Región de Murcia
Consejería de Educación

I.E.S. «Infanta Elena»
Avda. de la Libertad, s/n
30520 Jumilla (Murcia)

T. 968 781 951
F. 968 756 507
Infanta.director@gmail.com
www.iesinfantaelena.net

CARTA DE SERVICIOS
IES INFANTA ELENA

Naturaleza y funciones

El Instituto de Educación Secundaria (IES) Infanta Elena es un centro de enseñanza público, en el que se imparten niveles de Enseñanza Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional (básica, grado medio y grado superior). Somos Centro Oficial de Promoción del Talento, Centro Bilingüe y Centro Digital Avanzado de la Región de Murcia.

Las finalidades del IES Infanta Elena se desarrollan en su Misión.

Fines: Misión, Visión y Valores

Nuestro instituto es un centro bilingüe, avanzado en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación; inmerso en planes relacionados con la Salud, la Calidad, la Mediación Escolar y la Educación en Justicia, el deporte escolar, la animación a la lectura, la investigación, la atención específica para alumnado con altas capacidades y alto rendimiento educativo, la orientación académica y la atención específica a alumnado con dificultades de aprendizaje. También participamos en intercambios escolares internacionales y en programas de colaboración con el Ayuntamiento, los cuerpos de seguridad y diferentes asociaciones de Jumilla; lo que lo configura como un centro abierto a la innovación, investigación y experimentación educativa que tiene como:

MISIÓN:

El prestar un servicio educativo de calidad, que satisfaga tanto al alumnado y sus padres como al entorno socio-laboral en el que se encuentra integrado el centro, para lo cual orienta su acción educativa hacia la consecución de los siguientes fines, recogidos en el Proyecto Educativo de Centro:

- El pleno desarrollo de la personalidad humana.
- La formación en el respeto y libertades fundamentales y en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia.
- La adquisición de hábitos intelectuales y técnicas de trabajo, así como de conocimientos científicos, técnicos, humanísticos, históricos y en el uso de las TIC.
- La capacitación para el ejercicio de actividades profesionales.
- La preparación para participar activamente en la vida social y cultural.
- La formación para la paz, la cooperación, la solidaridad entre los pueblos y la protección del Medio Ambiente.

Todos ellos contribuyen a la consecución de las ODS (Objetivos para el Desarrollo Sostenible) de la Agenda 2030 de la ONU.

VISIÓN:

EL IES Infanta Elena trabaja para:

- Ser un referente académico y profesional en la zona.
- Integrar en el funcionamiento cotidiano del centro la cultura de la mejora continua, propiciando la satisfacción del personal que trabaja en el mismo, basada en un clima laboral adecuado y en la formación permanente, así como en el reconocimiento y la valoración del trabajo bien hecho.
- Incorporar las innovaciones empresariales y tecnológicas a los planes académicos y de formación profesional.

- Fomentar las relaciones con el resto de centros educativos y con el entorno socio-económico de la zona.
- Crear unas condiciones de convivencia que favorezcan la enseñanza y el aprendizaje, así como el trabajo en equipo.
- Responder a las necesidades de la comunidad educativa, consiguiendo los mejores resultados académicos tanto referido al éxito escolar de nuestro alumnado como a la posterior inserción laboral y social del mismo.
- Ser reconocidos por la excelencia en la gestión.

VALORES:

Consideramos adecuado potenciar los valores siguientes:

- Promover el respeto al medio ambiente, mediante un uso racional y cívico de los recursos e instalaciones propias y de su entorno.
- Respetar a las personas, sus ideas y opiniones, exhortando la tolerancia, dentro de los principios democráticos de convivencia, concretados en nuestro Reglamento de Régimen Interior.
- Potenciar la seguridad e higiene en el entorno educativo, de modo que estos valores sean extrapolados por nuestro alumnado a su entorno socio-laboral.
- Valorar la honradez, la responsabilidad, el esfuerzo y la satisfacción por el trabajo bien hecho.
- Fomentar la autonomía, la creatividad y la investigación.
- Respetar las normas y principios del centro con sentido crítico y constructivo.

Datos del IES Infanta Elena

Nombre del responsable: Directora: Eva Martínez Álvarez
Consejería: Educación y Cultura.
Centro educativo: IES Infanta Elena
Dirección: Avda. de la Libertad s/n, 30520 Jumilla (Murcia)
Teléfonos: 968 781 951
Web: www.iesinfantaelena.net

Plano:

Región de Murcia
Consejería de Educación

I.E.S. «Infanta Elena»
Avda. de la Libertad, s/n
30520 Jumilla (Murcia)

T. 968 781 951
F. 968 756 507
Infanta.director@gmail.com
www.iesinfantaelena.net

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que al ciudadano que se prestan son los siguientes:

Enseñanzas

- ESO (Educación Secundaria Obligatoria)
- BACHILLERATO, con dos modalidades:
  - Ciencias.
  - Humanidades y Ciencias Sociales

En nuestro Centro, además, existe la opción de cursar estos estudios por la modalidad del **Bachillerato de Investigación**, que ofrece al alumnado una formación excelente y una preparación más rigurosa sobre las distintas materias, acercándoles de una forma más práctica y amena a la metodología de la investigación.

