

tir de la publicación de la presente Resolución, para formular las alegaciones y observaciones que estimen oportunas.

Relación de entidades: Plataforma por la Homologación en Andalucía, UFAPA y CAE.

Sevilla, 9 de abril de 2010.- El Secretario General Técnico, Alberto Ollero Calatayud.

RESOLUCIÓN de 5 de abril de 2010, de la Delegación Provincial de Málaga, por la que se aprueba la carta de servicios del Instituto de Educación Secundaria «Al-Baytar» de Arroyo de la Miel, Benalmádena, Málaga.

Visto el Proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Instituto de Educación Secundaria «Al-Baytar», de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos, y en uso de la competencia que me confiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regula las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios de Calidad y de los Servicios Públicos,

RESUELVO

1. Aprobar la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria «Al-Baytar» de Arroyo de la Miel, Benalmádena, Málaga, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria «Al-Baytar» en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente a su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Málaga, 5 de abril de 2010.- El Delegado, Antonio M. Escámez Pastrana.

ANEXO

CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA AL-BAYTAR

PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria IES Al-Baytar (en adelante IES), dependiente de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía tiene como propósito facilitar a los usuarios la obtención de información y dotarlos de los mecanismos que les den la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios que presta el Centro.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir la mejora de los servicios prestados por el IES Al-Baytar a todos los usuarios.

Por ello, la Dirección del Instituto adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la misma sea aplicado por todas las personas que trabajan en el Centro.

CARTA DE SERVICIOS DE IES AL-BAYTAR DE ARROYO DE LA MIEL

ÍNDICE

1. ASPECTOS GENERALES.
2. SERVICIOS PRESTADOS, COMPROMISOS E INDICADORES.
3. NORMATIVA REGULADORA.
4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS.

5. NIVELES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.

6. ELEMENTOS QUE APOYAN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.

7. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.

8. ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS.

1. Aspectos generales.

Las Cartas de Servicios son documentos que ponen en valor el principio de buena administración establecido en el Estatuto de Andalucía y en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

El IES Al-Baytar de Arroyo de la Miel es un centro educativo adscrito a la Delegación Provincial de la Consejería de Educación en Málaga.

El IES Al-Baytar de Arroyo de la Miel tiene como misión formar en conocimientos, capacidades y valores dentro de un entorno de respeto, solidaridad y tolerancia. Conseguir el pleno desarrollo de la personalidad de nuestros estudiantes y prepararlos para estudios posteriores o para su inserción en el mundo laboral. Todo ello lo realiza bajo determinados valores, entre los que destacan eficacia, eficiencia, respeto y confianza en las personas, participación, orientación al cliente y el trabajo en equipo.

La presente Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos en la prestación de todos los servicios ofrecidos por el Centro a la ciudadanía en general y, en especial, al Alumnado, Padres/Madres o Tutores Legales del alumnado y otros centros.

La dirección del IES Al-Baytar de Arroyo de la Miel es responsable de la gestión, seguimiento y divulgación de la presente Carta de Servicios, así como de proponer su actualización o suspensión al órgano competente.

2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.

Los compromisos adquiridos para cada servicio al que se refiere esta Carta son:

Servicio Prestado

Impartir las siguientes Enseñanzas:

- Educación Secundaria Obligatoria (ESO);
- Bachillerato:
- Ciencias y Tecnología.
- Humanidades y Ciencias Sociales.
- Programas de Cualificación Profesional Inicial:
- Auxiliar de Instalaciones Electrotécnicas y de Comunicaciones (Familia Profesional de Electricidad y Electrónica).
- Ciclos Formativos de Grado Medio:
- Montaje y Mantenimiento de Instalaciones de Frío, Climatización y Producción de Calor (Familia Profesional de Instalación y Mantenimiento).
- Sistemas Microinformáticos y Redes (Familia Profesional de Informática y Comunicaciones).
- Ciclos Formativos de Grado Superior:
- Instalaciones Electrotécnicas (Familia Profesional de Electricidad y Electrónica).

