

# Carta de Servicios



**Instituto de Educación Secundaria**

**Miguel Espinosa (Murcia)**

Carta de Servicios del IES Miguel Espinosa. Consejería de Educación, Juventud y Deportes.  
© Región de Murcia.  
Murcia, 2018.

## CONTENIDOS

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

## INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

### Naturaleza y funciones de la IES Miguel Espinosa

El IES Miguel Espinosa 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.

Las finalidades del IES Miguel Espinosa se desarrollan en su Misión.

### Fines: Misión, Visión y Valores de la IES Miguel Espinosa

#### Misión:

- Desarrollar la personalidad y formación integral del alumnado, haciendo crecer sus capacidades y competencias para permitirles la continuidad en etapas educativas posteriores y/o su acceso al mundo laboral con expectativas de éxito en el logro de sus objetivos.
- Inculcar y desarrollar los valores necesarios para la convivencia en sociedad, con especial atención al respeto hacia la diversidad en todos sus aspectos.
- Fomentar el cuidado del entorno.
- Propiciar la adopción de hábitos de trabajo que faciliten a los alumnos la adquisición de autonomía en su proceso de aprendizaje. Reconocimiento del valor del esfuerzo personal para la consecución de objetivos académicos y personales.
- Estimular la creación de actitudes favorables al trabajo en equipo y la cooperación para la resolución de problemas, desarrollando interés y curiosidad hacia un sentido de iniciativa y espíritu emprendedor, a partir de cualidades tales como la creatividad, la autonomía, la iniciativa, el diálogo, la confianza en uno mismo y el sentido crítico.
- Educar en el uso responsable y crítico de las nuevas tecnologías, incorporándolas a la vida cotidiana y analizando y valorando su influencia en las relaciones personales, en la sociedad en general y en el medio ambiente.

#### Visión:

Trabajo en equipo de toda la comunidad educativa en la misma dirección, en favor de:

- La mejora continua del centro en todos los aspectos humanos y materiales.
- La búsqueda de la excelencia mediante la innovación, la calidad educativa y de los servicios.
- La atención a todos los alumnos en la diversidad de sus capacidades y características.
- La creación de un ambiente de trabajo agradable, que propicie la buena convivencia entre todos los miembros de la Comunidad Educativa.
- Proyección y puesta en valor de nuestra labor educativa en el entorno.

**Valores:**

- Respeto a las personas y a las normas. Actitud dialogante para la resolución de conflictos. Tolerancia para admitir opiniones diferentes.
- Participación solidaria y cooperativa en la mejora del centro y el entorno social y natural.
- Constancia y dedicación, espíritu de superación y esfuerzo para conseguir el éxito académico y afrontar las dificultades.
- Actitud reflexiva y crítica para la resolución de problemas.
- Responsabilidad para asumir los propios actos y decisiones.
- Adquisición de hábitos de vida saludables y respetuosos con el medio ambiente.

En la web del centro (<http://www.murciaeduca.es/iesmiguel Espinosa>), sección NUESTRO CENTRO > MISIÓN, VISIÓN Y VALORES, se detalla la relación de estos objetivos con las líneas estratégicas del Centro y con los indicadores usados para comprobar la consecución de los mismos.

