

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública

6319 Resolución de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Infante don Juan Manuel de Murcia (30006185).

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

De acuerdo con lo anterior, la Dirección del Instituto de Educación Secundaria Infante don Juan Manuel Elena, perteneciente, a estos efectos, a la Dirección General de Evaluación Educativa y Formación Profesional, de la Consejería de Educación y Cultura, ha elaborado el proyecto de Carta de Servicios, el cual cuenta con el informe favorable de la Inspección General de Servicios, de conformidad con 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.

En su virtud, vista la propuesta de Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Infante don Juan Manuel de acuerdo con el artículo 5 del Decreto 174/2019, de 6 de septiembre, se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, el artículo 6.1 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y el artículo 17 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre,

Resuelvo:

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Infante don Juan Manuel, cuyo texto se recoge en el Anexo.

Segundo.- La Dirección del Instituto de Educación Secundaria Infante don Juan Manuel, órgano responsable de esta Carta de Servicios, mediante cuadros de mando de seguimiento, será el responsable del control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente Carta de Servicios. De este control se dará cuenta a la Dirección General de Regeneración y Modernización 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 y el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan; para ello el titular de la Dirección del Centro Educativo, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, a través de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, en el primer trimestre del año natural, un informe, referido al año natural inmediatamente anterior, sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

Este informe deberá referirse expresamente a:

- Los indicadores asociados,
- Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas,
- Las desviaciones detectadas,
- Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso,
- Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución,
- Los controles internos efectuados

Y a cuantos datos le sean requeridos por la Inspección General de Servicios a este respecto.

Tercero.- Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y en la web corporativa <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

Murcia, 28 de octubre de 2020.—El Director de Regeneración y Modernización Administrativa, José David Hernández González.

ANEXO



Consejería de Educación y Cultura

Carta de Servicios



IES INFANTE DON JUAN MANUEL DE MURCIA (30006185)

© Región de Murcia.
Murcia, 2020

CONTENIDOS

CONTENIDOS

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

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 Instituto de Educación Secundaria (IES) Infante don Juan Manuel de Murcia es un centro público que depende de la Consejería de Educación y Cultura de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM).

Sus fines y funciones son los establecidos en el capítulo 1 del título preliminar de la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa. (LOMCE), concretados en el Proyecto Educativo de Centro (PEC).

El IES Infante don Juan Manuel tiene como función impartir las enseñanzas de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato y expedir los títulos y certificaciones correspondientes de estas enseñanzas, tanto del propio alumnado como del centro concertado asociado "Jesús-María Ntra. Sra. de la Fuensanta".

Fines: Misión, Visión y Valores

MISIÓN:

El IES Infante Don Juan Manuel es un centro público de la ciudad de Murcia que tiene como misión los siguientes objetivos recogidos en el PEC:

1. Dar una formación integral a alumnas y alumnos, que les permita llegar a ser ciudadanos libres, responsables y comprometidos.
2. Ofrecer una enseñanza de calidad, que académicamente desarrolle capacidades y conocimientos, personalmente impulse la voluntad y la creatividad, y socialmente promueva el respeto, el rigor crítico y el trabajo en equipo.
3. Disponer una organización flexible que permita atender la diversidad del alumnado.

4. Proporcionar al profesorado un marco de trabajo coordinado y eficaz para desarrollar su profesión docente.
5. Proyectar nuestra labor educativa en el entorno social cambiante.

VISIÓN:

Las aspiraciones que constituyen la **visión** de nuestro Instituto son:

1. Ser un referente de enseñanza de calidad en la ciudad de Murcia.
2. Disponer de las mejores infraestructuras y recursos.
3. Contar con el trabajo de profesionales motivados, preparados y comprometidos con el Centro.
4. Conseguir los mejores resultados escolares a partir de la diversidad de nuestro alumnado.
5. Significar para el alumnado y las familias de nuestra comunidad educativa una referencia de formación clave en sus vidas.
6. Practicar un modelo organizativo participativo e innovador, que responda a las exigencias del momento y permita a cada uno aportar lo mejor de sí mismo.