Compromiso/s de calidad:

1. Conseguir que el 55% del alumnado promocione o titule, con respecto al total de evaluados (en junio y septiembre).
2. Que el cumplimiento global de las programaciones impartidas en el centro, en cada curso, superen el 85%.
3. Conseguir que el 80% del alumnado supere las pruebas de Selectividad con respecto al total de presentados por el Centro.
4. Garantizar la objetividad del proceso de evaluación, realizando planes de homogeneización y calibración, por parte del profesorado.
5. Seguimiento y medición del alumnado evaluado como Apto en la FCT.
6. Analizar los resultados de la satisfacción de las familias y del alumnado.

7. Conseguir que al menos el 40% del profesorado participe en actividades formativas a lo largo del curso.

Servicio Prestado.

Información y realización de actividades de difusión relacionadas con la Oferta Educativa del Centro. Así como atención y resolución de los trámites administrativos relacionados.

Compromiso/s de calidad

8. Mantener el nivel de atención y resolución de trámites administrativos.

9. Informar de la oferta educativa del centro a través de la página web, pantallas digitales y tablón de anuncios del centro. Manteniendo actualizados los contenidos a través de una revisión trimestral de ambos medios.

Servicio Prestado

Orientación académica, laboral y personal al alumnado, a través del Departamento de Orientación, Departamentos de Familias Profesionales y de Actividades Complementarias y Extra-Escolares.

Compromiso/s de calidad

10. Cumplir, al menos, el 85% de los Objetivos establecidos en el Plan de Orientación y Acción Tutorial llevado a cabo por el Departamento de Orientación.

11. Promover un clima de convivencia que favorezca la tolerancia y el respeto a las normas de todos los miembros de la comunidad educativa.

12. Tratar de manera personalizada los posibles casos de abandono detectados.

Servicio Prestado

Desarrollo de actividades de cooperación con entidades para posibilitar la participación en programas de prácticas y educativos al alumnado (Comenius, Leonardo,...)

Compromiso/s de calidad

13. Obtener un nivel de satisfacción del Alumnado y de las Empresas, en relación a la realización de Prácticas en Empresas por encima de 7 (en el caso de las empresas) y de 7,25 (para el alumnado).

14. Facilitar prácticas en entidades que favorezcan la inserción laboral, consiguiendo que el 70% del alumnado se inserte laboralmente antes de 6 meses.

Servicio Prestado

Servicios complementarios: Biblioteca del Centro, el Transporte en la Escuela, Bilingüismo, Programa de Acompañamiento, Escuela Espacio de Paz, Centro TIC...

Compromiso/s de calidad

15. Analizar los resultados de la satisfacción de los usuarios de la biblioteca.

16. Mantener al menos un 80% de proyectos y programas educativos en los que participa el Centro.

La información sobre los indicadores, sus valores y evolución, a través de los que se mide el cumplimiento de los compromisos anteriores, se incluirán en el Informe de Seguimiento Anual de la Carta de Servicios, pudiéndose consultar en el Tablón de anuncios del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. Normativa reguladora.

Cabe destacar como normativa que regula los servicios que se prestan, la siguiente:

Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo (BOE de 3.1.2007).

Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo (BOJA de 12.9.2008).

Decreto 200/1997, de 3 de septiembre, por el que se aprueba el reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria (BOJA de 6.9.97).

Orden de 9.9.1997, por la que se regulan determinados aspectos de la Organización y Funcionamiento de los Institutos de Educación Secundaria (BOJA de 9.9.97).

Orden de 26.5.2003, por la que se modifica la de 9 de septiembre de 1997, por la que se regulan determinados aspectos de organización y funcionamiento de los Institutos de Educación Secundaria de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA de 11.6.2003).

Orden de 27.7.2006, por la que se regulan determinados aspectos referidos a la organización y funcionamiento del departamento de orientación en los Institutos de Educación Secundaria (BOJA de 8.9.2006).