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

Órgano responsable: DIRECTORA DEL IES MIGUEL ESPINOSA

Consejería: CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES

Centro educativo: IES MIGUEL ESPINOSA

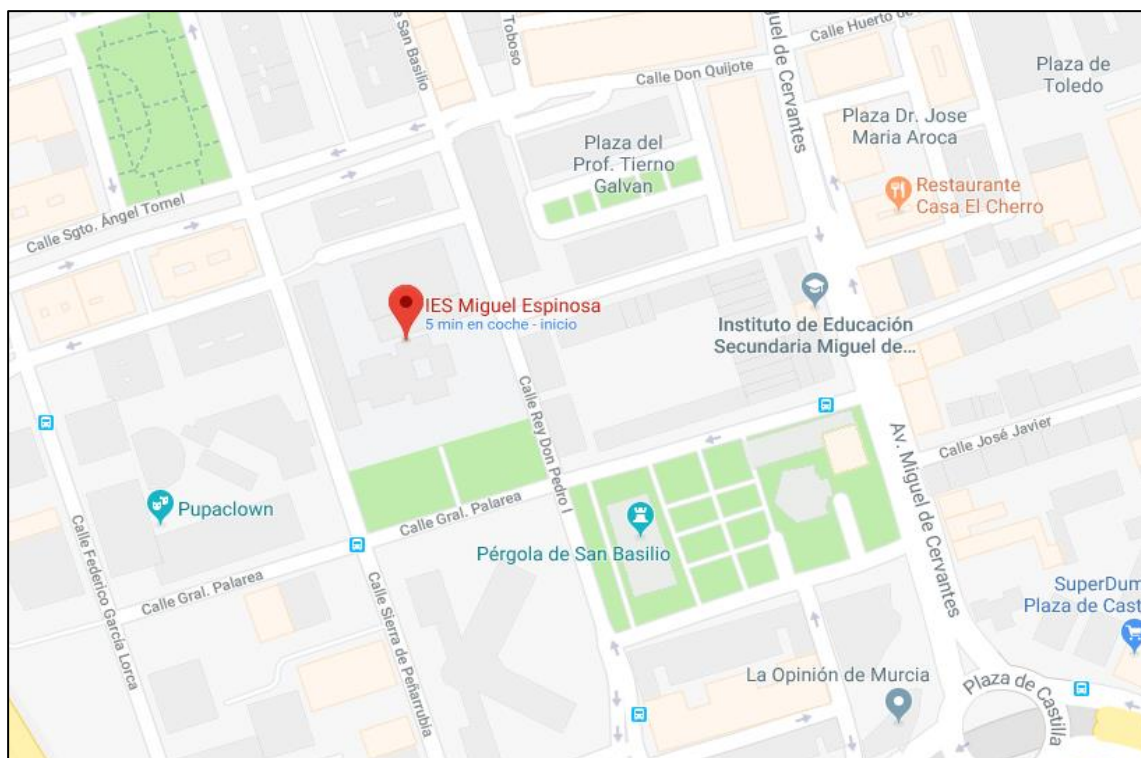
Dirección: C/ Rey Don Pedro I, nº 8, 30.009 Murcia.

Teléfono: 968 282 960

Fax: 968 283 819

Web: <http://www.murciaeduca.es/iesmiguel Espinosa>

Plano de situación:



## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que el IES Miguel Espinosa 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 en la modalidad de inmersión intermedia, el Programa de Mejora del Aprendizaje y del Rendimiento (PMAR) en los cursos de 2º y 3º de ESO y el Programa de Centros Digitales, en la modalidad de competencia básica.

Bachillerato, en las modalidades de Humanidades y Ciencias Sociales, y Ciencias, con opción de cursos el Sistema bilingüe en la modalidad de inmersión intermedia.

Programa Formativo Profesional Básico Especial, en las modalidades de Operaciones Auxiliares de Servicios y ofimática y la de Operaciones Básicas de Informática (ambas en la “modalidad especial”).

Más información en la web <http://www.murciaeduca.es/iesmiguelEspinosa>, sección OFERTA EDUCATIVA.

### Gestión administrativa

Matriculación.

Tramites de certificaciones.

Gestión de títulos académicos.

Gestión de convalidaciones.

Gestión de traslado de matrícula.

Tramitación de becas y ayudas al estudio.

Banco de libros (organizado en junio y septiembre con objeto de dar libros de textos usados y poder conseguir los del nuevo curso).

Publicación en octubre de todo el material complementario obligatorio del curso.

### Actividades Extraescolares

Semana Cultural.

Intercambio Francia.

Intercambio Reino Unido.

Viaje cultural.

Campamento de inmersión lingüística en Riopar.

