

7. Número de alumnos y alumnas que se insertan laboralmente al año siguiente de terminar sus estudios de formación profesional.

8. Porcentaje de alumnos que abandonan los estudios en cada curso académico.

9. Grado de satisfacción de las encuestas realizadas anualmente al alumnado, familias y empresas colaboradoras en la Formación en Centros de Trabajo.

10. Porcentaje de profesores que participan en actividades de formación a lo largo del curso.

11. Número de reuniones informativas anuales con el alumnado y/o familias respecto a las opciones académicas y profesionales.

12. Número de entrevistas personales atendidas por el Departamento de Orientación.

13. Número de comunicaciones mensuales dirigidas a las familias sobre las faltas de asistencia del alumnado.

14. Número de reuniones informativas anuales mantenidas entre el tutor de cada grupo con las familias.

15. Número de visitas realizadas por otros Colegios e Institutos para conocer la oferta educativa del Centro a lo largo de cada curso académico.

16. Número de alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales a los que se le presta atención individualizada.

17. Número de reuniones mantenidas entre miembros del Equipo Directivo del Centro y la Junta Directiva de la Asociación de Padres y Madres anualmente.

18. Porcentaje de actividades extraescolares y complementarias realizadas sobre el total de las programadas anualmente.

19. Número de SQR recibidas y porcentaje de resoluciones favorables conforme al procedimiento establecido.

#### C) DATOS DE CARACTER COMPLEMENTARIO

1. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

- Días lectivos: De 8,15 h a 14,30 h y de 15,30 h a 21 h.

- Días laborables no lectivos: De 9,00 h a 14,00 h (salvo agosto).

I.II. Otros datos de interés.

Sistemas de gestión de calidad, gestión medioambiental y gestión de riesgos laborales.

El IES «Doñana» 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 consecutiva con la demanda de sus clientes 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.

#### Sugerencias, quejas y reclamaciones (SQR)

Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones.

El IES «Doñana» dispone de un lugar accesible, en el vestíbulo, junto a la conserjería, donde está situado el buzón que recoge las SQR. Las sugerencias, quejas o reclamaciones se recogen semanalmente para su posterior tramitación.

Formas de presentación de las sugerencias, quejas y reclamaciones.

Junto al buzón se encuentran los impresos (MD820201), que los usuarios utilizarán para presentar por escrito las SQR. Se podrán admitir excepcionalmente las SQR presentadas verbalmente, en cuyo caso el receptor transcribirá dicha información al modelo indicado.

Tramitación.

Las SQR con proponente conocido son respondidas por escrito mediante carta (podrá utilizarse el propio impreso MD820201).

En el caso de que la SQR sea anónima, la respuesta se hará pública mediante el tablón de anuncios, si se considera pertinente.

Residencia escolar. A unos trescientos metros del IES «Doñana» se encuentra ubicada la Residencia Escolar «Jesús Maestro», pública, gratuita y dependiente de la Consejería de Educación, en la que, en régimen de internado, permanecen unos 30 alumnos y alumnas de otras poblaciones de la provincia que estudian en nuestro centro.

Cádiz, 26 de septiembre de 2006.- El Delegado, Manuel Brenes Rivas.

*RESOLUCION de 26 de septiembre de 2006, de la Delegación Provincial de Cádiz, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria «Torre Almirante».*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Instituto de Enseñanza Secundaria «Torre Almirante», en colaboración con el Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales, a propuesta de la Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, en uso de la competencia que me confiere el art. 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios y se establecen los Premios de la Calidad de los Servicios Públicos,

#### RESUELVO

1. Aprobar la Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria «Torre Almirante», que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria «Torre Almirante» en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

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

Cádiz, 26 de septiembre de 2006.- El Delegado, Manuel Brenes Rivas.

#### A N E X O

#### CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO DE ENSEÑANZA SECUNDARIA «TORRE ALMIRANTE»

#### P R O L O G O

La Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria (en adelante IES) «Torre Almirante», dependiente de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, tiene como propósito facilitar a los usuarios y usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar acti-

vamente en la mejora de los servicios proporcionados por el IES «Torre Almirante».

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el IES «Torre Almirante» a todas las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Dirección del Centro adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas al servicio del Centro.