Orden de 24.6.2008, por la que se regulan los programas de cualificación profesional inicial (BOJA de 7.8.2008).

Reglamento de Organización y Funcionamiento (está a disposición de nuestros usuarios y usuarias mediante petición al Jefe de Estudios).

Se puede consultar la relación más completa de dicha normativa en la dirección web: <http://www.juntadeandalucia.es/educacion> (portal de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía).

4. Derechos y obligaciones de usuarios y usuarias.

Los derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios a los que se refiere la presente Carta de Servicios, en su relación con el IES Al-Baytar de Arroyo de la Miel son, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos así como en el resto de la normativa vigente aplicable, los siguientes:

Derechos:

- Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y el incumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.

- Más concretamente, según el Decreto 85/1999, de 6 de abril, por el que se regulan los derechos y deberes del alumnado, el alumnado tiene derecho a:

- Formación Integral.

- Objetividad en la Evaluación.

- Igualdad de Oportunidades.

- Percibir ayudas.

- Protección Social.

- Derecho al Estudio.

- Orientación Escolar y Profesional.

- Libertad de conciencia.

- Respeto a su intimidad, integridad y dignidad personales.

- Participación en la vida del Centro.

- Utilización de las instalaciones del Centro.

- Derecho de reunión.

- Libertad de expresión.

- Libertad de asociación.

- Respeto a sus Derechos.

Obligaciones:

- Respetar los espacios libres de humo.

- Observar una conducta inspirada en el mutuo respeto, la tolerancia y colaboración con el personal que presta los servicios.

- Más concretamente, según el Decreto 85/1999, de 6 de abril, el alumnado tiene el deber de:

- Estudiar.

- Respetar la diversidad.

- Hacer un buen uso de las instalaciones del Centro.

- Respetar el proyecto de Centro.

- Respetar al profesorado y a los demás miembros de la comunidad educativa.

- Participar en la vida del Centro.

5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.

a) Información:

La información relacionada con la Carta de Servicios se puede consultar en: www.albaytar.org.

- Toda persona que solicite información sobre la Carta de Servicios dispondrá de un tríptico que estará disponible en la Secretaría del Centro.

Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza.
www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/clara/index.html.

El Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos de la Consejería de Justicia y Administración Pública.

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/omsp/Welcomedo.

b) Comunicación:

Además de las vías de información establecidas, esta Carta de Servicios se facilita a través de:

- Publicación en BOJA.
- Edición y distribución de folleto divulgativo.
- Publicación en los medios locales.

c) Participación:

Para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la presente Carta de Servicios, están previstas las siguientes formas de participación:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que periódicamente se realizan sobre la prestación de servicios.

2. Mediante su participación en los siguientes órganos:

- Consejo Escolar.
- Junta de Delegados.
- Asociación de Padres y Madres de Alumnos.

3. Mediante su participación en las siguientes actividades:

- Actividades Complementarias y Extraescolares.
- Jornadas Informativas.
- Reuniones de Orientación.
- Tutorías.
- Reunión inicial con los tutores.

4. Mediante la presentación de las Sugerencias, Quejas y Reclamaciones (S.Q.R.) que estimen oportunas, utilizando para ello:

- El buzón de sugerencias situado en el vestíbulo del Centro.
- Dirección de correo electrónico: 29009892.averroes@juntadeandalucia.es.
- Dirección Postal: Avda. Erasa, s/n. Urb. Béjar. 29630 Arroyo de la Miel (Málaga).

6. Sugerencias, quejas y reclamaciones.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y sobre el incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios se pueden presentar a través de:

Buzón de sugerencias: situado en el vestíbulo del Centro o a través del correo electrónico.

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible en papel en el IES Al-Baytar de Arroyo de la Miel, en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía y en Internet en www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

A través de Internet es posible cumplimentar un formulario que, si el usuario o usuaria dispone de certificado digital podrá presentarse directamente a través de este canal, o si no dispusiera del mismo, deberá imprimirse en papel y presentarse, debidamente firmado, en el IES Al-Baytar de Arroyo de la Miel, cualquier Registro de la Junta de Andalucía o a través de cualquier otro medio contemplado en la Ley 30/1992. El IES Al-Baytar de Arroyo de la Miel se compromete a ofrecer una respuesta antes de 15 días lectivos desde la recepción de la sugerencia, queja o reclamación.

Esta Carta de Servicios está sujeta a las actuaciones de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, que adicionalmente lleva el control de las sugerencias, quejas o reclamaciones en relación con la misma y con la prestación de los servicios a los que se refiere y que sean presentadas a

través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía antes mencionado.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

7. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.

La prestación de los servicios en las condiciones descritas en esta Carta se apoya en: Sistemas de Gestión de Calidad.

El I.E.S. «Al-Baytar», que obtuvo la certificación en la ISO 9001:2000 en octubre del año 2007, ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad, y lo mantiene de tal manera que su eficacia es mejorada continuamente de acuerdo con los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001:2000, con el que se aspira a:

- Obtener y asegurar la calidad de sus servicios, demostrando su capacidad para impartir los cursos de forma consecuente con la demanda de sus usuarios y usuarias, y conforme a los requisitos legales aplicables.

- Conseguir y aumentar la satisfacción de sus grupos de interés mediante la aplicación efectiva y eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo procesos de mejora continua.

8. Accesibilidad a los servicios.

A los servicios prestados por el IES Al-Baytar de Arroyo de la Miel a los que se refiere esta Carta de Servicios, se puede acceder a través de:

Servicios Presenciales:

Centro de Enseñanza del IES Al-Baytar.

Avda. Erasa s/n. Urb. Béjar.

29630 Arroyo de la Miel (Málaga).

Medios de transporte:

1. Autobús:

- Autobuses Portillo: L2: Parada en Avda. Boulevard.

- Autobuses Portillo: LÍNEA M-110 Málaga - Torremolinos - Benalmádena Costa: Parada en Avd. Antonio Machado, N340 (Junto al castillo de Bil-Bil).

2. Tren de Cercanías: Línea Málaga Fuengirola: Parada en Benalmádena-Arroyo de la Miel.

Horario de atención al público:

Días lectivos: de 8,30 h a 15,00 h durante todo el curso.

Días laborables no lectivos: de 9,00 h a 14,00 h (salvo el mes de agosto).

Horario de secretaría:

Días lectivos: de 9,00 h a 14,00 h (salvo el mes de agosto).

Horario de Jefatura de Estudios para la atención a las familias:

Días lectivos: de 10,30 h a 14,00 h.

Plano de situación:



Servicios telefónicos:
 IES Al-Baytar
 Conserjería: 951293825.
 Secretaría: 951293827.
 Fax: 951293831.

Servicios telemáticos:
 IES Al-Baytar.
<http://www.albaytar.org/>.

Requisitos: No existen requisitos específicos para el acceso a los servicios telemáticos.

Esta Carta de Servicios está sujeta a lo establecido en el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos y al Decreto 177/ 2005, de 19 de julio, por el que se modifica, y entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA)