### Planes y programas

Sistema bilingüe en ESO y Bachillerato.

Programa de Refuerzo curricular en 1º de ESO.

Programa de Mejora del Aprendizaje y del Rendimiento (PMAR).

Programa de Centros Digitales, modalidad básica.

Erasmus+.

Actividades de colaboración con otras entidades (alianzas)

Policía tutor  
 Banco de libros con el AMPA  
 Formación de mediadores

Otros servicios

Cafetería/cantina (abierta de 09:30h a 14:00h).  
 Página web del IES Miguel Espinosa, que se encuentra permanentemente actualizada.  
 Auxiliares de conversación nativos.  
 Actividades de intercambio o inmersión lingüística.  
 Atención individualizada del servicio de Orientación y del profesorado de Servicios a la Comunidad.  
 Apoyos en el aula (dos profesores en el aula) en gran parte del horario de los grupos de ESO.  
 Taquillas.  
 Agenda escolar personalizada.  
 Envío de SMS personalizados a las familias.  
 Pre evaluaciones del alumnado.

**COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN**

El Director IES Miguel Espinosa, se compromete a ofrecer sus 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>	<i>Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente (anual, medido en abril), igual o superior a 7 sobre 10</i>	<i>IND.PE.05.30 Grado de satisfacción del alumnado, en escala de 0 a 10 &gt; = 7</i>
<b>2</b>	<i>Grado de satisfacción medio del alumnado con su conocimiento de los criterios de calificación (anual, medido en abril) igual o superior a 7 sobre 10</i>	<i>IND.PE.05.31 Grado de satisfacción del alumnado, en escala de 0 a 10 &gt; = 7</i>
<b>3</b>	<i>Grado de satisfacción de las familias con la imagen que trasmite el centro (anual, medido en mayo), igual o superior a 6 sobre 10.</i>	<i>IND.PE.05.25 Imagen que transmite el centro, en escala de 0 a 10 &gt; = 6</i>
<b>4</b>	<i>Tasa de fracaso escolar (anual, medido en junio): porcentaje de alumnado con menos de tres materias suspensas en la evaluación de junio igual o superior al 80%</i>	<i>IND.PE.05.32 (Número de alumnos con menos de tres materias suspensas en junio / número de alumnos) X 100 &gt; = 80</i>
<b>5</b>	<i>Tasa de abandono escolar (anual, medido en noviembre): porcentaje de alumnado que deja los estudios, según cohorte, sin el título de ESO inferior al 20%</i>	<i>IND.PE.05.33 (Número de alumnos que deja los estudios sin título de ESO / número de alumnos que comenzó sus estudios en 1º de ESO, según cohorte) X 100 &lt; 20</i>

6	Comparación de los resultados de nuestros alumnos en la EBAU con la media regional (anual, medido en julio) resultados en la EBAU de nuestros alumnos $\geq$ un punto a la media regional teniendo en cuenta el porcentaje de alumnado presentado.	IND.PE.05.34 (Porcentaje de nuestros alumnos aprobados en la EBAU – porcentaje de alumnos de la región aprobados en EBAU) / 10 + (Media de calificación EBAU del centro – media de calificación EBAU región) $> = 1$
7	Diferencia entre la nota media de las calificaciones de bachillerato y la nota media de los resultados de EBAU $< 0,5$ puntos	IND.PE.05.35 Diferencia entre la nota media de las calificaciones de bachillerato y las notas medias de EBAU $\leq 0,5$ puntos
8	Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en abril) con la información dada por el Centro igual o superior a 7 sobre 10.	IND.PE.05.27 Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 $> = 7$
9	Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en abril) con la respuesta dada por el Equipo directivo igual o superior a 6 sobre 10	IND.PE.05.27 Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 $> = 6$
10	Respuesta a quejas y sugerencias en plazo de 10 días lectivos (anual, medido en junio).	IND.PE.05.24 (Número de respuestas o sugerencias y quejas en el plazo comprometido / número de sugerencias y quejas recibidas) X 100 = 1
11	Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en abril) con respecto al clima de convivencia igual o superior a 7	IND.PE.05.28 Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 $> = 7$ .
12	Número total de alumnos reincidentes en convivencia por curso (anual, medido en junio) inferior a 1%	IND.P0.05.02 (Número de alumnos reincidentes en convivencia / número de alumnos) X 100 $< 1\%$
13	Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en abril) con el funcionamiento global del Centro igual o superior a 7	Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento del Centro, en escala de 0 a 10 $> = 7$