- FORMACIÓN PROFESIONAL, que imparte los siguientes Ciclos Formativos:
  - FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA: dirigido a aquel alumnado que no tiene el título de ESO y quiere seguir sus estudios por un itinerario profesional, más práctico y cercano al mundo laboral. Se puede acceder desde 2º, 3º o 4º de ESO y hay que tener más de 15 años y menos de 19. En este centro tenemos dos modalidades:
    - Servicios Administrativos.
    - Mantenimiento de vehículos.
  - CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO:
    - Electromecánica de vehículos automóviles, de la familia profesional “Transporte y mantenimiento de vehículos”.
    - Gestión administrativa, de la familia profesional “Administración y Gestión”.
    - Informática “Sistemas microinformáticos y redes”.
  - CICLO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR:
    - Administración y finanzas, de la familia profesional de “Administración y Gestión”.

PROGRAMAS EDUCATIVOS:

Los itinerarios educativos se pueden realizar a través de los siguientes programas:

- Enseñanza Bilingüe en Inglés: En este programa se imparten algunas materias en inglés y la asignatura de inglés tiene una duración de 4 horas semanales (dos de ellas para practicar las habilidades comunicativas con el auxiliar de conversación y otras dos horas de desdoble).
- Enseñanza Digital: Este programa incorpora de forma generalizada la enseñanza digital en la actividad docente por lo que el alumnado trabaja con ordenadores portátiles en las aulas.

RECURSOS PERSONALES DE APOYO:

- PT: Maestro de Pedagogía Terapéutica para atender al alumnado con necesidades educativas especiales de nuestro Centro.
- PTSC: Profesora Técnico de Servicio a la Comunidad que proporciona una atención socioeducativa tanto al alumnado como a sus familias (prevención del absentismo, atención al alumnado extranjero, integración social y educativa, etc.)
- AL: Maestro de Audición y Lenguaje para atender al alumnado con necesidades educativas especiales con dificultades en la comunicación.
- Auxiliar de conversación del programa bilingüe: alumnado nativo de EEUU que trabaja con los alumnos del bilingüe para mejorar sus habilidades comunicativas y conocer la cultura anglosajona.

I.E.S. «Infanta Elena»
Avda. de la Libertad, s/n
30520 Jumilla (Murcia)
T. 968 781 951
F. 968 756 507
Infanta.director@gmail.com
www.iesinfantaelena.net

Gestión administrativa:

- Tramitación de certificaciones
- Gestión de títulos académicos
- Gestión de convalidaciones
- Gestión de traslado de matrícula
- Tramitación de becas y ayudas al estudio

Planes y programas:

- Plan de Calidad
- Enseñanza Digital
- Programa de Promoción del Talento
- Programa de Mediación entre iguales
- Programa Juez de Paz Educativo
- Plan de Educación para la Salud
- Programa Bilingüe
- Proyecto MeteoInfanta
- Programa ESenRed: Escuelas Sostenibles en Red
- Prevención de Riesgos Laborales
- Fomento de la Lectura y Escritura
- Centro formador en la Comunidad de Innovación
- Erasmus +: INDIe. Interactive digital content platform to share, reuse and innovate in the classroom
- Programa IDIES: Proyecto educativo de iniciación a la investigación
- Plan Agenda 2030

Otros servicios:

- Gestión por la AMPA de la compra de libros digitales
- Servicio meteorológico
- Cantina
- Aula de convivencia
- Biblioteca dinámica
- Recreos activo-inclusivos: ludoteca, club de lectura y ligas deportivas
- Clases vespertinas de materias pendientes de Lengua y Matemáticas para 1º, 2º y 3º ESO, lunes y martes de 16.00 a 18.00 h
- Programa de refuerzo educativo para 1º y 4º ESO por las tardes en matemáticas y lengua
- Huerto escolar y nuevo laboratorio científico
- Página Web actualizada, www.iesinfantaelena.net
- Presencia en distintas redes sociales: Facebook, Twitter e Instagram
- Auxiliares de conversación nativos
- Organización y acompañamiento a las pruebas externas de acreditación bilingüe
- Horario de atención de la orientadora y la profesora de servicio a la comunidad
- Detección de alumnos de altas capacidades en 1ºESO
- Taquillas
- Agenda escolar personalizada por el centro
- Comunicación con las familias por correo electrónico, Classroom, Telegram y TokApp School
- Formación de alumnos en mediación
- Caminando Juntos: rutas de senderismo para toda la comunidad educativa

I.E.S. «Infanta Elena»
Avda. de la Libertad, s/n
30520 Jumilla (Murcia)
T. 968 781 951
F. 968 756 507
Infanta.director@gmail.com
www.iesinfantaelena.net

Actividades complementarias y extraescolares:

