SÁNCHEZ Rodríguez, MARÍA DEL MAR 19/10/2026 13:36:32
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5df9ae08-cbb1-1111-88dc-0242ac130101

Región de Murcia

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL

RESOLUCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS, PLANIFICACIÓN EDUCATIVA E INNOVACIÓN POR LA QUE SE APRUEBA LA CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA "Dr. PEDRO GUILLÉN" DE ARCHENA (CÓDIGO 30008753)

Conforme a lo establecido en el artículo 11.1 del Decreto-Ley 1/2025, de 5 de junio, de Simplificación Administrativa de la Región de Murcia, las Cartas de Servicios son documentos que todos los órganos, organismos o entidades de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia tienen que elaborar y en los que se recoge de forma clara, sencilla y simplificada, todos los servicios, procedimientos y compromisos que ofrecen, así como los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los mismos.

Por otra parte, el apartado 2 del artículo 11, del mencionado Decreto-Ley, establece que "las cartas de servicios serán elaboradas y aprobadas por el órgano titular de los servicios y procedimientos a que se refieren, que dispondrá lo necesario para su publicación en el Portal de la Transparencia de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en el punto de acceso general electrónico y en la red intranet de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, debiendo mantenerse actualizada en todo momento. Una vez aprobadas, la responsabilidad de su cumplimiento, actualización y seguimiento periódico de las cartas de servicios corresponde a los propios órganos".

Con esta regulación lo que se pretende es consolidar la existencia de las Cartas de Servicios como documentos que la Administración Pública Regional pone a disposición de los ciudadanos, como destinatarios de los servicios públicos, para informarles de modo transparente y explícito de cómo se van a prestar los servicios, procesos y procedimientos que le competen, y de cuál es la actividad que realizan, así como de los derechos que tienen como usuarios de los mismos. Asimismo, establecen una serie de compromisos sobre la prestación de los servicios, que deberán ser objeto de evaluación y control en su cumplimiento por dichos órganos. Todo ello tiene como finalidad última mejorar la información, calidad, eficacia y eficiencia del servicio público que ofrecen.

En virtud de lo expuesto, se ha considerado oportuno aprobar la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria "Dr. Pedro Guillén", con código 30008753, siguiendo lo dispuesto en el citado artículo 11 del Decreto-Ley 1/2025, de 5 de junio y de acuerdo con las Instrucciones recogidas en la Resolución de 4 de julio de 2025, de la Dirección General de Calidad, Simplificación Administrativa

e Inspección de Servicios, aprobadas en relación con la elaboración, aprobación, difusión, seguimiento y actualización de Cartas de Servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia.

Por cuanto antecede, visto lo preceptuado en la normativa que resulta de aplicación y de conformidad con la competencia otorgada según lo dispuesto en el artículo 19.1.b) de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en relación con al artículo 6 del Decreto n.º 181/2024, de 12 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Educación y Formación Profesional, la Dirección General de Recursos Humanos, Planificación Educativa e Innovación,

Resuelvo:

Primero. Aprobar la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria "Dr. Pedro Guillén" de Archena, con código 30008753, cuyo texto se recoge en el Anexo.

Segundo. La responsabilidad del cumplimiento, seguimiento periódico, control y evaluación de la ejecución de los compromisos y mecanismos o indicadores establecidos a tal fin en la Carta de Servicios, corresponde a este órgano titular de los servicios y procedimientos a que se refiere la Carta.
Como resultado de esas funciones, quien ostente la titularidad de la dirección del centro docente elaborará, el último trimestre de cada año natural, un informe de evaluación, en el que se recogerá el seguimiento del último curso escolar recién terminado, que será remitido al Servicio de Evaluación y Calidad Educativa para que este se lo haga llegar al órgano competente en materia de inspección y calidad de los servicios. En dicho informe se describirán los siguientes aspectos que han sido objeto de evaluación y control:

- 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 aplicadas.
- Innovaciones y mejoras previstas.
- Grado de satisfacción del ciudadano, quejas y sugerencias recibidas y medidas adoptadas para su resolución.
- Otras observaciones sobre el seguimiento y control efectuado.