A N E X O

Código del compromiso	Indicadores	Fórmula de cálculo	Estándar	Periodicidad
1	% del alumnado que promociona o titula en cada uno de los niveles y etapas	Media de los porcentajes del alumnado que promociona o titula en cada uno de los niveles y etapas	55%	anualmente
2	% de Materia impartida en relación a la programada	Media del % de materia impartida en cada uno de los grupos I.E.S.	85%	trimestralmente
3	% de alumnado que supera las pruebas de Selectividad con respecto al total de presentados del Centro.	% de alumnos que superan las pruebas de selectividad	80%	anualmente
4	% de los planes de calibración del profesorado llevados a cabo según el plan establecido por los Departamentos.	Media del % de los Planes de Calibración llevados a cabo	55%	anualmente
	% de Actas de Homogeneización realizadas según el plan establecido por los Departamentos.	Media del % de Actas de Homogeneización realizadas por los Departamentos	55%	anualmente
5	% de alumnos con acuerdo de colaboración que son evaluados aptos.	Porcentaje de alumnado evaluado como APTO en la FCT.	90%	anualmente
6	Media aritmética a la pregunta de satisfacción general en la encuesta de medición de la satisfacción de los alumnos.	Media aritmética en pregunta 0, en la encuesta sobre nivel de satisfacción de 10 a 1, siendo 10 el grado máximo de satisfacción.	6,25	anualmente
	Media aritmética a la pregunta de satisfacción general en la encuesta de medición de la satisfacción de las familias.	Media aritmética en pregunta 0, en la encuesta sobre nivel de satisfacción de 10 a 1, siendo 10 el grado máximo de satisfacción.	7	anualmente
7	% del profesorado que participa en actividades de formación a lo largo del curso.	% de profesorado que realiza actividades formativas a lo largo del curso.	40%	anualmente
8	% de alegaciones revisadas y contestadas.	Que el 100% de las alegaciones sean revisadas y contestadas en plazo	100%	anualmente
	% de matriculaciones revisadas antes del inicio de curso.	Que el 100% de las matriculas sean revisadas	100%	anualmente

Código del compromiso	Indicadores	Fórmula de cálculo	Estándar	Periodicidad
9	% de revisiones en las que la información sobre la Oferta Educativa está actualizada y aparece expuesta en los diferentes canales dispuestos para su difusión.	Nº de revisiones en las que la oferta educativa esta actualizada y se encuentra expuesta en el 100% de los canales de publicación.	100%	trimestralmente
10	% de Objetivos cubiertos del Plan de Orientación y Acción Tutorial.	Que el 85% de los objetivos del POAT hayan sido realizados.	85%	trimestralmente
	Media aritmética a la pregunta de satisfacción general en la encuesta de medición de la satisfacción de los alumnos con la tutoría y la orientación.	Encuesta sobre nivel de satisfacción de 1 a 10, siendo 10 el grado máximo de satisfacción.	6,5 sobre 10	anualmente
11	Media aritmética a la pregunta de satisfacción general en la encuesta de medición de la satisfacción de los alumnos con el clima de convivencia del centro.	Encuesta sobre nivel de satisfacción de 1 a 10, siendo 10 el grado máximo de satisfacción.	6 sobre 10	anualmente
	Media aritmética a la pregunta de satisfacción general en la encuesta de medición de la satisfacción de las familias con el clima de convivencia del centro.	Encuesta sobre nivel de satisfacción de 1 a 10, siendo 10 el grado máximo de satisfacción.	6 sobre 10	anualmente
12	% de alumnos que abandonan los estudios cada año (bajas + abandonos).	% de alumnos/as que abandonan los estudios cada año (bajas + abandono)	<10%	anualmente
	% de alumnos habituales.	% de alumnado considerado habitual.	75%	trimestralmente
13	Media aritmética a la pregunta de satisfacción general en la encuesta de medición de la satisfacción de las empresas con la FCT.	Media aritmética de la respuesta a la pregunta 1 de la encuesta, sobre nivel de satisfacción de 1 a 10.	7	anualmente
	Media aritmética a la pregunta de satisfacción general en la encuesta de medición de la satisfacción de los alumnos con la FCT.	Media aritmética de la respuesta a la pregunta 1 de la encuesta, sobre nivel de satisfacción de 1a 10.	7,25	anualmente
14	% de Alumnado insertado laboralmente 6 meses después de terminar la FCT.	% de alumnado insertado laboralmente	70%	anualmente
15	Media aritmética a la pregunta de satisfacción general en la encuesta de medición de la satisfacción de los usuarios de la biblioteca.	Media aritmética de la respuesta a la Pregunta 1 de encuesta de satisfacción de uso de la biblioteca.	6,5	anualmente
16	Mantener el número de proyectos y programas educativos en los que participa el Centro.	Mayor o igual al del curso anterior	80%	anualmente