## A) DATOS DE CARACTER GENERAL

### I. Datos identificativos.

#### I.I. Datos identificativos del IES «Torre Almirante».

El IES «Torre Almirante» forma parte de la Red de Centros Públicos de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.

#### I.II. Misión del IES «Torre Almirante».

El IES «Torre Almirante» tiene como misión satisfacer la demanda de educación y las expectativas de sus alumnos actuales y potenciales, aportar valor a su aprendizaje, conocimiento y competencia profesional, mejorar los estándares de calidad en su currículum y en sus resultados académicos, facilitar el progreso y la inserción laboral de nuestros alumnos y contribuir al prestigio de la educación mediante la colaboración entre todos nuestros grupos de interés.

#### I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Dirección del Centro es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

#### I.IV. Formas de colaboración y participación con el IES «Torre Almirante».

Las personas usuarias que reciben los servicios que presta el IES «Torre Almirante», ya sean de carácter interno o externo, podrán colaborar en la mejora de la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que periódicamente se realizan sobre la prestación de servicios, reguladas mediante el procedimiento de «Medición de la Satisfacción de los Clientes».

2. Mediante la recogida y análisis de las sugerencias, quejas y reclamaciones, recogidas en el «Buzón» situado en el vestíbulo del Centro y Sala de Profesores, con tratamiento según procedimiento establecido.

3. Mediante su participación en los siguientes órganos:

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

4. Mediante su participación en las siguientes actividades:

- Extraescolares.
- Jornada de Orientación.

5. Mediante el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía que está a disposición de los usuarios en Secretaría.

### II. Servicios.

#### II.I. Relación de Servicios que presta.

Al IES «Torre Almirante» le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Ofertar las siguientes enseñanzas:

Educación Secundaria Obligatoria (ESO):

- Primer Ciclo: Cursos primero y segundo.
- Segundo Ciclo: Cursos tercero y cuarto.

Programa de Garantía Social:

- Auxiliar del Transporte Sanitario (Familia Profesional de Sanitaria).

- Servicios Auxiliares de Oficina (Familia Profesional de Administración).

- Operario de instalaciones eléctricas de baja tensión (Familia Profesional de Electricidad).

Bachillerato:

- Tecnología.
- Ciencias de la Naturaleza y de la Salud.
- Humanidades y Ciencias Sociales.

Formación Profesional Específica.

Ciclos Formativos de Grado Medio:

- Técnico en Gestión Administrativa (Familia de Administración).

- Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería (Familia Sanitaria).

- Técnico en Instalaciones Electrotécnicas (Familia Profesional de Electricidad y Electrónica).

Ciclos Formativos de Grado Superior:

- Técnico Superior en Administración y Finanzas (Familia Administración).

- Técnico Superior en Laboratorios y Diagnóstico Clínico (Familia de Sanitaria).

- Técnico Superior en Instalaciones Electrotécnicas (Familia de Electricidad).

- Técnico Superior en Proyectos Urbanísticos y Operaciones Topográficas (Familia de Construcciones Civiles).

- Prevención de Riesgos Profesionales (Familia de Mantenimiento y Servicios a la Producción).

2. Prestar información relativa a la oferta educativa y situación académica del alumnado.

3. Prestar la orientación académica y personal al alumnado, a través del Departamento de Orientación.

4. Atender al alumnado con necesidades educativas especiales mediante profesorado especializado y de apoyo.

5. Difundir y tramitar las ayudas ofertadas por la Administración Educativa.

6. Proponer la expedición de títulos académicos a todo el alumnado que haya cursado con evaluación positiva alguna de las enseñanzas impartidas en el Centro.

7. Gestionar la Formación en Centros de Trabajo (FCT) para el alumnado de Formación Profesional.

8. Organizar la participación de las familias en el Centro.

9. Gestionar el Programa de Actividades Extraescolares y Complementarias (visitas y viajes de interés tecnológico y social, y realización de jornadas de orientación y puertas abiertas).

10. Realizar actividades para padres y madres de alumnos.

11. Facilitar con la Gestión de la Delegación Provincial el acceso al Centro de alumnado de Secundaria, procedentes de los Centros de N.<sup>a</sup> Sra. de Europa, El Cobre y Pelayo, por medio del transporte escolar.