Tercero. Disponer los trámites necesarios para llevar a cabo su publicación en el Portal de la Transparencia de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en el punto de acceso general electrónico y en la red intranet de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a cuyo efecto deberá enviar previamente esta Resolución al órgano competente en materia de inspección y calidad de los servicios.

LA DIRECTORA GENERAL DE RECURSOS HUMANOS, PLANIFICACIÓN EDUCATIVA E INNOVACIÓN
María del Mar Sánchez Rodríguez
(Documento firmado digitalmente al margen)

SANCHEZ Rodriguez, MARIA DEL MAR 19/10/2026 13:36:32
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5df9ae08-db81-1111-8ddc-0242ac130101

ANEXO

Región de Murcia

Consejería de Educación
Y Formación Profesional

Carta de Servicios

Instituto de Educación Secundaria
Dr. Pedro Guillén de Archena
(30008753)

© Región de Murcia.
Murcia, *2026*

SANCHEZ Rodriguez, MARIA DEL MAR 19/10/2026 13:36:32
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5df9ae08-db01-1111-88dc-0242ac130101

SANCHEZ Rodriguez, MARIA DEL MAR 19/10/2026 13:36:32
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5df9ae08-cbb1-1111-88dc-0242ac130101

CONTENIDOS

CONTENIDOS....1
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL....1
SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO....3
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN....6
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS....8
NORMATIVA REGULADORA....9
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS....10
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO....11
HORARIO DE ATENCIÓN....11
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN....12
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS....12

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones

El Instituto de Educación Secundaria Dr. Pedro Guillén es un centro de enseñanza secundaria público que imparte los niveles de ESO, Bachillerato y Formación Profesional en grado básico, medio y superior.

Misión, Visión y Valores

Misión:

Prestar un servicio educativo de calidad, promoviendo la integración, la promoción del talento y rendimiento académico en todos los niveles educativos, siendo, además, un referente en la inserción profesional y laboral del alumnado de Formación Profesional, desarrollando este proceso con la colaboración de las familias e instituciones del entorno.
Por lo tanto, se trabajará en torno a los siguientes ejes.

1. El pleno desarrollo de la personalidad de alumnos y alumnas.
2. La formación en el respeto de los derechos y libertades fundamentales y en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia, y la preparación para participar activamente en la vida social y cultural.
3. La adquisición de hábitos intelectuales y técnicas de trabajo, así como de conocimientos científicos, técnicos, lingüísticos, humanistas, históricos y estéticos.
4. La formación para la paz, la cooperación y la solidaridad entre los pueblos, para el respeto a la libertad de conciencia, las convicciones religiosas, morales o ideológicas.
5. La educación que asegure la protección de la salud y el desarrollo de las capacidades físicas.

Visión:

Ser un referente académico y profesional en la zona a través del desarrollo de programas y proyectos educativos innovadores, integrando en todos nuestros procesos la cultura del esfuerzo que permita a nuestros alumnos ser ciudadanos libres, responsables y respetuosos, de forma que se consiga un buen ambiente de trabajo y convivencia entre todos los miembros de la comunidad educativa.
Por lo tanto, se trabajará en torno a los siguientes fines:

SANCHEZ Rodriguez, MARIA DEL MAR 19/10/2026 13:36:32
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5df9ae08-db81-1111-88dc-0242ac130101

1. Ofrecer una educación de calidad que sea referente en la Región de Murcia.
2. Disponer las infraestructuras y recursos adecuados para el correcto desarrollo de la labor docente.
3. Contar con el trabajo de profesionales motivados, preparados y comprometidos
4. con el centro.
5. Conseguir los mejores resultados escolares a partir de la diversidad del alumnado.
6. Fomentar el espíritu investigador y emprendedor.

