

### 3. Otras disposiciones

#### CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

*RESOLUCIÓN de 18 de junio de 2012, de la Delegación Provincial de Cádiz, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria «Las Cumbres», de Ubrique.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Instituto de Educación Secundaria «Las Cumbres», de Ubrique, de acuerdo con el informe preceptivo 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 regulan 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, esta Delegación Provincial de Educación en Cádiz

#### HA RESUELTO

Primero. Aprobar la Carta de Servicios del Instituto de Educación de Secundaria «Las Cumbres», de Ubrique, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

Segundo. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios del Instituto de Educación de Secundaria «Las Cumbres», de Ubrique, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

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

Cádiz, 18 de junio de 2012.- La Delegada, Blanca Alcántara Reviso.

#### CARTA DE SERVICIOS DE I.E.S. LAS CUMBRES

#### ÍNDICE

1. Aspectos generales.
2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.
3. Normativa reguladora.
4. Derechos y obligaciones de 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.

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.

#### 1. Aspectos generales.

El IES Las Cumbres es un centro educativo adscrito a la Delegación Provincial de Cádiz de la Consejería de Educación perteneciente a la Junta de Andalucía.

El IES «Las Cumbres» y sus centros adscritos pretenden conseguir que el alumnado desarrolle la capacidad para regular su propio aprendizaje, adquiera la autonomía y conocimientos necesarios para alcanzar nuevos saberes, habilidades, destrezas, es decir, competencias básicas; respetando sus ritmos de aprendizaje y contando con la colaboración familiar. Trabajando en un entorno que favorezca la convivencia y el respeto de los derechos y libertades fundamentales.

Asimismo, consolidar la madurez personal y social del alumnado de bachillerato y proporcionarle las capacidades necesarias para su posterior incorporación a la educación superior y a la vida laboral.

Capacitar al alumnado de los ciclos formativos para el desempeño cualificado de las diversas profesiones, el acceso al empleo y la participación activa en la vida social, cultural y económica.

El IES «Las Cumbres» y sus centros adscritos pretenden ser Centros que generen confianza y credibilidad en todos los sectores de la comunidad educativa y que permitan que el alumnado obtenga el máximo desarrollo

posible de sus capacidades personales. A tales efectos, se pondrá especial énfasis en la adquisición de las competencias básicas, en la detección y tratamiento de las dificultades de aprendizaje tan pronto como se produzcan, en la tutoría y orientación educativa del alumnado, en la relación con las familias para apoyar el proceso educativo de sus hijos e hijas y en la cultura de la evaluación de todas nuestras actuaciones con el fin de facilitar la toma de decisiones para la mejora del rendimiento educativo.

Todo ello lo realiza bajo determinados valores, entre los que destacan eficacia, eficiencia, mejora continua, respeto y confianza en las personas, participación, solidaridad, esfuerzo, orientación al cliente y el trabajo en equipo. A través de estos valores el IES «Las Cumbres» aspira a:

- Ser un centro de formación de referencia para el alumnado, las familias y las empresas, que mantenga una imagen cuidada y de prestigio, con una amplia oferta educativa, moderna y de calidad, con una dotación adecuada, que incorpore las últimas tecnologías y que permita una atención más personalizada al alumnado.
- Ser un centro que se caracterice por un buen clima de trabajo y convivencia, basado en la profesionalidad de sus trabajadores y en el compromiso y participación de toda la comunidad educativa.

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.

1. Al alumnado, padres/madres o tutores legales y Entidades.

La dirección del centro 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:

1 Enseñanzas relativas a la oferta académica siguiente:

- Educación Secundaria Obligatoria (ESO):

+ Primer Ciclo: cursos primero y segundo.

+ Segundo Ciclo: cursos tercero y cuarto.

- Programa de Cualificación Profesional Inicial (PCPI):

+ Auxiliar de Gestión Administrativa.

- Bachillerato:

+ Itinerario de Artes:

\* Vía de Artes Plásticas.

+ Itinerario de Ciencias y Tecnología:

\* Vía de Ciencias e Ingeniería.

\* Vía de Ciencias de la Salud.

+ Itinerario de Humanidades y Ciencias Sociales:

\* Vía de Humanidades.

\* Vía de Ciencias Sociales.

- Formación Profesional Específica:

+ Ciclos Formativos de Grado Medio:

\* Gestión Administrativa (Familia Profesional de Administración).

\* Electromecánica de vehículos (Familia Profesional de Mantenimiento de Vehículos Autopropulsados).