VALORES:

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

1. La educación en los principios democráticos de la Constitución Española.
2. El conocimiento crítico y riguroso.
3. El afán de superación y la satisfacción por el trabajo bien hecho.
4. El respeto a las normas y procedimientos establecidos.
5. El compromiso profesional al servicio de una educación pública, de calidad y laica.
6. La no discriminación y defensa de la igualdad de oportunidades.
7. La participación de toda la comunidad educativa en el proyecto del centro y en la toma de decisiones.
8. El compromiso y la solidaridad frente a problemas sociales y ambientales.

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: Director del IES Infante don Juan Manuel

Consejería: Educación y Cultura.

Centro educativo: IES Infante don Juan Manuel.

Código de centro: 30006185

Dirección: C/ Miguel de Unamuno, 2, 30009 Murcia.

Teléfono: 968 295162

Email: 30006185@murciaeduca.es

Web: <http://www.iesinfante.es/>

Plano de situación:



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

El IES Infante don Juan Manuel ofrece el siguiente catálogo de servicios, integrado en un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) según el modelo CAF-Educación:

- 1) Enseñanzas de Educación Secundaria según currículo de la Consejería de Educación y Cultura de la CARM:
 - a) Educación Secundaria Obligatoria.
 - b) Bachillerato en las modalidades de Ciencias y Humanidades y Ciencias Sociales.
- 2) Programas de enseñanza de atención grupal a la diversidad:
 - a) Profundización curricular en ESO.
 - b) Bachillerato de investigación en las modalidades de Ciencias y Humanidades y Ciencias Sociales.
 - c) Programa ABC para alumnado con discapacidad auditiva en ESO y Bachillerato.

- d) Sistema de Enseñanza en Lenguas Extranjeras (SELE).
- e) FP Básica de Ofimática para alumnos con discapacidad auditiva.
- 3) Apoyos y desdobles.
- 4) Acción Tutorial grupal y personalizada, con atención a las familias.
- 5) Orientación académica y profesional, personal y grupal a familias y alumnado.
- 6) Programa de mediación escolar. Formación de alumnos mediadores.
- 7) Profesor Técnico de Servicios a la Comunidad. Atención personal a alumnado y familias.
- 8) Atención de Audición y Lenguaje y de Pedagogía Terapéutica.
- 9) Auxiliares de conversación nativos.
- 10) Información y preparación al alumnado del SELE para la obtención del título B1 en la Escuela de Idiomas.
- 11) Participación en el Programa Erasmus en las modalidades K1 y K2.
- 12) Becas Europa Francisco de Vitoria
- 13) Actividades extraescolares y complementarias:
 - a) Semana Cultural.
 - b) Actividades de inmersión lingüística.
 - c) Viajes culturales
 - d) Participación en concursos y olimpiadas convocados por diferentes instituciones.
- 14) Biblioteca con servicio de préstamo, apoyo didáctico, actividades culturales, formación de usuarios y animación a la lectura.
- 15) Secretaría, para todos los servicios establecidos en la normativa.
- 16) Información, servicio transversal presente en todos los procesos, apoyado en medios informáticos gestionados desde el sitio web <http://www.iesinfante.es/>
- 17) Agenda escolar propia del Centro.
- 18) Colaboración con otras entidades:
 - a) Ayuntamiento de Murcia. Talleres diversos.
 - b) AMPA.
 - c) Universidad de Murcia y Universidad Politécnica de Cartagena.
 - d) Tutorización de alumnado de prácticas para el Máster de Profesorado de Secundaria.
 - e) IDIES, IMIDA.
 - f) Proyecto Caixa pro-Infancia (Cáritas y COPEDECO).
 - g) Centro de Mayores de Santa María de Gracia.
 - h) Centro de Salud de Santa María de Gracia.
- 19) Transparencia en la gestión: publicación en la web de los indicadores básicos del SGC.
- 20) Transporte escolar
- 21) Cantina en horario lectivo.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El IES Infante don Juan Manuel se compromete a prestar los servicios de acuerdo con los siguientes **compromisos de calidad**, verificados por medio de **indicadores** de rendimiento y percepción.