Valores:

El IES Dr. Pedro Guillén quiere potenciar los siguientes valores:

1. La no discriminación y defensa de la igualdad de oportunidades.
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 y la solidaridad frente a problemas sociales y ambientales.

Datos del Centro

Responsable: Director IES Dr: Pedro Guillén
Consejería: Educación y Formación Profesional
Centro Educativo: IES Dr. Pedro Guillén
Código de Centro: 30008753
Dirección: Avda. Polideportivo s/n, 30600 Archena (Murcia)
Teléfono: 968 67 12 01
Correo electrónico: 30008753@murciaeduca.es
Web: iesdrpedroguillen.es

Plano de situación

SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO

Los servicios que se prestan al ciudadano son los siguientes:

Enseñanzas

- ESO (Educación Secundaria Obligatoria).
- Bachillerato, con dos modalidades:
    - Ciencias y Tecnología.
    - Humanidades y Ciencias Sociales.
    - Bachillerato de Investigación en ambas modalidades.
- Ciclos Formativos de Grado Básico.
    - Título Profesional Básico en Electricidad y Electrónica.
    - Título Profesional Básico en Cocina y Restauración.
- Programa Formativo Profesional: Actividades auxiliares en floristería. Modalidad Especial
- Ciclos Formativos de Grado Medio.
    - Técnico en Instalaciones Eléctricas y Automáticas.
    - Técnico en Gestión Administrativa.
- Ciclos Formativos de Grado Superior.
    - Técnico Superior en Administración y Finanzas.

En este enlace se puede ver la oferta formativa

Programas educativos

- Programa de Mejora y Profundización en Lenguas Extranjeras: enseñanza bilingüe en inglés en Bachillerato y ESO. Link a la web: Programa bilingüe

Servicio de secretaría

- Tramitación de certificaciones.
- Matriculación de alumnos.
- Gestión de títulos académicos.
- Gestión de convalidaciones.
- Gestión del traslado de matrícula.
- Información sobre tramitación de becas y ayuda al estudio.
- Información general académica.

SANCHEZ Rodriguez, MARIA DEL MAR 19/10/2026 13:36:32
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5df9ae08-db81-11f1-88dc-0242ac1301c1

Planes y programas

- Programa Código Escuela 4.0
- Plan de calidad.
- Programa de salud.
- Programa de Corresponsales Juveniles.
- Proyecto MITRA (máximo impulso al talento y rendimiento académico). Proyecto de centro
- Prevención de Riesgos Laborales.
- Programa Referen-T.
- Erasmus +.
- Programa Prometeo.
- Huertos escolares ecológicos.
- Programa Procuadro.
- SúperaTE
- Programa refuerzo educativo.
- Participación en convocatorias de innovación educativa.

Actividades extraescolares

- Campamento bilingüe para 1º ESO.
- Deporte Escolar
- Viaje a Londres para alumnos bilingües de 3º ESO.
- Viaje de estudios bianual: alumnos de 4º ESO, 1º Bachillerato y 1º Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior.
- Semana cultural.
- Scaperoom Santo Tomás.
- Participación en certámenes de jóvenes investigadores.
- Participación en diferentes olimpiadas: Matemáticas, Constitucional…
- Acto de graduación.
- Jornadas de puertas abiertas.
- Semana del libro y la lectura.
- Concurso de Halloween.
- Visita a empresas
- Realización de actividades de senderismo y orientación.

SANCHEZ Rodriguez, MARIA DEL MAR 19/10/2026 13:36:32
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5df9ae08-db81-11f1-88dc-0242ac1301c1

Actividades de colaboración con otras entidades y asociaciones (alianzas)

- Representación de la obra Romeo and Juliet en inglés con invitación a los centros de primaria del entorno.
- Cesión de instalaciones a los centros de primaria para representaciones navideñas.
- Colaboración con el SEF en cursos de formación para la adquisición de certificados de profesional.
- Colaboración del ciclo formativo de jardinería en la elaboración de huertos escolares en los colegios de la localidad.
- Colaboración con el CEBAS y el IMIDA en la elaboración de proyectos de investigación.
- Policita tutor.
- Plan director.