+ Ciclos Formativos de Grado Superior:

\* Administración y Finanzas (Familia Profesional de Administración).

Compromisos de calidad:

1. Conseguir que al menos el 75% del alumnado promocione o titule, con respecto al total de matriculados (en junio y septiembre).

2. Que el cumplimiento global del centro de las programaciones impartidas en el curso superen el 85%.

3. Conseguir que el 85% del alumnado supere la selectividad con respecto al total de presentados por el Centro.

4. Garantizar la formación continua del profesorado, realizando el 75% del profesorado, al menos, una actividad formativa por curso académico.

Servicio prestado:

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

Compromisos de calidad:

5. Mantener el nivel de satisfacción por encima de 3 en un intervalo de 1 a 5, para la atención y resolución de trámites administrativos.

6. Informar a otros centros educativos sobre la oferta educativa que se imparte en el centro, realizando al menos 2 visitas a lo largo del curso académico a/por otros centros.

7. Informar de la oferta educativa del centro a través de la página web y tablón de anuncio del centro. Manteniendo actualizados los contenidos a través de una revisión mensual de ambos medios.

Servicio prestado:

3. Orientación académica, laboral y personal al alumnado a través del Departamento de Orientación, de Familias Profesionales y de Actividades Complementarias y Extraescolares.

Compromisos de calidad:

8. Promover un clima de convivencia que favorezca la tolerancia y el respeto a las normas de todos los miembros de la comunidad educativa a través de la realización de acciones motivadoras y llevando a cabo un seguimiento del clima de convivencia.

9. Cumplir, al menos, el 75% de los Objetivos establecidos en el Plan de Orientación y Acción Tutorial llevado a cabo por el Departamento de Orientación.

10. Llevar a cabo, al menos, 3 reuniones anualmente entre el/la tutor/a de cada grupo y las familias de su alumnado.

11. Prestar atención especializada al alumnado con necesidades educativas especiales, emitiendo informes específicos personalizados con la evaluación del alumnado.

12. Emitir Informes específicos y personalizados con la evaluación del alumnado con necesidades educativas especiales.

Servicio prestado:

4. Desarrollo de actividades de cooperaciones con entidades para posibilitar la participación en programas de prácticas y educativos al alumnado (intercentros.-intercambio con alumnado de otros países, Leonardo.- a través del cual el alumnado del Ciclo Formativo Superior de Administración y Finanzas realiza la Formación en Centros de Trabajo [FCT] en el extranjero, Ubrique blanco de paz.- tiene como finalidad movilizar a todos los integrantes de la Comunidad Educativa en el trabajo de la Educación para los Valores, el desarrollo y la Convivencia).

Compromisos de calidad:

13. Obtener un nivel de satisfacción del alumnado y empresas, en relación a la realización de Prácticas en Empresas, por encima de 3,5 en un intervalo de 1 a 5.

14. Facilitar prácticas en entidades que favorezcan la inserción laboral, consiguiendo que al menos el 55% del alumnado se inserte laboralmente o continúen los estudios antes de 6 meses.

Servicio prestado:

5. Servicios complementarios:

- El instituto cuenta con un servicio de transporte de ámbito local y comarcal.
- Gestión de la biblioteca del centro con el fin de conceder préstamos de libros y servir de sala de estudio y consulta.
- Utilización de las nuevas tecnologías a través del programa escuela TIC 2.0.
- Impartición del inglés en las aulas al ser Centro Bilingüe.
- Realización de actividades extraescolares y complementarias.
- El instituto dispone de laboratorios y aulas específicas.
- Servicio de cafetería.

Compromisos de calidad:

15. Desarrollar al menos el 75% de las actividades extraescolares y complementarias de la programación anual.

16. Obtener un nivel de satisfacción del alumnado en relación al servicio de biblioteca por encima de 3,5 en un intervalo de 1 a 5.

17. Obtener un nivel de satisfacción del alumnado en relación a la utilidad del inglés en las aulas por encima de 3 de un intervalo de 1 a 5.

18. Obtener un nivel de satisfacción del alumnado en relación a la utilización de las nuevas tecnologías por encima de 3 en un intervalo de 1 a 5.

19. Obtener un nivel de satisfacción de las familias en relación con los servicios prestados por el centro por encima de 3,5 en un intervalo de 1 a 5.

La información sobre los indicadores, sus valores y evolución, a través de los que se mide el cumplimiento de los compromisos anteriores, se incluirá en el Informe de Seguimiento Anual de la Carta de Servicios, pudiéndose consultar en <http://www.ieslascumbres.es/>.

### 3. Normativa reguladora.

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

#### \* Organización y Funcionamiento:

- 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 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 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).

- 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).

- Ordenación General F.P.E.: Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional (BOE de 20.6.02). 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 la que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional Inicial que forma parte del sistema educativo (BOJA de 12.9.2008).

- Reglamento de Organización y Funcionamiento. (Está a disposición de nuestros usuarios y usuarias mediante petición al/a la Secretario/a.)

Se puede consultar la relación completa de dicha normativa en la dirección web -<http://www.juntadeandalucia.es/educacion> - <http://www.adideandalucia.es/>.

### 4. Derechos y obligaciones de usuarios y usuarias.

Los derechos y obligaciones de usuarios y usuarias de los servicios a los que se refiere la presente Carta de Servicios, en su relación con IES Las Cumbres 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.

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

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

- Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que le afecten.

- 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 y
- + 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:

<http://www.ieslascumbres.es/>.

Página web, intranet y tableros de anuncios.

Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza.

<http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/clara/>.

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

<http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/omsp/>.

b) Comunicación:

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

- Publicación en el BOJA.
- Edición y distribución del folleto divulgativo.
- Información mediante la web del Centro.
- Publicación en medios locales.
- A través de reuniones con los órganos colegiados y personal del Centro.

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 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: [11006693.averroes@juntadeandalucia.es](mailto:11006693.averroes@juntadeandalucia.es).
- Dirección postal: Las Cumbres, s/n, apartado postal 38. C.P. 11600, Ubrique (Cádiz).

3. A través de nuestra página web:

- Revista digital.
- Plataforma Educativa, etc.

4. Mediante su participación en los siguientes órganos:

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

5. Mediante su participación en las siguientes actividades:

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

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible en papel en IES Las Cumbres en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía y en Internet en <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/lsr/inicio.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 IES Las Cumbres, cualquier Registro de la Junta de Andalucía o a través de cualquier otro medio contemplado en la Ley 30/1992. IES Las Cumbres se compromete a ofrecer una respuesta antes de 7 días desde la recepción de la sugerencia, queja o reclamación.

Ante el posible incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, IES Las Cumbres actuará:

El/La Director/a del Centro comunicará a la persona usuaria las medidas adoptadas para subsanar el motivo que provocó el incumplimiento del compromiso.

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:

- Auditorías internas anuales.
- Obtención por parte de la empresa certificadora AENOR en el año 2008 de la acreditación como centro de calidad cumpliendo con la norma europea UNE-EN ISO 9001:2008. Esta acreditación se renueva anualmente mediante la auditoría externa llevada a cabo por dicha empresa.
- Seguimiento de la carta de servicios y planes de mejora a través de la plataforma Ágora, creada por la Junta de Andalucía para la gestión de los proyectos de calidad.
- A través del Plan de Orientación y Acción Tutorial (POAT).
- Cualquier otro aspecto que contribuya a asegurar las condiciones de prestación de los servicios establecidos en la Carta de Servicios.

8. Accesibilidad a los servicios.

A los servicios prestados por IES Las Cumbres a los que se refiere esta Carta de Servicios, se puede acceder a través de:

Servicios presenciales:

Dirección:

- IES «Las Cumbres», Las Cumbres, s/n, apartado postal 38. C.P. 11600, Ubrique (Cádiz).

Transporte: El Centro cuenta con un servicio de transporte propio para el alumnado de Ubrique y el de la Comarca.

Plano de Situación:





Fórmula de cálculo:  
Programación impartida/Programación prevista.  
Estándar: 85.  
Periodicidad: trimestralmente.

Indicador de calidad:  
3. % de alumnos y alumnas que superan las Pruebas de Selectividad con respecto al total de los presentados del Centro.  
Fórmula de cálculo:  
Alumnado que aprueba la selectividad/Alumnado que se presenta a la selectividad.  
Estándar: 85.  
Periodicidad: anualmente.

Indicador de calidad:  
4. % de profesores/as que realizan al menos 1 actividad formativa por curso académico.  
Fórmula de cálculo:  
Profesorado que realiza al menos 1 actividad formativa/Total del profesorado del instituto.  
Estándar: 75.  
Periodicidad: anualmente.

Indicador de calidad:  
5. Índice de satisfacción sobre atención y resolución de trámites administrativos, en las encuestas anuales realizadas al alumnado, familias y empresas colaboradoras en la Formación en Centros de Trabajo (FCT).  
Fórmula de cálculo:  
Total puntuación dada por el alumnado, empresas o familias/Total de alumnado, empresas o familias encuestadas.  
Estándar: 3.  
Periodicidad: anualmente.