	Compromiso	Indicador	Responsables
1	Resultados académicos favorables en ESO y BTO: Titulación en 4º de ESO igual o superior al 80%; y en 2º de Bachillerato igual o superior al 70%. (anual, medido en junio)	IN02-PC403-SP07. (Número de alumnos de 4º de ESO que titula / Número de alumnos de 4º de la ESO) $\times 100 \geq 80$ IN03-PC403-SP07. (Número de alumnos de 2º de BTO que obtiene el título / Número de alumnos de 2º de BTO) $\times 100 \geq 70$	Jefatura de estudios
2	Resultados académicos favorables en programas de atención a la diversidad¹: Promoción o titulación con notable de media en Profundización y Bto. de investigación igual o superior al 80%. Promoción o titulación ABC igual o superior al 50%. Media de notable en idiomas en SELE igual o superior al 50%. (anual, medido en junio)	IN02-PC503. (Número de alumnos de Profundización con notable de media / Número de alumnos de Profundización) $\times 100 \geq 80$ IN03-PC503. (Número de alumnos de Bto. De Investigación con notable de media / Número de alumnos de Bto. de Investigación) $\times 100 \geq 80$ IN08-PC505. (Número de alumnos ABC que promociona o titula / Número de alumnos ABC) $\times 100 \geq 50$ IN08-PC503. (Número de alumnos del SELE con nota media de notable en idiomas / Número de alumnos del SELE) $\times 100 \geq 50$	Jefatura de estudios
3	Satisfacción general de alumnado y familias con el Centro mayor del 65% (anual, medido en mayo)	IN06-PC2. Satisfacción general con el centro alumnado y familias, en escala de 1 a 100 ≥ 65	Dirección
4	Resultados en la EBAU +0,2 en relación a la media del distrito. (anual, medido en junio)	IN05-PC403-SP07. Diferencia respecto a la media de la prueba EBAU del Centro y del Distrito $> 0,2$	Dirección

¹ El Programa ABC se desarrolla con grupos reducidos de alumnos, por lo que los datos estadísticos resultantes han de ser valorados contando con amplias fluctuaciones circunstanciales.

5	Número de experiencias de inmersión lingüística ofertadas a lo largo de la ESO para SELE , mínimo 3. (anual, medido en junio)	IN09-PC503. Número de intercambios lingüísticos ≥ 3	Responsable de SELE
6	Valoración por parte del alumnado y familias de la convivencia en el Centro igual o superior al 60%. (anual, medido en mayo)	IN01-PC502. Valoración de la convivencia en el Centro por el alumnado, en escala de 1 a 100 ≥ 60 IN06-PC602. Valoración de la convivencia en el Centro por las familias, en escala de 1 a 100 ≥ 60	Dirección
7	Orientación académica: Valoración de la orientación académica y profesional igual o superior al 50%. (anual, medido en mayo) Alumnado que recibe orientación académica grupal igual a alumnado de 4º de ESO y 2º Bto.(anual, medido en junio)	IN01-PC502. Valoración de las actuaciones de orientación por el alumnado, en escala de 1 a 100 ≥ 50 IN05-PC502. (Número de alumnos de 4º de ESO y 2º de BTO que han recibido orientación académica grupal / Número de alumnos de 4º de ESO y 2º de BTO) $\times 100 = 100$.	Dirección Orientador
8	Número de actividades complementarias y extraescolares igual o superior a 30. (anual, medido en junio)	IN01-PA6. Actividades complementarias y extraescolares realizadas ≥ 30	Jefatura del Dpto de Actividades Complementarias y Extraescolares
9	Premios obtenidos por la comunidad escolar en convocatorias externas. Igual o superior a 15 (anual, medido en junio)	IN05-PE101. Reconocimiento y premios obtenidos por el Centro (alumnado, profesorado, centro) ≥ 15	Dirección
10	Valoración de las actividades extraescolares por el alumnado igual o superior al 60%. (anual, medido en mayo)	IN04-PC602. Valoración de actividades extraescolares por alumnado, en escala de 1 a 100 ≥ 60	Dirección
11	Valoración de la calidad del servicio de biblioteca por el alumnado igual o superior al 60%. (anual, medido en mayo)	IN02-PA702. Valoración de la biblioteca por el alumnado, en escala de 1 a 100 ≥ 60	Dirección
12	Valoración de la cantina por el alumnado igual o superior al 70%. (anual, medido en mayo)	IN03-PA201. Valoración de la cantina del Centro por el alumnado, en escala de 1 a 100 ≥ 70	Dirección