#### II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el IES «Torre Almirante».

##### 1.1. Sistema Educativo

- LOE: Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo (BOE de 4.6.2006).

- LODE: Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio (BOE de 4 de julio de 1985).

- Escolarización: Decreto 77/2004, de 24 de febrero (BOJA de 27.2.04); Orden de 25.3.2004 (BOJA de 31.3.04).

- Educación Especial y Solidaridad: Ley de Atención a Personas con Discapacidad, 1/1999, de 31 de marzo (BOJA de 17 de abril); Ley de Solidaridad en la Educación, 9/1999, de 18 de noviembre (BOJA de 2.12.99); EE: Decreto 147/2002, de 14 de mayo (BOJA de 18 de mayo); Compensatoria: Decreto 167/2003, de 17 de junio (BOJA de 23 de junio).

- Consejos Escolares: Decreto 486/1996, de 5 de noviembre (BOJA de 9.11), en la redacción dada en el Anexo del Decreto 544/2004, de 30.11.2004 (BOJA de 3 de diciembre);

Orden de 15.10.98 (BOJA de 29.10.98), modificada por Orden de 21.10.02 (BOJA de 31.10).

#### 1.2. Organización y Funcionamiento

- Reglamento Institutos: Decreto 200/1997, de 3 de septiembre de 1997 (BOJA de 6.9.1997).

- Organización y funcionamiento Institutos: Orden de 9 de septiembre de 1997 (BOJA de 9.9.1997); modificada por Orden de 26 de mayo de 2003 (BOJA de 11.6.2003).

- Dirección de centros: Selección, nombramientos y evaluación: Decreto 431/2004, de 15 de junio (BOJA de 18.6.2004) y Orden de 18.6.04 (BOJA de 18.6.2004); Orden de 12.9.2005 (BOJA de 5.10.2005).

- Gastos de funcionamiento de centros públicos: Orden de 10.5.2006 y Orden de 11.5.2006 (publicadas BOJA de 25.5.2006).

- Actividades complementarias en centros públicos: Orden de 27.5.2005 (BOJA de 16.5.2005); voluntariado en estas actividades y servicios de los centros: Orden de 11.11.97 (BOJA de 27.11).

- Enseñanzas complementarias alternativas a Religión: Orden de 22 de agosto de 1995 (BOJA de 2 de septiembre).

- Derechos y deberes de los alumnos/as: Decreto 85/1999, de 6 de abril (BOJA de 24.4.1999).

- Asociaciones: APAS, Decreto 27/1988, de 10 de febrero (BOJA de 1.3.88); Alumnos, Decreto 28/1988, de 10 de febrero (BOJA de 1.3.88).

- Uso de las instalaciones de centros públicos: Decreto 155/97, de 10 de junio (BOJA de 15.7.97), Orden de 26.6.98 (BOJA de 18.7.98).

- Libros de textos: Decreto 51/2000, de 7.2.00 (BOJA de 12.02), modificado por Decreto 66/2005, de 8 de marzo (BOJA de 14.3.2005); Orden de 21.2.00 (BOJA de 21.3.00); Orden de 2.9.2005 (BOJA de 3.10.2005).

#### 1.3. Educación Secundaria Obligatoria

- Enseñanzas de ESO: Decreto 106/1992, de 9 de junio de 1992 (BOJA de 20.6.1992), modificado por Decreto 148/2002, de 14 de mayo (BOJA de 27.6.2002).

- Proyecto Curricular y secuenciación: Orden de 28 de octubre de 1993 (BOJA de 7 de diciembre), modificada por Orden de 5.6.2001 (BOJA de 3.7.1993).

- Optatividad: Orden de 21.2.2000 (BOJA de 7.3.2000); Cambios sociales: Orden de 24 de junio de 2003 (BOJA de 15.7.2003).

- Evaluación en ESO: Orden de 1.2.93 (BOJA de 25.2.1993), Orden de 2.6.93 (BOJA del 17) y Orden de 18.11.96 (BOJA de 12.12); Instrucciones de 21 de abril de 1998, Instrucciones de 21 de noviembre de 2003; Orden de 2.2.2005 (BOJA de 25 de febrero).

- Libro de Escolaridad Básica: Orden de 1 de junio de 1993 (BOJA de 1 de julio).