Premios y reconocimientos relevantes.

- Clasificación para la fase final de la Olimpiada Matemática 2025.
- 2º premio Olimpiada Matemática 2024.
- 1er Premio, comunicación poster y 2º premio Comunicación Oral en el Congreso Regional "Investigadores Junior" 2024.
- 2º Premio Comunicación Oral Congreso Regional "Investigadores Junior" 2025.
- Accésit Comunicación Oral Congreso Regional "Investigadores Junior" 2026.
- 1er y 2º Premio en la VIII Edición IDIES 2022. Academia de las Ciencias de la Región de Murcia.
- 2º Premio en la IX Edición IDIES 2023. Academia de las Ciencias de la Región de Murcia.
- Accésit en la XI Edición IDIES 2025. Academia de las Ciencias de la Región de Murcia.
- 2º Premio 37ª Edición del Premio Nacional Don Bosco 2024.
- 2º Premio 38ª Edición del Premio Nacional Don Bosco 2024.
- 1er Premio 39ª Edición del Premio Nacional Don Bosco 2024.
- 1er y 2º Premio IV Edición Congreso Navarro de Investigación Joven – URANIA 2024.
- Dos premios especiales en la V Edición Congreso Navarro de Investigación Joven – URANIA 2025.
- Accésit en la 33ª edición del certamen Nacional INJUVE-Jóvenes Investigadores 2021
- Dos primeros premios y dos accésits en la 34ª edición del certamen Nacional INJUVE-Jóvenes Investigadores 2023.
- 2º y 3er premio y tres accésits en la 35ª edición del certamen Nacional INJUVE-Jóvenes Investigadores 2024.
- 1er y 2º premio y dos accésits en la 36ª edición del certamen Nacional INJUVE-Jóvenes Investigadores 2025.

SANCHEZ Rodriguez, MARIA DEL MAR 19/10/2026 13:36:32
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5df9ae08-db81-1111-88dc-0242ac130101

SÁNCHEZ Rodríguez, MARÍA DEL MAR 19/10/2026 13:36:32
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5df9ae08-db81-1111-88dc-0242ac130101

- Representante oficial de España en la 34ª edición, Congreso Internacional EUCYS. Bruselas.
- 2º y 3er premio Comunicación en poster científico del concurso internacional de Termalismo. Archena 2025
- Mención de Honor en el XXXIV Certamen Jóvenes Investigadores al IES Dr. Pedro Guillén, por la destacable labor en aras del fomento de la cultura científica, tecnológica e investigadora en el ámbito de la juventud. Mollina (Málaga) 2023.
- Reconocimiento de la Academia de Ciencias de la Región de Murcia y la Fundación Séneca a la destacada labor de promoción e incentivación de la investigación entre su alumnado y su éxito en el XXXIV Certamen de Jóvenes Investigadores. Murcia 2024
- Reconocimiento de la Academia de Ciencias de la Región de Murcia y la Fundación Séneca a la destacada labor de promoción e incentivación de la investigación entre su alumnado y su éxito en el XXXV Certamen de Jóvenes Investigadores. Murcia 2025

Otros servicios

- Cantina
- Recreos musicales
- Club de ajedrez.
- Página web actualizada: www.iesdrpedroguillen.es
- Presencia en distintas redes sociales: Facebook, X, Instagram.
- Auxiliares de conversación nativos
- Organización y acompañamiento a las pruebas externas de acreditación bilingüe.
- Horario de atención del orientador y profesora de servicios a la comunidad.
- Comunicación con las familias por correo electrónico y Classroom.
- Servicio de transporte escolar.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El director del IES Dr. Pedro Guillén, 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	Porcentaje de alumnos que repiten curso en todas las enseñanzas menor del 25%. Medición anual en junio, a través de las actas de evaluación	IC06.PD03.04. (Nº de alumnos que repiten curso de todas las enseñanzas / nº total de alumnos matriculados de todas las enseñanzas) x 100 ≤ 25%. Escala porcentual.

