas de personas adultas que conduzcan a la obtención de los títulos de graduado en Educación Secundaria Obligatoria y Bachiller. ([WEB consejería de educación](#))
- Resolución de 11 de noviembre de 2020 de la Dirección General de Evaluación Educativa y Formación Profesional y de la Dirección General de Innovación Educativa y Atención a la Diversidad por la que se dictan instrucciones sobre determinados aspectos de la organización de las enseñanzas de Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Régimen Especial durante el curso académico 2020-2021 derivados del Real Decreto-Ley 31/2020, de 29 de septiembre, por el que se adoptan medidas urgentes en el ámbito de la educación no universitaria ([BORM nº 266 del 16 de noviembre de 2020](#))
- Orden de 2 de diciembre de 2021, de la Consejería de Educación y Cultura por la que se establece el currículo del ciclo formativo de grado medio correspondiente al título de Técnico en Guía en el Medio Natural y de Tiempo Libre en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. ([BORM nº 289 de 16 de diciembre de 2021](#))
- 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 persona que ejerza la dirección del IES Alquibla, 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 Servicios, 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 la persona 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 persona 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. Dicho informe se incluirá en la Memoria Anual del curso siguiente.

MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

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

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, regulan el objeto, procedimiento y sus efectos. 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.

En la página web del centro se podrá acceder al “[Buzón de sugerencias](#)” dónde cualquier miembro de la comunidad educativa podrá dejar sus quejas, sugerencias, reclamaciones o felicitaciones sobre cualquier proceso, instalación o componente del centro educativo.

La evaluación de Centro educativo

Las familias, el alumnado, el profesorado y el Personal de Administración y Servicios, así como las empresas en las que nuestros alumnos realizan las prácticas de la FCT (de la FP Básica y del ciclo de grado medio), participan anualmente en encuestas de satisfacción sobre la organización general y el funcionamiento del Centro. Los resultados y su análisis se dan a conocer a la comunidad educativa en sesión de claustro y en las reuniones del Consejo Escolar.

Consejo Escolar

Es el órgano colegiado de participación de los distintos sectores de la comunidad educativa (alumnado, familias, profesorado, PAS, ayuntamiento, sector empresarial). En la web del Centro hay información sobre la composición del [Consejo Escolar](#).

Reclamación de calificaciones

Tras cada evaluación, se publican los plazos para revisar con el profesorado los instrumentos de evaluación y la aplicación de los criterios de calificación, según lo recogido en las programaciones docentes y, en caso de desacuerdo, presentar en Jefatura de Estudios una reclamación.

El proceso establecido se recoge en la Orden de 5 de mayo de 2016, de la Consejería de Educación y Universidades por la que se regulan los procesos de evaluación en la Educación Secundaria Obligatoria y en el Bachillerato en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (BORM nº 105 de 7 de mayo de 2016).

Otras reclamaciones

Si, tras agotar el resto de vías, el ciudadano considera que no se están respetando sus derechos, podrá presentar una reclamación en Secretaría y/o recurrir al [Servicio de Ordenación Académica](#) o a la [Inspección de Educación](#).

HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención al público en las dependencias del Centro es el siguiente:

Equipo directivo

- Durante el curso de lunes a viernes de 8:30 a 14:00
- Durante el mes de julio de lunes a viernes de 9:00h a 13:00h
- En otros periodos, ver horario de atención en la web o ponerse en contacto con el centro por correo electrónico
- Secretaría

Durante el curso y en el mes de julio: de lunes a viernes de 9:00h a 14:00h

Profesorado

Todo el personal docente del Centro tiene periodos de atención a las familias recogidos en sus horarios personales. Los profesores tienen una hora semanal y los tutores de cada grupo cuentan con dos horas semanales. El horario de cada uno de ellos se puede consultar:

- En el Portal Mirador: <https://mirador.murciaeduca.es/mirador/>
- Llamando por teléfono al centro
- De forma presencial en el centro

Sin perjuicio de lo anterior, todos los correos electrónicos de los profesores del centro están disponibles en nuestra WEB, para que cualquier miembro de la comunidad educativa se pueda poner en contacto con ellos por escrito

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

La ciudadanía dispone de los siguientes canales de comunicación:

- **Presencial:** La atención presencial es la que se ofrece personalmente a los ciudadanos en la Secretaría del Centro, en Jefatura de Estudios y en la Dirección del Centro
- **Telefónica:** La atención telefónica es la proporcionada llamando al teléfono del Centro 968886767 o al Teléfono Único de la Administración Regional 012
- **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.
- **Web:** <http://www.murciaeduca.es/iesalquibla>
- **Redes sociales:**
 - **Facebook:** <https://facebook.com/alquibla>
 - **Twitter:** [@iesalquibla](#)
 - **Instagram:** [@iesalquibla](#)
- **Electrónica:** En la sede electrónica de la Comunidad Autónoma. <https://sede.carm.es/>
- **Plataformas de información a padres:** [Mirador](#), [Página Web](#) y TELEGRAM.
- **Correo electrónico:** 30011843@murciaeduca.es

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

En la página web del centro, en el menú principal hay un apartado [Documentos institucionales](#) donde, entre otros, podemos encontrar:

- Proyecto Educativo del Centro (PEC)
- Programación General Anual (PGA)
- Normas de Organización y Funcionamiento del centro (NOF)
- Plan de Atención a la Diversidad (PAD)
- Plan de Acción Tutorial (PAT)
- Plan de Convivencia
- Plan Digital de Centro (PDC)
- Proyecto Lingüístico de Centro (PLC)

También en la web del centro, en el apartado [Departamentos](#) podemos ver la composición de los mismos, así como las programaciones didácticas que se elaboran en cada uno de ellos



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>.