- Tutoría y Orientación: Orden de 17 de julio de 1995 (BOJA de 29 de agosto).

- Adaptaciones curriculares: Orden de 13 de julio de 1994 (BOJA de 10.8.94) y Orden de 18.11.96 (BOJA de 12.12.96).

- Diversificación Curricular: Orden de 8 de junio de 1999 (BOJA de 17 de junio).

- Programas de Garantía Social: Orden de 1 de abril de 2002 (BOJA de 30.4.2002).

- Libros de textos: Orden de 27.4.2005 (BOJA de 13.5.2005).

#### 1.4. Bachillerato

- Enseñanzas Bachillerato: Decreto 126/1994, de 7 de junio (BOJA de 26.6.1994); modificado por Decreto 208/2002, de 23 de julio (BOJA de 20.8.2002).

- Proyecto Curricular, modalidades, materias optativas y horario: Orden de 29 de julio de 1994 (BOJA de 10 de agosto), modificada por Orden de 19 de mayo de 2003 (BOJA de 11 de junio).

- Diseño optativas: Orden de 31 de julio de 1995 (BOJA de 25 de agosto).

- Evaluación: Orden de 14 septiembre de 1994 (BOJA de 22 de octubre) y Orden de 18.11.96 (BOJA de 12.12.96); Instrucciones de 21 de abril de 1998.

- Libro de Calificaciones de Bachillerato: Orden de 15 de septiembre de 1994 (BOJA de 6 de octubre).

#### 1.5. Formación Profesional Específica

- Ordenación general FPE: Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio (BOE de 20.6.2002); Real Decreto 362/2004, de 5 de marzo (BOE de 26.3.2004); Aspectos parciales: Real Decreto 777/1998, de 30 de abril (BOE de 8.5.1998).

- Admisión en Grado Superior: Orden de 13 de mayo de 2004 (BOJA de 27 de mayo 2004).

- Evaluación Ciclos Formativos: Orden de 26 de julio de 1995 (BOJA de 12.8) y Orden de 18.11.96 (BOJA de 12.12); pruebas extraordinarias: Orden de 30.4.99 (BOJA de 27.5) y Resolución de 24.7.2000 (BOJA de 3.8).

- Libros de Calificaciones de Formación Profesional: Orden de 21.11.95 (BOJA de 24.1.96) (ver BOE de 8.11.02) y Orden ECD/2764/2002 (BOE de 18.11.2003).

- Prueba acceso a ciclos formativos: Orden de 28.3.01 (BOJA de 26.4) y Resolución de 30.4.01 (BOJA de 19.5), modificada por Res. de 22.5.03 (BOJA de 10 de junio).

- Formación en centros de trabajo: Orden de 31.7.2001 (BOJA de 11.8.01); ayudas por desplazamiento, Orden de 26.10.2001 (BOJA de 27.11.2001); Exención FCT, Orden de 9.12.98 (BOJA de 9.1.99).

- Calendario FPE: Orden de 9.7.2003 (BOJA de 15.7).

#### 2. Derivada del Sistema de Gestión de la Calidad

- Norma UNE EN-ISO 9001:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad: Requisitos.

- Norma UNE EN-ISO 9000:2000. Sistemas de gestión de la Calidad: Fundamentos y vocabulario.

- Manual de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad del IES «Torre Almirante» (expuesto en red informática interna y a disposición de nuestros usuarios mediante petición al Coordinador de Calidad).

- Manual de Procedimiento del Sistema de Gestión de la Calidad del IES «Torre Almirante» (expuesto en red informática interna y a disposición de nuestros usuarios mediante petición al Coordinador de Calidad).

#### 3. Específica del IES «Torre Almirante»

- Reglamento de Organización y Funcionamiento (por petición en Dirección).

- P.C.C. (por petición en Dirección).

#### III. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

##### III.1. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Organismo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.

4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

6. Obtener una orientación positiva.

7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

IV. Sugerencias, quejas y reclamaciones (SQR).

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1. La ciudadanía andaluza, como clientes externos/internos, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el IES «Torre Almirante», ya que pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios prestados.

3. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en internet en formato electrónico: [www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublical/sr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublical/sr/index.jsp).

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.

1. Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, o bien por internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: [www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublical/sr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublical/sr/index.jsp).