2	Número de alumnos derivados a Jefatura de Estudios por motivos disruptivos menor o igual a 40. Medición trimestral tras las evaluaciones parciales	IC01.PC05.01 Número de alumnos disruptivos derivados a Jefatura de Estudios por trimestre ≤ 40.
3	Valoración de las familias del proceso de acción tutorial igual o mayor a 2,5 sobre 4. Medición anual en junio.	IC01.PC03.01 Grado de satisfacción de las familias con el proceso de acción tutorial ≥ 2,5 en escala de 1 a 4.
4	Nota media de los alumnos de 2º Bachillerato de la modalidad de Investigación igual o superior a 8 puntos sobre 10. Medición anual en junio.	IC01.PC04.01 (Suma de la nota media de la etapa de todos los alumnos de 2º de Bachillerato de investigación / Nº total de alumnos matriculados en 2º Bachillerato de Investigación) ≥ 8, en escala del 1 a 10.
5	Porcentaje de alumnos aprobados en el programa de mejora y profundización de lenguas extranjeras (PMPLE), en la modalidad de profundización en inglés, en la etapa de la ESO, igual o superior al 70%. Medición anual en junio.	IC01.PC04.02 (Nº total de alumnos de la ESO aprobados en el programa de mejora y profundización en lenguas extranjeras en inglés / nº total de alumnos de la ESO matriculados en el Programa de mejora y profundización de lenguas extranjeras en inglés) x 100 ≥ 70 %. Escala porcentual.
6	Periodo medio de resolución de incidencias de medios informáticos gestionadas por el centro, menor o igual a 6 días lectivos. Medición trimestral, tras las evaluaciones parciales.	IC02.PA02.01 (Tiempo, en días lectivos, de resolución de todas las incidencias TIC gestionadas por el centro por trimestre / nº total de incidencias TIC gestionadas por el centro por trimestre) ≤ 6 días.
7	Grado de satisfacción de las familias con la atención recibida por el profesorado igual o superior a 2,5 sobre 4. Medición anual en junio.	IC01.PC03.03 Grado de satisfacción de las familias con la atención recibida del profesorado ≥ 2,5 en escala de 1 a 4.

SANCHEZ Rodriguez, MARIA DEL MAR 19/10/2026 13:36:32
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5df9ae08-db81-1111-88dc-0242ac130101

8	Periodo medio de respuesta a las solicitudes presentadas de forma telemática a secretaria igual o inferior a 4 días. Medición anual en junio.	IC03.PA03.01 *(Días totales de respuesta a las solicitudes telemáticas recibidas en Secretaria / nº total de solicitudes telemáticas recibidas en Secretaría) ≤ 4.*
9	Desviación de la nota media de los alumnos presentados a la Pruebas de Acceso a la Universidad respecto de la nota media regional menor o igual a 0,75 puntos. Medición anual en junio.	IC09.PD03.04 (Nota media de los alumnos del centro que se presentan a la Pruebas de Acceso a la Universidad - Nota media regional en la Prueba de Acceso a la Universidad) ≤ 0,75

Garantía de control: Se garantiza el cumplimiento de los compromisos mediante el seguimiento a través de un cuadro de mando integral. Los responsables de cada indicador analizarán las desviaciones en las reuniones del equipo de calidad y los resultados se publicarán anualmente en la página web del centro en la sección de calidad en cumplimiento del compromiso de transparencia con los miembros de la comunidad educativa.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el IES Dr. Pedro Guillén, 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 (BOE nº 236, de 2 de octubre de 2015)
- Los derechos reflejados en la Ley 8/1985, de 3 de julio, que regula el Derecho a la Educación. (BOE 159 de 4 de julio de 1985).
- Los recogidos en la Disposición final primera, sobre derechos de las familias en relación con la educación de sus hijos o pupilos, de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (BOE 106 de 4 de mayo de 2006).
- Aquellos otros que vengan reconocidos específicamente en el ámbito de competencias de los procedimientos y servicios que se ofrecen y que estén previstos en la normativa (estatal y autonómica), indicada en el apartado "Normativa reguladora".
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (Transparencia, Protección de Datos de Carácter Personal, etc.) ya sea de ámbito autonómico o estatal.

NORMATIVA REGULADORA

Normativa Estatal:

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE) (BOE 106 de 4 de mayo de 2006).

SANCHEZ Rodriguez, MARIA DEL MAR 19/10/2026 13:36:32
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5df9ae08-cbb1-1111-8ddc-0242ac130101

- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOMLOE) (BOE 340 de 30 de diciembre de 2020).
- Real Decreto 217/2022, de 29 de marzo, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas mínimas de la Educación Secundaria Obligatoria (BOE 76 de 30 de marzo de 2022).
- Real Decreto 243/2022, de 5 de abril, por el que se establecen la ordenación y las enseñanzas mínimas del Bachillerato (BOE 82 de 6 de abril de 2022).
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional (BOE 78 de 1 de abril de 2022).
- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional (BOE 174 de 22 de julio de 2023).
- Normativa contenida en la web del Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes .

Normativa Autonómica:

- Decreto n.º 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia. (BORM, 17 de septiembre de 2010)
- Decreto n.º 235/2022, de 7 de diciembre, por el que se establece la ordenación y el currículo de la Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.(BORM n.º 283, de 9 de diciembre de 2022)
- Decreto n.º 158/2024, de 1 de agosto, por el que se modifica el Decreto 235/2022, de 7 de diciembre, por el que se establece la ordenación y el currículo de la Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (BORM 181 de 5 de agosto de 2024).
- Decreto n.º 251/2022, de 22 de diciembre, por el que se establece la ordenación y el currículo del Bachillerato en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. (BORM n.º 296, de 24 de diciembre de 2022)
- Decreto n.º 13/2026, de 5 de marzo, por el que se establece la ordenación de la Formación Profesional de Grado D y de Grado E en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (BORM 59 de 12 de marzo de 2023).
- Normativa contenida en la web de la Consejería de Educación y Formación Profesional de la Región de Murcia:
  - Currículo y Evaluación de las diferentes enseñanzas
  - Formación Profesional

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del director del IES Dr. Pedro Guillén, 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, conforme a la normativa aplicable.

El Decreto-Ley nº 1/2025, de 5 de junio, de Simplificación Administrativa de la Región de Murcia, y como un instrumento al servicio de la simplificación, establece respecto a las cartas de servicios, en el artículo 11.1 que “todos los órganos, organismos o entidades de la

SANCHEZ Rodriguez, MARIA DEL MAR 19/10/2026 13:36:32
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5df9ae08-db81-1111-88dc-0242ac130101

Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia deberán elaborar un documento denominado carta de servicios, en el que se recojan de forma clara, sencilla y simplificada, todos los servicios, procedimientos y compromisos que ofrecen, así como los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los mismos".

Con los compromisos expresados en esta Carta de Servicio, se está comunicando a los ciudadanos, además de los derechos que tienen respecto a los servicios que se prestan como usuarios de los mismos, 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 públicos.

Para la elaboración de esta Carta de Servicios, se ha constituido un equipo de trabajo, del que han formado parte los responsables de los servicios, unidades y demás personal, relacionado con el ámbito de competencias, procedimientos y servicios a los que se refiere la Carta de Servicios.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, el titular del órgano realizará un seguimiento de su cumplimiento y anualmente emitirá un Informe de evaluación del año transcurrido, que será elaborado el último trimestre de cada año natural, en el que se recogerá el seguimiento del último curso escolar recién terminado, en el que se describirán los aspectos que han sido objeto de evaluación y control del que se dará traslado, a través del Servicio de Evaluación y Calidad Educativa, al órgano competente en materia de inspección y calidad de los servicios también para su difusión, aspectos que irán referidos al 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 aplicadas; 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.

MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

Con objeto de poder mejorar el servicio que ofrecemos, la ciudadanía podrá participar en este proceso a través de:

- Quejas y sugerencias: para el planteamiento tanto de quejas como de sugerencias que los usuarios estimen convenientes, para el mejor funcionamiento de la Administración Regional podrán utilizar el procedimiento 876 disponible en la Sede Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (http://www.carm.es/guiadeservicios). 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 la web del centro está alojado un buzón de quejas y sugerencias para que todos los miembros de la comunidad educativa puedan hacer uso de él, si lo consideran oportuno. La comisión de calidad, dará respuesta en un plazo máximo de 10 días a las demandas realizadas por cualquier miembro de la comunidad educativa. La ruta es la siguiente: Calidad/Buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones.

SÁNCHEZ Rodríguez, MARÍA DEL MAR 19/10/2026 13:36:32
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5df9ae08-db81-1111-88dc-0242ac130101

- Evaluación del centro: De forma periódica se realizan encuestas de evaluación del centro cuyos destinatarios son las familias, alumnado y profesores del centro. Además, se hace una evaluación del equipo directivo por parte del profesorado.
- Consejo escolar: A través de este órgano las familias y los alumnos podrán hacer sus aportaciones.
- La Inspección de Educación dispone de un sistema de guardias de atención directa a fin de canalizar las demandas de información y asesoramiento de todos los sectores de la comunidad educativa.

HORARIO DE ATENCIÓN

HORARIO DE SECRETARÍA

- **De septiembre a junio**: Mañanas: de lunes a viernes de 09:00 a 14:00
- **Julio**: El horario de atención será de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h
- **Agosto** cerrado.

HORARIO DE ATENCIÓN A PADRES

El horario de atención a padres por parte de cada profesor puede ser consultado en la web del centro, en el portal Mirador. Además, en la reunión inicial con los padres, se les hace entrega del horario de atención a padres de los profesores del grupo.

HORARIO DEL EQUIPO DIRECTIVO

- **De septiembre a junio**: Mañanas: de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h
- **Julio**: El horario de atención será de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h.
- **Agosto**: Cerrado.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

La ciudadanía dispone de los siguientes canales de comunicación:

- **PRESENCIAL:** En el propio centro del IES Dr. Pedro Guillén
- **ATENCIÓN TELEFÓNICA:** 968 67 12 01
- **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:** 30008753@murciaeduca.es
- **WEB DEL CENTRO:** iesdrpedroguillen.es
- **ELECTRÓNICA:** En la sede electrónica de la Comunidad Autónoma. https://sede.carm.es/
- **PLATAFORMA MIRADOR:** : https://mirador.murciaeduca.es

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÈS

RED DE CENTROS DE EXCELENCIA EDUCATIVA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

El IES Dr. Pedro Guillén pertenece a la Red de Centros de Excelencia Educativa de la Región de Murcia desde el curso 2023/2024 y tiene concedidos varios Sellos de calidad.

COMPROMISOS DE TRANSPARENCIA

SANCHEZ Rodriguez, MARIA DEL MAR 19/10/2026 13:36:32
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5df9ae08-cbb1-11f1-88dc-0242ac130101

El IES Dr. Pedro Guillén, ofrece acceso libre mediante la publicación en la página web del centro de todos los documentos relativos al funcionamiento del mismo (enlace).

- PGA
- Proyecto educativo del centro
- Programaciones docentes de las asignaturas.

Cuenta con un portal de transparencia, dentro de la web del centro, donde se podrá encontrar la siguiente información, en el siguiente enlace:

- Compromisos de calidad y su medición
- Resultados extraídos de las encuestas de satisfacción y evaluación del centro.
- Mapa de procesos.

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 y el portal de transparencia Cartas de servicios y compromisos de calidad - Portal de la Transparencia

SANCHEZ Rodriguez, MARIA DEL MAR 19/10/2026 13:36:32
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5df9aea8-db81-1111-88dc-0242ac130101