

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Transparencia, Participación y Cooperación

2262 Resolución de la Secretaría General de la Consejería de Transparencia, Participación y Cooperación por la que se aprueba la Carta de Servicios del Centro Integrado de Formación Profesional de Lorca.

Las Cartas de Servicios son documentos que constituyen el instrumento de la Administración Pública de la Región de Murcia y sus organismos públicos y demás entidades de derecho público, para informar a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados, los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios.

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, de forma que permita establecer mejoras en los mismos mediante las revisiones oportunas.

En la Administración Pública de la Región de Murcia, se han ido desarrollando diferentes instrumentos normativos reguladores de las Cartas de Servicios. Por un lado, la Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, en su artículo 17.2, recoge la obligación que tienen todos los órganos de las consejerías de la Administración Regional y sus Organismos Públicos, de disponer al menos, de un documento en el que expliciten sus compromisos de eficacia, eficiencia y calidad, expresados mediante la elaboración de la correspondiente Carta de Servicios.

En virtud de lo expuesto, mediante Comunicación Interior n.º 70666/2023, de fecha 16.03.2023, por el Servicio de Evaluación y Calidad Educativa de la D. G. de Recursos Humanos, Planificación Educativa y Evaluación, de la Consejería de Educación, Formación Profesional y Empleo, se ha remitido documentación al objeto de aprobar la Carta de Servicios del Centro Integrado de Formación Profesional de Lorca, remitiendo documentación al efecto, que ha sido informado favorablemente por la Inspección General de Servicios, según establece la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia y la Resolución de 24 de marzo de 2021, de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se dictan instrucciones para la elaboración de Cartas de Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicio en los órganos directivos de la Administración Pública de la Región de Murcia, así como para su seguimiento y control.

Por lo que respecta a su aprobación, la misma corresponde al titular de la Secretaría General de la Consejería de Transparencia, Participación y Cooperación, según lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto n.º 3/2023, de 23 de enero, por el que se establecen los órganos directivos de la citada Consejería, en consonancia

con lo establecido en el Decreto del Presidente n.º 3/2023, de 23 de enero, de reorganización de la Administración Regional.

En consecuencia, visto a su vez lo preceptuado en el artículo 6.1 de la citada Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y en el artículo 17 de la referida Ley 14/2013, de 26 de diciembre,

Resuelvo:

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios del Centro Integrado de Formación Profesional de Lorca, cuyo texto se recoge en el Anexo.

Segundo.- Quien ostente la titularidad de la Dirección del mencionado centro docente, será responsable del control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente Carta de Servicios y de su evaluación y revisión periódica.

De todo ello se dará cuenta a la Secretaría General de la Consejería de Transparencia, Participación y Cooperación, 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 recogidos en la presente Carta de Servicios, así como el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan

A tal efecto, quien ostente la titularidad de la Dirección del referido centro docente, deberá remitir, en el último trimestre de cada año natural, un Informe de control y autoevaluación del último curso escolar recién terminado, a la Secretaría General de la Consejería de Transparencia, Participación y Cooperación, para su examen y seguimiento por la Inspección General de Servicios.

Este informe deberá referirse expresamente a:

- Diagnóstico de la prestación de los servicios realizados, con indicación de los datos utilizados que sirvan de fundamento.
- Grado de cumplimiento de los compromisos e indicadores de calidad asociados.
- Grado de satisfacción del ciudadano, quejas y sugerencias recibidas y medidas adoptadas para su resolución.
- Medidas correctoras aplicadas.
- Actualizaciones o modificaciones realizadas.
- Innovaciones y mejoras previstas.

Sin perjuicio de lo anterior, también podrán presentar cuanta información y datos le sean requeridos por la Inspección General de Servicios a este respecto.

Tercero.- Ordenar la realización de los trámites necesarios para su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia así como su divulgación en la web corporativa www.carm.es, en la Red intranet de la CARM (RICA) y en el Portal de Transparencia.

Murcia, 30 de marzo de 2023.—El Secretario General de la Consejería de Transparencia, Participación y Cooperación, José David Hernández González.

ANEXO



Región de Murcia

Consejería de Educación, Formación Profesional y Empleo

Carta de Servicios



CENTRO INTEGRADO DE FP DE LORCA (30019684)

© Región de Murcia.
Murcia, (2023)

CONTENIDOS

CONTENIDOS

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

NORMATIVA REGULADORA

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

HORARIO DE ATENCIÓN

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones

El CIFP LORCA es un centro público que imparte las enseñanzas de Formación Profesional de Grado Medio y Superior de la familia profesional de Sanidad en modalidad presencial, semipresencial, DUAL, así como las enseñanzas de formación para el empleo. (Certificados de Profesionalidad)

Las finalidades del CIFP Lorca se desarrollan en su Misión.