Indicador de calidad:  
6. Número de visitas realizadas a/por otros Centros para informar de la oferta educativa.  
Fórmula de cálculo:  
Suma de las visitas realizadas.  
Estándar: 2.  
Periodicidad: anualmente.

Indicador de calidad:  
7. Número de revisiones mensuales de los contenidos de la web y tablón de anuncios.  
Fórmula de cálculo:  
Número de veces que se revisa la oferta educativa.  
Estándar: 1.  
Periodicidad: mensualmente.

Indicador de calidad:  
8. % de partes de incidencia tratados por la comisión de convivencia en cada evaluación según el procedimiento establecido.  
Fórmula de cálculo:  
Partes de incidencias tratados por la comisión de convivencia trimestralmente/Total partes de convivencia.  
Estándar: 100.  
Periodicidad: trimestralmente.

Indicador de calidad:  
9. Índice de satisfacción sobre el clima de convivencia, en las encuestas anuales realizadas al alumnado y las familias.  
Fórmula de cálculo:  
Total puntuación dada por el alumnado o familias/Total de alumnado o familias encuestadas.  
Estándar: 3.  
Periodicidad: anualmente.

Indicador de calidad:

10. % de objetivos cubiertos del Plan de Orientación y Acción Tutorial (POAT) que se han cubierto.

Fórmula de cálculo:

Actividades realizadas /Actividades propuestas.

Estándar: 75.

Periodicidad: anualmente.

Indicador de calidad:

11. Número de reuniones informativas anuales mantenidas entre el/la tutor/a de cada grupo con las familias.

Fórmula de cálculo:

Suma de las reuniones anuales

Estándar: 3.

Periodicidad: anualmente.

Indicador de calidad:

12. % de alumnos/as con necesidades educativas especiales a los que se les presta atención especializada.

Fórmula de cálculo:

Alumnado con NEE a los que se les presta atención especializada/Total de alumnado con NEE.

Estándar: 100.

Periodicidad: anualmente.

Indicador de calidad:

13. % de alumnado con necesidades educativas especiales que reciben Informes específicos y personalizados.

Fórmula de cálculo:

Alumnado con NEE que reciben informes/Total de alumnado con NEE.

Estándar: 100.

Periodicidad: anualmente.

Indicador de calidad:

14. Índice de satisfacción en relación a las Prácticas en Empresa, obtenido en las encuestas anuales realizadas al alumnado y empresas colaboradoras.

Fórmula de cálculo:

Total puntuación dada por el alumnado o empresas/Total de alumnado o empresas encuestadas.

Estándar: 3,5.

Periodicidad: anualmente.

Indicador de calidad:

15. Porcentaje de alumnado insertado laboralmente o que continúen con los estudios en los seis meses siguientes al terminar sus estudios de formación profesional.

Fórmula de cálculo:

Alumnado insertado en el mundo laboral o que continúen los estudios/Alumnado que termina estudios.

Estándar: 55.

Periodicidad: anualmente.

Indicador de calidad:

16. % de actividades extraescolares y complementarias realizadas sobre el total de las programadas anualmente.

Fórmula de cálculo:

Actividades complementarias y extraescolares desarrolladas/Total programadas.

Estándar: 75.

Periodicidad: anualmente.

Indicador de calidad:

17. Índice de satisfacción en relación al servicio de biblioteca obtenido en las encuestas anuales realizadas al alumnado.

Fórmula de cálculo:

Total puntuación dada por el alumnado/Total de alumnado encuestado.

Estándar: 3,5.

Periodicidad: anualmente

Indicador de calidad:

18. Índice de satisfacción en relación a la utilidad del inglés en las aulas obtenido en las encuestas anuales realizadas al alumnado.

Fórmula de cálculo:

Total puntuación dada por el alumnado/Total de alumnado encuestado.

Estándar: 3.

Periodicidad: anualmente.

Indicador de calidad:

19. Índice de satisfacción en relación al servicio de utilización de las nuevas tecnologías obtenido en las encuestas anuales realizadas al alumnado.

Fórmula de cálculo:

Total puntuación dada por el alumnado/Total de alumnado encuestado.

Estándar: 3.

Periodicidad: anualmente.

Indicador de calidad:

20. Índice de satisfacción de las familias en relación a los servicios prestados por el centro obtenido en las encuestas anuales.

realizadas a las familias.

Fórmula de cálculo:

Total puntuación dada por las familia/Total de familias encuestadas.

Estándar: 3,5.

Periodicidad: anualmente.