- Campamento bilingüe en Riopar para 1ºESO
- Viaje a la nieve para 2ºESO (con monitores bilingües y no bilingües)
- Viaje/Intercambio en lengua francesa en 3ºESO
- Viaje/Intercambio en lengua inglesa para 4ºESO
- Viaje final de curso para 1ºBachillerato
- Intercambio bianual con alumnos finlandeses para bachillerato de investigación
- Musical para 4ºESO
- Gymkana de Santo Tomás
- Participación en programas Erasmus Plus
- Deporte escolar
- Infanta camino
- Participación en certámenes de jóvenes investigadores

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

- La Directora del IES Infanta Elena 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	Satisfacción de las familias con la atención recibida en el centro por parte del profesorado superior a 7,5 sobre 10. Medición anual en Junio.	ICC01, Media pregunta nº 5 del cuestionario de evaluación del centro por parte de los padres ≥7.5
2	Porcentaje de aulas del centro dotadas con nuevas tecnologías, es decir, ordenador, proyector y pizarra digital o panel interactivo, mayor o igual que 90 %. Medición anual en Septiembre.	ICC02, % aulas dotadas con nuevas tecnologías ≥ 90 %. Facilitado por secretaría con los datos del inventario del centro.
3	Media de la nota de EBAU del bachillerato de investigación superior a la media de EBAU del bachillerato en la región. Medición anual en Junio.	ICC03, Media nota EBAU bachillerato investigación - Media regional EBAU≥0.Datos de secretaría
4	Satisfacción de las familias con la información facilitada por los tutores a principio de curso superior a 8,5 sobre 10. Medición anual en Octubre.	ICC04, Media pregunta nº 5 del cuestionario de evaluación de la reunión inicial con las familias por parte de los padres ≥8.5
5	Satisfacción de las familias con el clima de convivencia en el centro superior a 7,5 sobre 10. Medición anual en Junio.	ICC05, Media pregunta nº 12 del cuestionario de evaluación del centro por parte de los padres ≥7,5
6	Porcentaje de ausencias previstas con tareas propuestas sobre el total de ausencias previstas mayor o igual al 80 %. Medición trimestral.	ICC06=I03_PA1.03, % Guardias previstas con tareas propuestas por el profesor ausente ≥ 80 %

I.E.S. «Infanta Elena»
Avda. de la Libertad, s/n
30520 Jumilla (Murcia)
T. 968 781 951
F. 968 756 507
Infanta.director@gmail.com
www.iesinfantaelena.net

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el IES Infanta Elena, tendrán los siguientes derechos:

-Los recogidos en el artículo 53 de la Ley 39/2015, 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE núm. 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 reconozcan la Constitución y las leyes

NORMATIVA REGULADORA

Normativa autonómica

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 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

Normativa estatal

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE)

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 Infanta Elena, 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 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 pueden 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 (Coordinadora de Calidad), 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.

I.E.S. «Infanta Elena»
Avda. de la Libertad, s/n
30520 Jumilla (Murcia)
T. 968 781 951
F. 968 756 507
Infanta.director@gmail.com
www.iesinfantaelena.net

- 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 interrumpidamente 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

Con el fin de seguir mejorando el servicio que ofrecemos, los ciudadanos podrán participar en este proceso en las siguientes modalidades:

- **Quejas y sugerencias:** 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 a nuestra web www.iesinfantaelena.net, en la ruta centro/Felicitaciones, Quejas y Sugerencias. La Comisión de calidad responderá en un plazo de 7 días lectivos en caso de una queja y de 10 días lectivos en caso de una sugerencia.
- **Evaluación del Centro:** se realizan distintas encuestas donde participan los profesores, las familias y los alumnos.
- **Consejo Escolar:** a través de este órgano las familias y los alumnos podrán hacernos sus aportaciones.

HORARIO DE ATENCIÓN

Equipo directivo: de lunes a viernes de 08:30 a 14:30 horas.
Secretaría: de lunes a viernes de 9:00h a 14:00h.
Profesorado: en su horario de atención a padres. A principio de curso se entrega a las familias

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Presencial: en el propio Centro Educativo IES Infanta Elena.
Atención telefónica: 968781951.
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. 30013566@murciaeduca.es
Electrónica. En la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia https://sede.carm.es/
Web. www.iesinfantaelena.net
Facebook
Twitter
Instagram
Plataforma Mirador. https://mirador.murciaeduca.es./GICPadres
Atención por escrito. Correo electrónico, Telegram y TokApp

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

Proyecto Educativo del Centro y Plan General Anual.

I.E.S. «Infanta Elena»
Avda. de la Libertad, s/n
30520 Jumilla (Murcia)
T. 968 781 951
F. 968 756 507
Infanta.director@gmail.com
www.iesinfantaelena.net

En nuestra web, www.iesinfantaelena.net, se pueden consultar, tanto el Proyecto Educativo de Centro (PEC) como la Programación General Anual (PGA).
El PEC incluye el Plan de Convivencia y la PGA las Normas de Organización y Funcionamiento (NOF).

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