2. Si la sugerencia o reclamación se realiza por internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía

desde la mencionada página web. Si se realiza por internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía y en los Ayuntamientos andaluces, así como las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, donde se devolverá su copia sellada.

IV.III. Tramitación.

La Inspección General de Servicios llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por el IES «Torre Almirante», ante cuyo servicio se formulará la sugerencia o reclamación correspondiente para que adopte las medidas que correspondan, debiendo éste notificar a quien hizo la sugerencia o reclamación, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dándose cuenta también, en el mismo plazo, de lo actuado a la Inspección General de Servicios.

V. Direcciones y formas de acceso

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

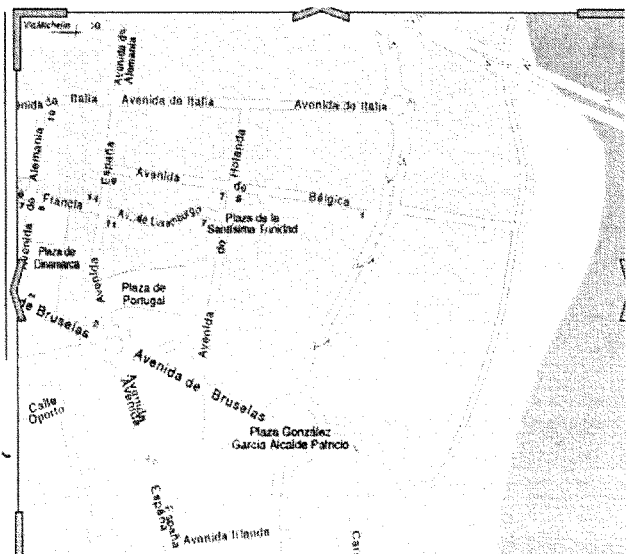
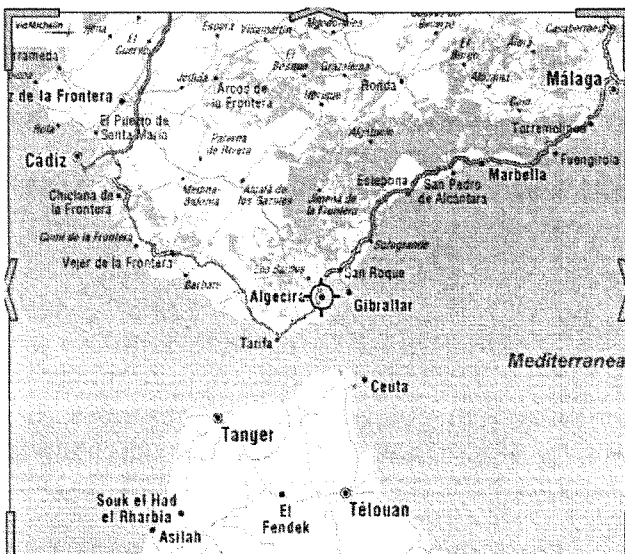
Para contactar con el IES «Torre Almirante», las personas interesadas podrán dirigirse a:

- Direcciones: C/ Polígono del Rosario, s/n, 11205, Algeciras (Cádiz).
- Teléfonos: 956 655 262, 956 662 039.
- Fax: 956 633 506.
- Dirección de internet:  
[http://averroes.ced.junta-andalucia.es/ies\\_torrealmirante](http://averroes.ced.junta-andalucia.es/ies_torrealmirante).  
<http://www.torrealmirante.net>.
- Correo electrónico: [11008495.averroes@juntadeandalucia.es](mailto:11008495.averroes@juntadeandalucia.es).
- Plataforma PASEN: <https://www.juntadeandalucia.es/educacion/pasen/>.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al IES «Torre Almirante» se puede acceder mediante la carretera del Cementerio o bien desde la barriada San José Artesano, donde existe parada de autobús de la compañía de transporte CTM.

1. Plano de situación:



## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

### I. Compromisos de calidad.

#### I.I. Grados de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por el IES «Torre Almirante» recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Mantener un clima de disciplina que favorezca el respeto y la convivencia entre miembros de la comunidad educativa, realizando el seguimiento y tratamiento del 100% de los partes de incidencias.

2. Desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje según un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a las normas UNE EN/ISO 9001:2000.