13	Valoración de la información recibida por las familias igual o superior al 70%. (anual, medido en mayo)	IN02-PA102. Valoración de la información-comunicación por las familias, en escala de 1 a 100 ≥ 70	Dirección
14	Valoración del sitio web por alumnado y familias igual o superior al 70%. (anual, medido en mayo)	IN03-PA203. Valoración del alumnado del sitio web y portal de docencia, en escala de 1 a 100 ≥ 70 IN04-PA203. Valoración de las familias del sitio web del Centro, en escala de 1 a 100 ≥ 70	Dirección
15	Respuesta de la Dirección a las quejas antes de 7 días laborables. (anual, medido en junio)	IN06-PE202. (Número de sugerencias y quejas respondidas en el plazo comprometido / Número de sugerencias y quejas recibidas) $X100 = 100$	Dirección

La percepción de la calidad de nuestros servicios por parte de los distintos sectores de la comunidad educativa queda recogida en los procesos de felicitaciones, sugerencias y quejas y en diferentes encuestas.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el IES Infante don Juan Manuel, 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 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 reconozca la Constitución y las leyes.

Los derechos y obligaciones del alumnado están recogidos en nuestro Plan de Convivencia que se ajusta a la normativa vigente.

Sin perjuicio de los derechos que les reconozca la legislación vigente, el alumnado y sus familias tienen derecho a:

- Ser atendidos directa y personalmente, bien de forma presencial, telefónicamente o por los medios proporcionados por la Consejería de Educación, por el personal del centro, quienes habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en curso y a identificar a los empleados públicos bajo cuya responsabilidad se tramiten los mismos.
- A exigir responsabilidades, cuando así corresponda legalmente.

- A obtener copia sellada de los documentos que presente, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de estos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- A formular iniciativas o sugerencias encaminadas a mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de los usuarios.
- A ser informados de los resultados de las encuestas, evaluaciones y mejoras siguiendo los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

NORMATIVA REGULADORA

PRINCIPALES NORMAS REGULADORAS DE LOS DISTINTOS SERVICIOS

Normativa Estatal

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE) modificada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa. (LOMCE)
- 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.
- Orden de 29 de junio de 1994, modificada por la Orden de 29 de febrero de 1996, que establece las instrucciones de funcionamiento de los IES, y por la Orden 3388/2003 de 27 de noviembre.

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 Servicios, 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.

La elaboración de esta Carta de Servicios ha correspondido a la Comisión de Calidad constituida en el Centro, dentro de la misma, el Coordinador de Calidad velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o servicios del Centro susceptibles de introducir mejoras y comunicará a los miembros de la Comunidad Educativa los compromisos de calidad.

El aseguramiento del cumplimiento de la Carta de servicios se hará tanto de forma externa como interna:

- Trimestralmente, el Coordinador de Calidad realizará un control del cumplimiento de los compromisos.
- La CCP realizará el análisis de resultados y estudiará las medidas correctoras pertinentes.
- Los resultados de los indicadores relativos a los compromisos se publicarán en nuestra página web (sección CALIDAD).

Por otra parte, 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 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, la Dirección 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** tramitadas por la Administración Regional. 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, los usuarios disponen de diversos medios para hacer llegar al Centro sus iniciativas, que se incorporan al Registro de sugerencias y quejas:

- A través de nuestro correo electrónico: 30006185@murciaeduca.es.
- Por medio del buzón electrónico de nuestra web, instrumento que facilita un acceso: <http://iesinfante.es/contacto>
- De forma presencial completando el formato del SGC: F01-PE202.

- Por correo postal dirigido al Director del Centro: C/ Miguel de Unamuno, 2. 30009 Murcia, España.
- A través del buzón para quejas y sugerencias situado en el hall del Centro.

El usuario/a recibirá respuesta en un plazo máximo de 7 días laborables, con información sobre las actuaciones realizadas.

Encuestas, realizadas cada curso a alumnado, familias, antiguos alumnos/as y personal de administración y servicios del Centro (PAS). Facilitan la expresión de opiniones y el conocimiento del grado de satisfacción con los servicios.

Atención a alumnado y familias por parte del Equipo Directivo, profesorado y tutores, que tienen horas semanales de atención a familias y alumnado recogidas en su horario y dadas a conocer a través de la web y el tablón de anuncios del Centro.

Consejo Escolar, órgano a través del cual todos los sectores de la comunidad educativa participan en la gestión del Centro con sus sugerencias, propuestas e iniciativas, que quedan recogidas en el acta de cada sesión.

Junta de Delegados, cuyos acuerdos son recogidos en resumen de cada sesión.

AMPA, asociación de padres y madres de alumnos.

HORARIO DE ATENCIÓN

Mañanas: de lunes y martes de 8:15 a 15:25 horas y de miércoles a viernes de 8:15 a 14:15 horas.

Tardes: miércoles de 16:30 a 19:30 horas.

Horario de Secretaría: de lunes a viernes, de 9 a 13 horas.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

- **Presencial:** En el propio Centro Educativo
- **Atención telefónica:** 968295162
Fax: 968295358
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:** 30006185@murciaeduca.es.
- **Electrónica:** En la sede electrónica de la Comunidad Autónoma. <https://sede.carm.es/>
- **Web:** <http://www.iesinfante.es/>

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

Transparencia en la gestión

El IES Infante don Juan Manuel se compromete con una gestión transparente. Hace públicos los siguientes **documentos e informaciones**:

Documentos	Acceso	Grupos de interés con acceso
PEC	Público, en la web	Todos
PGA	Público, en la web	Todos
Resultados generales de las encuestas de fin de curso	Público, en la web	Todos
Resultados del cuadro de mandos (selección de indicadores)	Público, en la web	Todos
Registro de quejas y reclamaciones	Restringido, en Dirección	Todos
Resumen anual de las actas de la Comisión de Calidad	Público, en la web	Todos
Actas del Consejo Escolar	Restringido, en Libro de actas	Claustro. Consejeros escolares
Estadísticas de resultados de evaluación	Restringido, en Jefatura de Estudios	Claustro. Consejeros escolares
Análisis trimestrales de resultados académicos y de convivencia	Restringido, en Jefatura de Estudios	Claustro. Consejeros escolares

Iniciativas de gestión de la calidad

El IES tiene implantado un Sistema de gestión de calidad, en el modelo CAF-Educación, obtenido en el año 2015 y renovado en 2018. Contiene los procesos estratégicos, clave y de apoyo, con sus correspondientes formatos e indicadores, que son los principales documentos de planificación del IES.

Contamos con un cuadro de mandos integral donde se vuelcan los resultados de los indicadores, muchos de ellos desde 2006, y se traducen a gráficos que facilitan su análisis. El análisis de resultados sirve de base para el planteamiento de los objetivos de la PGA cada curso.

En la página web del IES <http://www.iesinfante.es/> hay una sección dedicada a Gestión de Calidad, de donde se pueden obtener todos los documentos del sistema. También en Infoalu están disponibles los formatos de uso frecuente.

Mecanismos de integración e igualdad de oportunidades

El IES Infante don Juan Manuel dispone de mecanismos de integración e igualdad de oportunidades:

- Un representante del profesorado en el Consejo Escolar tiene como misión velar por que se asegure la igualdad de género en el desarrollo de la actividad del Centro.

El Plan de Atención a la Diversidad (PAD) desarrolla medidas para ofrecer una educación desde los valores de la no discriminación y la defensa de la igualdad de oportunidades, en especial el Programa ABC para integración de alumnado con discapacidad auditiva, y la atención al alumnado con necesidades educativas específicas.

Compromiso con el medio ambiente

El IES Infante se compromete con la protección del medioambiente con varias medidas: reducción de consumo de agua, energía y materiales fungibles, reutilización de materiales (banco de libros de texto) y reciclaje de residuos (plan de limpieza y responsabilidad medioambiental).

Además, se mantiene una zona de jardín con diversas variedades botánicas, apta para el esparcimiento y estudio del alumnado.

Información sobre salud laboral y prevención de riesgos

En cuanto a salud laboral, el Centro informa a través del Coordinador de Prevención de Riesgos Laborales de los planes de prevención y salud laboral implementados por la Consejería de Educación y Cultura, en los que se da opción a la participación del personal docente y PAS.

Medios de transporte y acceso

Autobús: líneas 6, C1, 31 y 1.

Tranvía: parada en Juan Carlos I, Biblioteca Regional.

Acceso por C/. Miguel de Unamuno, 2.

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>.