El grado de satisfacción de la comunidad educativa se recoge mediante encuestas (ver el punto “Evaluación de Centro” dentro del apartado de “Modalidad de participación para la mejora del servicio”). Asimismo, se pueden consultar los resultados de la Evaluación del Centro que se publican en la web del centro, en el apartado EVALUACIÓN Y CALIDAD > EVALUACIÓN DEL CENTRO (<http://www.murciaeduca.es/iesmiguel Espinosa>).

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con IES Miguel Espinosa, órgano responsable de la Carta de Servicios, 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 Estatal:

- [Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación](#) (LOE).
- Real Decreto 1105/2014, de 26 de diciembre por el que se establece el currículo básico de la Educación Secundaria Obligatoria y del Bachillerato.

### 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 en el currículo del Bachillerato en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Normativa contenida en la web de la [Consejería de Educación, Juventud y Deportes](#).

## GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en esta Carta de Servicio, se está comunicando a la ciudadanía la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que los ciudadanos puedan esperar y el compromiso del Responsable de tratar de alcanzar estos objetivos.

Para su elaboración, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por el Responsable de la Carta de Servicios, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o servicios del Centro susceptibles de introducir mejoras y comunicará a su personal los compromisos de calidad.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, el Responsable de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan ininterrumpidamente a lo largo del año/curso. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada curso, el Director del Centro, a través de la Dirección General competente en materia de calidad educativa, dará cuenta a la Inspección General de Servicios del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el curso transcurrido, así como de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

## MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

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

- **Quejas y sugerencias.** Para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias que los usuarios estimen pertinentes, para el mejor funcionamiento de la Administración Regional. Los artículos 20 y siguientes del Decreto nº. 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, regula el objeto, procedimiento y sus efectos. Además, en el catálogo de Procedimientos y Servicios <http://www.carm.es/guiadeservicios> figura dicho servicio con el código 0867, donde se podrá acceder a la información necesaria para que quien lo desee, pueda presentar quejas o sugerencias. Además se pueden tramitar a través de la propia página web del Centro (<http://www.murciaeduca.es/iesmiguel Espinosa>), sección EVALUACIÓN Y CALIDAD > FORMULARIOS); la Dirección del Centro responderá por escrito en el plazo máximo de 10 días lectivos, tal y como se recoge en el proceso PE.05.01 GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES. Las quejas y sugerencias de familias y alumnado, junto con la respuesta del Centro, se trasladará al servicio de Atención al Ciudadano de la Comunidad Autónoma.
- **La evaluación de centro.** Las familias participan anualmente, en encuestas sobre las tutorías y el funcionamiento general del Centro; los resultados y su análisis se publican en la web (<http://www.murciaeduca.es/iesmiguel Espinosa>), sección EVALUACIÓN Y CALIDAD > EVALUACIÓN DEL CENTRO).
- **Consejo Escolar.** En el Consejo Escolar hay tres representantes de las familias; cada dos años (los pares) se renueva la mitad de los puestos. En la web, sección NUESTRO CENTRO > CONSEJO ESCOLAR, hay información sobre las competencias de este órgano, la actual composición y resumen de las últimas reuniones.
- **Reclamación por calificaciones.** Tras cada evaluación, se publican los plazos para revisar con el profesorado los instrumentos de evaluación y, en caso de desacuerdo, presentar en Jefatura de estudios una reclamación. El proceso establecido se recoge en la web del centro, sección PADRES > RECLAMACIÓN POR CALIFICACIONES (<http://www.murciaeduca.es/iesmiguel Espinosa>).
- **Otras reclamaciones.** Si, tras agotar el resto de canales, el ciudadano considera que no se están respetando sus derechos, podrá presentar una reclamación en Secretaría y/o recurrir al [Servicio de Ordenación Académica](#) o a la [Inspección de Educación](#).