- Que las unidades didácticas impartidas, con respecto a las programadas, sea superiores al 80%.

- Que las horas de clases impartidas, sobre las previstas en cada curso académico y para cada asignatura, sean superiores al 80%.

3. Realizar el seguimiento de los resultados académicos de los cursos.

4. Realizar el seguimiento y la medición del nivel de inserción laboral del 90% de los alumnos y alumnas que terminan estudios de Formación Profesional, en el año siguiente a que finalicen sus estudios.

5. Realizar la medición de la satisfacción del 90% de nuestras usuarias y usuarios a través de encuestas anuales.

6. Atender las demandas de formación permanente y responder a las inquietudes pedagógicas del profesorado.

7. Proporcionar al alumnado y a sus familias la información necesaria para que dispongan de una orientación académica eficaz, bien a través de reuniones informativas, como a través de entrevistas personales atendidas por el Departamento de Orientación.

- Llevar a cabo el control diario de la asistencia del alumnado a través de un sistema informatizado e informar mensualmente a sus familias.

- Informar a las familias de la situación académica del alumnado a través de las tutorías semanales de atención a padres y a madres y entrega de las notas personalizadas en cada evaluación.

8. Difundir la oferta educativa del centro en su entorno a través de visitas realizadas a otros colegios e institutos de la zona y de la página web del IES.

9. Atender al alumnado con necesidades educativas especiales mediante profesorado especializado y medidas de apoyo a la diversidad.

10. Propiciar reuniones anuales entre los miembros del Equipo Directivo y la Junta Directiva de la Asociación de Padres y Madres.

11. Realizar, al menos, el 90% de las actividades extraescolares y complementarias programadas para el curso.

12. Ofertar actividades y cursos para padres y madres de alumnos.

13. Estudiar todas las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas y darles respuesta en el plazo determinado.

### II. Indicadores.

#### II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por IES «Torre Almirante», se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por el Centro:

1. Porcentaje de partes de incidencia tratados en la Comisión de Convivencia en cada evaluación.

2. Porcentaje del cumplimiento global del Centro de las programaciones impartidas.

3. Porcentaje de horas de clase impartidas, respecto a las previstas.

4. Porcentaje de alumnos que promocionan de curso o titulan, respecto a los evaluados en las convocatorias ordinaria y extraordinaria.

5. Número de cursos con Conformidad según los criterios de calidad establecidos.

6. Porcentaje de alumnos y alumnas que superan las Pruebas de Selectividad con respecto al total de los presentados del Centro.

7. Porcentaje de Alumnos que abandonan los estudios en cada curso académico.

8. Porcentaje de alumnos que se insertan laboralmente al año siguiente de terminar sus estudios de Formación Profesional.

9. Porcentaje de satisfacción de las encuestas realizadas anualmente al alumnado, familias, personal del Centro y empresas colaboradoras en la Formación en Centros de Trabajo.

10. Porcentaje de profesores que participan en actividades de formación a lo largo del curso académico.

11. Porcentaje de objetivos cubiertos sobre los previstos en el Plan de Orientación y Acción Tutorial.

12. Número de reuniones informativas anuales con el alumnado y/o familias respecto a las opciones académicas y profesionales.

13. Número de entrevistas personales atendidas por el Departamento de Orientación.

14. Número de comunicaciones mensuales dirigidas a las familias sobre las faltas de asistencia del alumnado.

15. Número de reuniones informativas anuales mantenidas entre el tutor de cada grupo con las familias.

16. Número de visitas realizadas a otros colegios e institutos para dar a conocer la oferta educativa del Centro a lo largo de cada curso académico.

17. Número de alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales a los que se le presta atención individualizada.

18. Número de reuniones mantenidas entre miembros del Equipo Directivo del Centro y la Junta Directiva de la Asociación de Padres y Madres anualmente.

19. Número de actividades extraescolares y complementarias realizadas sobre el total de las programadas anualmente.

20. Número de actividades ofertadas anualmente para padres y madres de alumnos.

21. Número de SQR recibidas y porcentaje de resoluciones favorables conforme a procedimiento establecido.

## C) DATOS DE CARACTER COMPLEMENTARIO

### I. Horarios y otros datos de interés.

#### I.I. Horarios de atención al público.

- Días lectivos: De 8,00 a 14,15 y de 15,00 a 21,15 h.