Misión, Visión y Valores

Misión:

Ofrecer una formación de calidad basada en nuevas metodologías que promuevan la inclusión, la internacionalización de nuestro centro y la competencia digital de los miembros de la comunidad educativa, favoreciendo la creatividad y permitiendo a nuestros alumnos alcanzar el éxito profesional y académico.

Visión:

Ser un centro de referencia a nivel nacional e internacional por su carácter innovador, inclusivo y emprendedor, concienciado con la sostenibilidad y el medioambiente, además de comprometido con la empleabilidad y la mejora en la cualificación profesional y digitalización de sus usuarios.

Valores:

- Participación activa (principio de actuación 2.6.)
- Responsabilidad social (principio de actuación 2.9)
- Innovación (principio de actuación 2.8)
- Transparencia en la gestión (principio de actuación 2.3, 2.4, 2.7)
- Mejora continua (principio de actuación 2.10)

- Ejemplaridad
- Integridad

Datos del Centro

Nombre del responsable: DIRECTORA DEL CENTRO INTEGRADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE LORCA

Consejería de Educación: EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL Y EMPLEO.

Centro Educativo: CENTRO INTEGRADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE LORCA

Código de Centro: 30019684

Dirección: C/ Antonio Pelegrín Medina, 2ª. 30800 Lorca. Murcia

Teléfono: 968 47 20 42 / 968 47 18 69

Correo electrónico: 30019684@murciaeduca.es

Web: www.cifplorca.es

Plano de situación



SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO

Los servicios que se prestan al ciudadano son los siguientes:

Enseñanzas

- Formación Profesional de grado medio:
 - Cuidados Auxiliares de Enfermería en turno diurno y vespertino.
 - Emergencias Sanitarias en turno diurno.
 - Emergencias Sanitarias en modalidad semipresencial.
 - Farmacia y Parafarmacia en turno diurno.
 - Farmacia y Parafarmacia en modalidad semipresencial
- Formación Profesional de grado superior
 - Laboratorio Clínico y Biomédico en turno diurno.
 - Laboratorio Clínico y Biomédico en turno vespertino. (a partir del curso 23/24)
 - Documentación y Administración Sanitaria en turno diurno.
 - Imagen para el diagnóstico y medicina nuclear en turno vespertino
 - Higiene Bucodental en turno diurno.
 - Higiene Bucodental en modalidad semipresencial
- Curso de especialización:
 - Cultivos celulares.
- Formación profesional para el empleo. Acciones formativas del SEF conducentes a Certificados de profesionalidad.

Toda la información actualizada se encuentra en la Web

<https://www.cifplorca.es/j32/index.php/oferta-educativa> y para los cursos del SEF en el enlace <https://www.cifplorca.es/j32/index.php/oferta-cursos-del-sef>

Servicio de secretaría

- Matriculaciones.
- 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

- Programas europeos Erasmus +. <https://www.cifplorca.es/j32/index.php/carta-erasmus-2014-2020>
- Plan digital del centro. Programa #DigitalProf de la Consejería de Educación e incluido en el Proyecto Educativo de Centro.
- Plan de calidad. (CAF educación). Nuestro centro está incluido en la Red de Centros de Excelencia Educativa de la Región de Murcia. <https://www.cifplorca.es/j32/index.php/politica-de-calidad-del-cifp>

Actividades extraescolares

- Participación en Olimpiada de la creatividad.
- Curso básico de Prevención de Riesgos Laborales
- Premios de emprendimiento de la Cátedra Poncemar.
- Jornada de hemodonación en el centro.

Actividades de colaboración con otras entidades y asociaciones (alianzas)

- Cátedra Poncemar de Gerontología. Nuestro centro colabora y participa activamente en los Premios y en las Jornadas Sociosanitarias para personas mayores.
- Escuela de aprendices. Universidad de la experiencia en colaboración con la Universidad de Murcia.
- Feria de la salud en colaboración con el Ayuntamiento de Lorca.

Otros servicios

- Departamento de información y orientación laboral (DIOP).
<https://www.cifplorca.es/j32/index.php/informacion-y-orientacion>
- Bolsa de trabajo. <https://www.cifplorca.es/j32/>
- Cantina en horario de 8:00 a 18:30.
- Sala de estudios en horario de 8:00 a 20:30.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

La directora del CIFP Lorca, 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	Planificación alumnado y tutorías. <i>Grado de satisfacción de los alumnos respecto a la calidad de la educación y la formación igual o superior a 3,5 sobre 5.</i> <i>Anual, medido en junio.</i>	<i>IN02-PD03 Satisfacción de los alumnos respecto a la calidad de la educación y la formación. (En escala de 1 a 5 ≥ 3,5)</i>
2	Práctica docente. <i>Grado de satisfacción de profesores y alumnos en el uso de las TIC y mejora de la competencia digital en la comunidad educativa igual o superior a 3,5 sobre 5.</i> <i>Anual, medido en junio.</i>	<i>Se obtiene con la media de los 4 indicadores (Grado de satisfacción en escala de 1 a 5 ≥ 3,5):</i> <i>IN03- PC02 Percepción del profesorado sobre la gestión del equipo directivo en cuanto al fomento de la cultura del aprendizaje e innovación</i> <i>IN04- PC02 Satisfacción del alumnado en el uso y manejo de herramientas digitales</i> <i>IN06- PC02 Valoración Ateca y otros proyectos de innovación</i> <i>IN07- PC02 Satisfacción en el uso de las TICs</i>

3

Práctica docente (Enseñanza presencial)

Dar cumplimiento a las programaciones didácticas en enseñanza presencial, al menos en 90 % de su contenido.

Anual, medido en junio.

IN01-PC02 Cumplimiento de la programación didáctica. (número de programaciones cumplimentadas/ número de programaciones realizadas) x 100 ≥ 90

4

Resultados académicos (Titulación presencial)

Alumnos que titulan en enseñanza presencial, igual o superior al 50% en grado medio y al 70% en grado superior.

Anual, medido en junio.

Se deben cumplir ambos indicadores:

IN09-PC04 (Número de alumnos que titulan en grado medio/ número de alumnos matriculados en grado medio) x100= 50

IN10-PC04 (Número de alumnos que titulan en grado superior/número de alumnos matriculados en grado superior) x100= 70

5

Resultados académicos (Titulación semipresencial/distancia)

Alumnos que titulan en enseñanza semipresencial, igual o superior al 50%.

Anual, medido en junio.

IN11-PC04 (Número de alumnos que titulan en enseñanza semipresencial / número de alumnos matriculados en semipresencial) x100= 50

6

Información y comunicación.

Grado de satisfacción de toda la comunidad educativa respecto a la información y transparencia de la institución igual o superior a 3,5 sobre 5.

Anual, medido en junio.

Se obtiene con la media de los tres indicadores. (Grado de satisfacción en escala de 1 a 5 ≥ 3,5):

IN03-PD03 Satisfacción de los alumnos respecto a la transparencia de la institución.

IN06-PD03 Satisfacción de los alumnos en cuanto al trato y la información disponible y la recepción adecuada.

IN04-PD05 Satisfacción de los usuarios con la información dada por el DIOP.

7

Proyectos Europeos

Grado de satisfacción de las movilidades Erasmus igual o superior a 3,5 sobre 5.

Anual, medido en junio.

Se obtiene con la media de los tres indicadores. (Grado de satisfacción en escala de 1 a 5 ≥ 3,5):

IN04-PA05 Satisfacción del aporte profesional de la movilidad Erasmus.

IN05-PA05 Satisfacción del aporte personal de la movilidad Erasmus.

IN06-PA05 Satisfacción respecto al apoyo recibido por el CIFP, como institución de envío.

8

Responsabilidad social corporativa

Grado de satisfacción de toda la comunidad educativa respecto a la participación del centro en actividades de RSC igual o superior a 3,5 sobre 5.

Anual, medido en junio.

Se obtiene con la media de los 4 indicadores. (Grado de satisfacción en escala de 1 a 5 ≥ 3,5):

IN01-PA06 Percepción de la protección del medio ambiente.

IN03-PA06 Percepción del alumnado y profesorado de la importancia de las acciones de RSC.

IN05-PA06 Percepción de las acciones de RSC por parte del Consejo Social.

9

Formación en centros de trabajo.

Grado de satisfacción de los alumnos igual o superior a 3,5 sobre 5, con respecto al módulo de Formación en Centros de Trabajo.
Anual, medido en junio.

IN09-PA06 Percepción del profesorado sobre actividades de RSC.

IN01-PC05 Grado de satisfacción de los estudiantes respecto al módulo de FCT (En escala de 1 a 5 \geq 3,5).

10

Formación en centros de trabajo.

Grado de satisfacción de las empresas igual o superior a 3,5 sobre 5, respecto al módulo de Formación en Centros de trabajo.
Anual, medido en junio.

IN02-PC05 Grado de satisfacción de las empresas respecto al módulo de FCT. (En escala de 1 a 5 \geq 3,5).

11

Cultura emprendedora.

Participación del centro en acciones de emprendimiento en > 1
Anual, medido en junio.

IN01-PC07 Participación del centro en acciones de emprendimiento. (número de acciones en las que el centro participa)

12

Planificación y gestión del profesorado.

Grado de satisfacción del profesorado con la gestión del centro igual o superior a 3,5 sobre 5.
Anual, medido en junio.

Se obtiene con la media de los 4 indicadores. (Grado de satisfacción en escala de 1 a 5 \geq 3,5):

IN07-PD02 Satisfacción con las condiciones de trabajo del centro (equipamientos, flexibilidad, conciliación,..)

IN01-PD01 Satisfacción del personal en cuanto a la accesibilidad al equipo directivo

IN01-PD02 Satisfacción del profesorado respecto a su acogida en el centro y el manual de acogida

IN02-PC02 Percepción del profesorado sobre la gestión del equipo directivo en cuanto al trabajo en equipo y al reparto de tareas

13

Gestión e instalaciones.

Grado de satisfacción de los alumnos sobre la gestión y recursos de institución igual o superior a 3 sobre 5.
Anual, medido en junio.

Se obtiene con la media de los 3 indicadores (Grado de satisfacción en escala de 1 a 5 \geq 3,5):

IN01-PA01 Satisfacción de los alumnos respecto al servicio de la administración.

IN02-PA01 Satisfacción con el tiempo de espera para los documentos solicitados en secretaría.

IN02-PA02 Satisfacción del alumnado con respecto a las instalaciones y recursos

14

Gestión de calidad

Respuesta a quejas y sugerencias en 15 días hábiles
Anual, medido en junio.

IN03-PD04 Respuesta a quejas, sugerencias y
reclamaciones en 15 días hábiles

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con el CIFP Lorca, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

- Los derechos recogidos en el artículo 5 de la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia ([BORM nº 71, de 27 de marzo de 2014](#)).
- 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 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](#)).
- 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](#)).

- 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](#)).
- 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 1558/2005, de 23 de diciembre, regulan los requisitos básicos de los Centros integrados. ([BOE 312 de 30 de diciembre de 2005](#))
- Los reales decretos por los que se establecen los distintos títulos de técnico y técnico superior y se fijan sus enseñanzas mínimas. www.llegarasalto.com
- Normativa contenida en la web del [Ministerio de Educación y Formación Profesional](#) .

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 334/2011, de 30 de diciembre de 2011, se aprueba el Reglamento Orgánico de los Centros Integrados. ([BORM 2 de 3 de enero de 2012](#))
- Las órdenes por las que se establecen los currículos de los ciclos formativos de grado medio y grado superior correspondientes a los títulos de técnico y técnico superior en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. www.llegarasalto.com
- Normativa contenida en la web de la [Consejería de Educación de la Región de Murcia](#).

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad de la directora del CIFP Lorca (Josefa Andreu García), 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 los ciudadanos, la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que los ciudadanos pueden esperar y el compromiso del responsable de esta Carta de Servicios en tratar de alcanzar estos objetivos.

Para la elaboración de esta Carta de Servicios, se ha constituido un equipo de trabajo, presidido por el responsable de la misma, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o servicios susceptibles de introducir mejoras y comunicará al personal los compromisos de calidad.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, el responsable de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control anual de su cumplimiento. A tal efecto, en el último trimestre de cada año, dará cuenta a la Inspección General de Servicios, a través del Servicio de Evaluación y Calidad Educativa del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el curso anterior, así como, de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

- **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, tanto el personal como los usuarios del CIFP tendrán a su disposición un formulario (en conserjería y en la web) para aportar cualquier sugerencia, queja o reclamación (F-PD04-SQRC). Tal y como recoge el proceso PD04- GESTIÓN DE CALIDAD, el departamento de Innovación Tecnológica Formativa y de Mejora de Calidad, será quién analice y de respuesta en un plazo de 15 días hábiles y propondrá las acciones de mejora oportunas.
- **La evaluación de centro.** Los alumnos, profesores y demás usuarios participan anualmente, en encuestas sobre el funcionamiento general del Centro. Los resultados y su análisis se publican en la sección “Política de calidad” de la web del centro, www.cifplorca.es.
- **Consejo Social.** El Consejo Social es el órgano de participación de la sociedad en los Centros Integrados de Formación Profesional. Está constituido por el director, dos representantes de la Conserjería de Educación, Formación y Empleo, un representante del Servicio de Empleo y Formación, Jefe de Estudios, tres representantes de los profesores, dos representantes de las organizaciones empresariales y dos representantes de las organizaciones sindicales más representativas. Además, el secretario actuará como secretario del Consejo, con voz pero sin voto.
- **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 el sistema de gestión de calidad PC04- EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN. Son los tutores los responsables de informar al alumnado sobre el procedimiento de reclamación.

- 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

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

- **Equipo directivo:**
 - Durante el curso: de lunes a viernes de 8:15 a 14:15
 - En julio, de lunes a viernes de 9:00 a 13:00
 - En otros periodos se puede recurrir al correo electrónico.
- **Secretaría:** de lunes a viernes, de 9:00 a 13:00
- **Profesorado:** Todo el personal docente del Centro tiene unas horas de atención a las familias, recogidas en la web del centro, www.cifplorca.es, sección profesores.

Cualquier correo electrónico mandado a la cuenta del Centro (30019684@murciaeduca.es) será respondido en un plazo máximo de una semana.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

La ciudadanía dispone de los siguientes canales de comunicación:

PRESENCIAL: en C/ Antonio Pelegrín Medina, 2ª, 30800 Lorca (Murcia)

ATENCIÓN TELEFÓNICA: 968472042

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: 30019684@murciaeduca.es

WEB: www.cifplorca.es

ELECTRÓNICA: En la [sede electrónica](#) de la Comunidad Autónoma. <https://sede.carm.es/>

PLATAFORMAS: [Aula XXI](#), [Mirador](#). Canal "CIFP_LORCA" de TELEGRAM.

REDES SOCIALES:

- ✓ **Facebook:** <https://www.facebook.com/cifplorca/>
- ✓ **Twitter:** <https://twitter.com/cifplorca>
- ✓ **Instagram:** <https://www.instagram.com/cifplorca/>

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

✓ CARACTERÍSTICAS DE UN CENTRO INTEGRADO:

Los Centros Integrados de Formación Profesional contribuirán al desarrollo del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, creado por la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, y, en consecuencia, tendrán los siguientes fines:

- a) La cualificación y recualificación de las personas a lo largo de la vida, mediante el establecimiento de una oferta de formación profesional modular, flexible, de calidad y adaptada a las demandas de la población, así como, a las necesidades generadas por el sistema productivo.
- b) La evaluación y acreditación oficial de las competencias profesionales adquiridas por las personas a través de la experiencia laboral y de vías no formales de formación, que tengan como referencia el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales y de acuerdo con el procedimiento y los criterios que se establezcan por las autoridades competentes de la Región de Murcia.
- c) La prestación de los servicios de información y orientación profesional a las personas para que tomen las decisiones más adecuadas respecto a sus necesidades de formación y cualificación profesional a fin de mejorar su empleabilidad y, promover que las competencias profesionales que ya poseen, sean objeto de acreditación.
- d) El establecimiento de un espacio de cooperación entre el sistema de formación profesional y el entorno productivo sectorial y local para desarrollar y extender una cultura de la formación permanente, mejorar la capacitación profesional y el desarrollo personal de jóvenes y adultos, trabajadores ocupados y desempleados, contribuyendo así a prestigiar la formación profesional y a fomentar la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres.

✓ **PROYECTO FUNCIONAL:**

El proyecto funcional establece el régimen de organización y funcionamiento de los Centros Integrados de Formación Profesional. Incluye:

- Sistema Organizativo del centro
- Sistema de Gestión de Calidad. Procedimientos de gestión
- Plan estratégico
- Plan anual de actuación
- Plan de acción tutorial
- Calendario de actividades formativas
- Proyectos y planes a desarrollar en el centro
- Presupuesto anual y situación actual de saldos

✓ **COMPROMISO DE TRANSPARENCIA Y ACCESIBILIDAD DOCUMENTAL:**

DOCUMENTOS QUE SON TOTALMENTE PÚBLICOS (EN LA WEB DEL CENTRO)

Carta de servicios
Política de calidad
Proyecto funcional
Reglamento de régimen interno
Listado de indicadores
Análisis de la evaluación del centro

OTROS DOCUMENTOS	ACCESIBLES PARA	TRAS PETICIÓN DE
Acta del Consejo Social	Consejeros	Cualquier docente

Acta del Claustro	Profesorado	No
Acta de la CCP	Profesorado	No
Actas de evaluación	Profesorado	No
Actas de reunión de departamentos	Miembros del departamento didáctico	No
Estadística trimestral	Profesorado	No
Memoria final	Profesorado y miembros del consejo social	No
Cuenta de gestión y presupuestos	Profesorado y miembros del consejo social	No
Registros de sugerencias, quejas e incumplimientos	No	Cualquier miembro del Consejo Social

✓ **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>.