## HORARIO DE ATENCIÓN

**Equipo directivo:** Durante el curso, de lunes a viernes, de 8:15h a 14:15h. En el mes de julio, el horario de atención es de 9:00h a 14:00h.

**Secretaría:** De 9:00 A 13:30 h, de lunes a viernes, durante el curso escolar y mes de julio.

**Profesorado:** Todo el personal docente del Centro tiene fijadas en su horario, los periodos dedicados de atención a las familias, recogidas en la web del centro (<http://www.murciaeduca.es/iesmiguel Espinosa>), sección PADRES.

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

**Presencial:** En el propio Centro educativo IES Miguel Espinosa.

**Atención telefónica:** 968 282 960

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

**Correo electrónico:** 30011338@murciaeduca.es

**Web:** <http://www.murciaeduca.es/iesmiguel Espinosa>

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

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

**Infoalu:** <https://infoalu.murciaeduca.es>

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

### Proyecto educativo:

EL PEC (Proyecto Educativo de Centro) es la concreción de la autonomía pedagógica, de organización y de gestión a la que hace referencia el artículo 121 y 125 de la Ley Orgánica de Educación 2/2006 de 3 de mayo (LOE), y en su caso, por lo establecido respectivamente en la disposición adicional cuarta del Decreto 220/2015 de 2 de septiembre para la Educación Secundaria a la disposición adicional cuarta del Decreto 221/2015 de 2 de septiembre para el Bachillerato. 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 (planteando como Misión, Visión y Valores). El PEC contiene otros documentos como el Plan de Convivencia, el Plan de Atención a la Diversidad, etc.

Por su parte, la Programación General Anual (PGA) consiste en todas las decisiones tomadas por el centro educativo para el curso actual.

En la página web del centro (<http://www.murciaeduca.es/iesmiguel Espinosa>), en el apartado PROYECTO EDUCATIVO, pueden consultarse los criterios de promoción y titulación en ESO y Bachillerato, así como los criterios de evaluación y contenidos mínimos (por departamentos).

Compromiso de transparencia: accesibilidad documental

<b>DOCUMENTOS QUE SON TOTALMENTE PÚBLICOS (EN LA WEB DEL CENTRO)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resumen de las reuniones del Consejo Escolar</li> <li>• Criterios de calificación.</li> <li>• Análisis de la Evaluación de Centro</li> <li>• Listado de indicadores</li> </ul>

<b>OTROS DOCUMENTOS</b>	<b>ACCESIBLES PARA</b>	<b>TRAS PETICIÓN DE</b>
Actas del Consejo Escolar	Consejeros escolares	Cualquier docente, padre o miembro de la Junta de delegados
Actas del Claustro	Profesorado	No
Actas de la CCP	Profesorado	No
Actas de evaluación	Profesorado	No
Análisis trimestral: resultados académicos y convivencia	Profesorado y consejeros escolares	AMPA y Consejo Escolar
Análisis trimestral: procesos de enseñanza	Profesorado	No
Memoria final	Profesorado y consejeros escolares	No
Medición de indicadores	Profesorado y consejeros escolares	No
Cuenta de gestión y presupuestos	Consejeros escolares	Profesorado
Registros de quejas, sugerencias y notificaciones de incumplimientos	No	Cualquier miembro del Consejo Escolar
Informes de auditorías internas	Profesorado	No
Actas de reuniones de departamento	Miembros del departamento didáctico y Equipo Directivo	No
Informe económico	Claustro	No
Programación didáctica de los departamentos (PGA)	Profesorado	No

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

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

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