#### I.II. Otros datos de interés.

Sistemas de gestión de calidad, gestión medioambiental y gestión de riesgos laborales.

El IES «Torre Almirante» 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 consecutiva con la demanda de sus clientes 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.

#### Sugerencias, quejas y reclamaciones (SQR)

Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones.

El IES «Torre Almirante» dispone de un lugar accesible, en el vestíbulo, junto a la conserjería, donde está situado el buzón que recoge las SQR. Y en la Sala de Profesores. Los buzones se abren semanalmente (todos los lunes) y se tramita el mismo día que se realiza la apertura.

Formas de presentación de las Sugerencias, Quejas y Reclamaciones.

Junto al buzón se encuentran los impresos, (MD820201), que los usuarios utilizarán para presentar por escrito las SQR. Se podrán admitir excepcionalmente las SQR presentadas verbalmente, en cuyo caso el receptor transcribirá dicha información al modelo indicado.

Tramitación.

Las SQR con proponente conocido son respondidas por escrito mediante el propio impreso MD820204. En el caso de que la SQR sea anónima, sólo se responderán aquellas que tengan al menos referencia de pertenencia a curso o departamento. Todas las demás no serán contestadas.

*RESOLUCION de 26 de septiembre de 2006, de la Delegación Provincial Cádiz, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria «Andrés Benítez».*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Instituto de Enseñanza Secundaria «Andrés Benítez», en colaboración con el Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales, a propuesta de la Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, en uso de la competencia que me confiere el art. 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios y se establecen los Premios de la Calidad de los Servicios Públicos,

#### RESUELVO

1. Aprobar la Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria «Andrés Benítez», que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria «Andrés Benítez» en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

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

Cádiz, 26 de septiembre de 2006.- El Delegado, Manuel Brenes Rivas.

#### A N E X O

#### CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO DE ENSEÑANZA SECUNDARIA «ANDRES BENITEZ»

#### P R O L O G O

La Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria (en adelante IES) «Andrés Benítez», dependiente de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, tiene como propósito facilitar a los usuarios y usuarias la obtención de

información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el IES «Andrés Benítez».

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el IES «Andrés Benítez» a todas las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Dirección del Centro adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas al servicio del Centro.

#### A) DATOS DE CARACTER GENERAL

##### I. Datos identificativos.

##### I.I. Datos identificativos del IES «Andrés Benítez».

El IES «Andrés Benítez» forma parte de la Red de Centros Públicos de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.

##### I.II. Misión del IES «Andrés Benítez».

El IES «Andrés Benítez» tiene como misión satisfacer la demanda de educación y las expectativas de sus alumnos actuales y potenciales, aportar valor a su aprendizaje, conocimiento y competencia profesional, mejorar los estándares de calidad en su currículum y en sus resultados académicos, facilitar la inserción laboral de nuestros alumnos y contribuir al prestigio de la educación, mediante la colaboración entre todos nuestros grupos de interés.

##### I.III. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Dirección del Centro es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

##### I.IV. Formas de colaboración y participación con el IES «Andrés Benítez».

Las personas usuarias que reciben los servicios que presta el IES «Andrés Benítez», ya sean de carácter interno o externo, podrán colaborar en la mejora de la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que periódicamente se realizan sobre la prestación de servicios, reguladas mediante el procedimiento de «Medición de la Satisfacción del Cliente».

2. Mediante la recogida y análisis de las sugerencias, quejas y reclamaciones, recogidas en el «Buzón» situado en la Secretaría del Centro con tratamiento según procedimiento establecido.

3. Mediante su participación en los siguientes órganos:

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

4. Mediante su participación en las siguientes actividades:

- Extraescolares.
- Jornada de Puertas Abiertas.
- Jornada de Orientación.

5. Mediante el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía que está a disposición de los usuarios en Secretaría.

##### II. Servicios.

##### II.I. Relación de servicios que presta.

Al IES «Andrés Benítez» le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Ofertar las siguientes enseñanzas: Educación Secundaria Obligatoria (ESO):
  - Primer Ciclo: Cursos primero y segundo.
  - Segundo Ciclo: Cursos tercero y cuarto.
- Programas de Garantía Social: