

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. Número 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

I. Horario y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

- Días lectivos: De 8,30 h a 14,45 h.

I.II. Otros datos de interés.

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

El IES «Andrés Benítez» 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 «Andrés Benítez» dispone de un lugar accesible, en la Secretaría del Centro, donde está situado el buzón que recoge las SQR. El diseño del buzón permite conocer visualmente si se ha producido una SQR, de manera que se tramite el mismo día que se realiza.

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.

*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 «Mar de Cádiz».*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Instituto de Enseñanza Secundaria «Mar de Cádiz», 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 Elec-

trónica 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,

#### R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria «Mar de Cádiz», 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 «Mar de Cádiz» en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente 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 «MAR DE CADIZ»

#### P R O L O G O

La Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria (en adelante IES) «Mar de Cádiz», dependiente de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, tiene como propósito facilitar a los usuarios y usuarias la obtención de información y dotarlos de mecanismos que les den la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Instituto.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el IES «Mar de Cádiz» 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 de IES «Mar de Cádiz».

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

I.II. Misión del «Mar de Cádiz».

El IES «Mar de Cádiz» tiene como misión satisfacer la demanda de educación y las expectativas de su alumnado actual y potencial, 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 «Mar de Cádiz».

Las personas usuarias que reciben los servicios que presta el IES «Mar de Cádiz», 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 Usuarios».

2. Mediante la recogida y análisis de las sugerencias, quejas y reclamaciones, recogidas en el «Buzón» situado en el vestíbulo 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.1. Relación de Servicios que presta.

Al IES «Mar de Cádiz» 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:

- Servicios Auxiliares de Oficina (Familia Profesional de Administración).
- Auxiliar de Instalaciones Electrotécnicas de Baja Tensión (Familia Profesional de Electricidad-Electrónica).

Bachillerato en la modalidad de:

- Tecnología: Con itinerarios de Tecnología Industrial y Ciencias e Ingeniería.
- Ciencias de la Naturaleza y de la Salud: Con itinerarios de Ciencias e Ingeniería y Ciencias de la Salud.
- Humanidades y Ciencias Sociales: Con itinerarios diferenciados de Humanidades y Ciencias Sociales.

Formación Profesional Específica.

Ciclos Formativos de Grado Medio:

- Gestión Administrativa (Familia Profesional de Administración).
- Equipos Electrónicos de Consumo (Familia Profesional de Electricidad y Electrónica).

Ciclos Formativos de Grado Superior:

- Administración y Finanzas (Familia Profesional de Administración).
- Animación de Actividades Físicas y Deportivas (Familia Profesional de Actividades Físicas y Deportivas).
- Desarrollo de Aplicaciones Informáticas (Familia Profesional de Informática).
- Administración de Sistemas Informáticos (Familia Profesional de Informática).
- Desarrollo de Productos Electrónicos (Familia Profesional de Electricidad y Electrónica).

2. Proporcionar 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. Difundir y tramitar las ayudas ofertadas por la Administración Educativa.

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

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

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

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

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

10. Poner a disposición del alumnado los Talleres de apoyo escolar, en función de la demanda y de la disponibilidad de recursos, por las tardes, de lunes a jueves durante todo el curso.

11. Realizar actividades para padres y madres de alumnos.

12. Facilitar el encuentro de antiguos alumnos y alumnas.

II.11. Normativa reguladora de los servicios prestados por el IES «Mar de Cádiz».

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 julio 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 Atención Personas con Discapacidad de 1/1999, de 31 de marzo (BOJA de 17 de abril); Ley de Solidaridad en la Educación de 9/1999, de 18 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 12.2), 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 abril 1998, Instrucciones de 21 noviembre 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 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 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 de 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 de 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).

- 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).

- 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 «Mar de Cádiz» (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 «Mar de Cádiz» (expuesto en red informática interna y a disposición de nuestros usuarios mediante petición al Coordinador de Calidad).

#### 3. Específica del IES «Mar de Cádiz»:

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

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

##### III.I. 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 «Mar de Cádiz» 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/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/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 e la página web: [www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/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 «Mar de Cádiz», 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 «Mar de Cádiz», las personas interesadas, podrán dirigirse a:

- Dirección: Avda. Rafael Alberti, s/n, 11500, El Puerto de Santa María (Cádiz).
- Teléfonos: 956 870 211-870 452 (Centralita).
- Fax: 956 541 996.
- Dirección de internet: <http://www.ies-mardecadiz.com>
- Correo electrónico: [11004428averroes@juntadeandalucia.es](mailto:11004428averroes@juntadeandalucia.es).

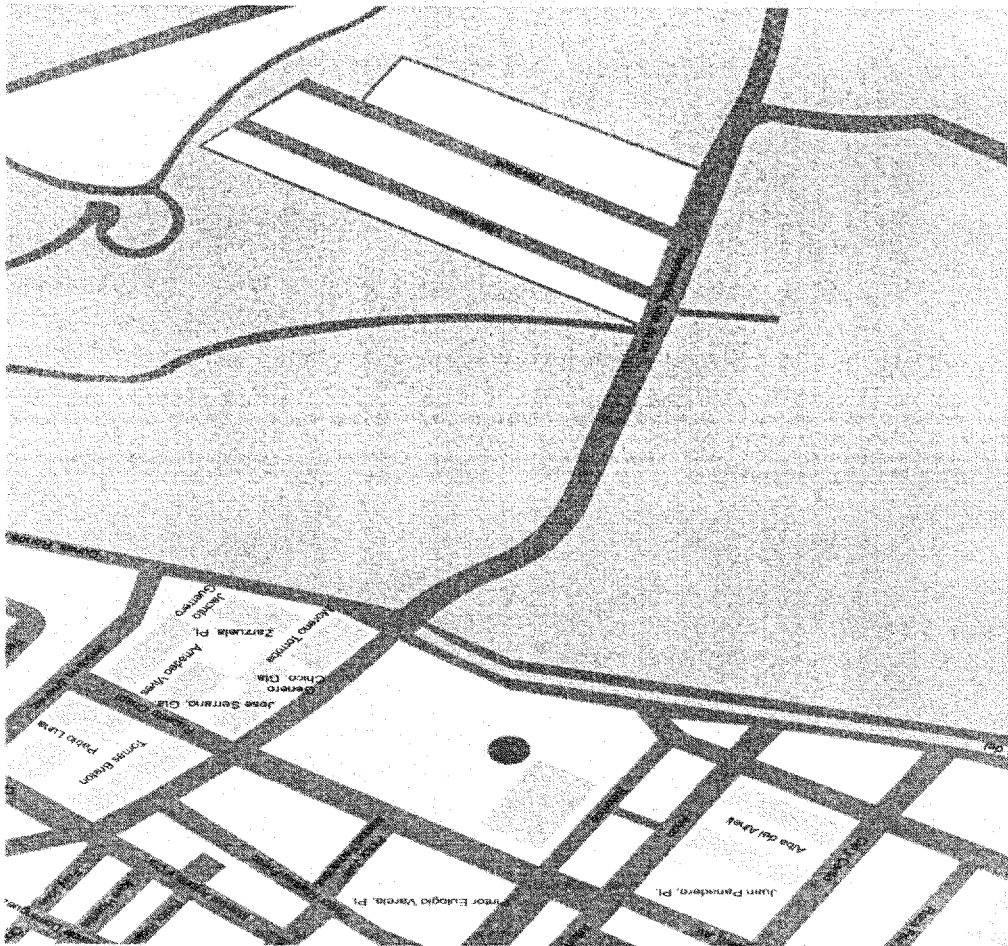
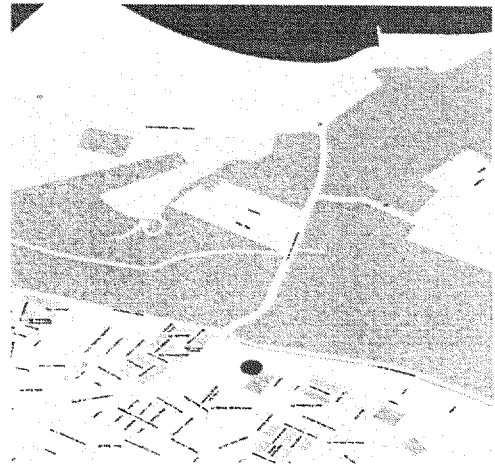
##### V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al IES «Mar de Cádiz» se puede acceder desde las dos paradas de autobuses urbanos ubicadas en las siguientes direcciones:

- Avda Rafael Alberti, s/n: Líneas L9 y Circunvalación C1 y C2.

2. Plano de situación.

## 2. 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 «Mar de Cádiz» 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, sean 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.

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 50% de las actividades extraescolares y complementarias programadas para el curso.

12. 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 «Mar de Cádiz» 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. 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 a otros colegios e institutos para dar a 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 les 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. Número 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

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

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

- Días lectivos: De 8,30 h a 14,45 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 «Mar de Cádiz» 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

Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones.

El IES «Mar de Cádiz» dispone de un lugar accesible, en el vestíbulo, junto a la conserjería, donde está situado el buzón que recoge las SQR. El diseño del buzón permite conocer visualmente si se ha producido una SQR, de manera que se tramite el mismo día que se realiza.

Formas de presentación de las sugerencias, quejas y reclamaciones.

Junto al buzón se encuentran los impresos (MOD 820201) 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 MOD 820201).

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

## CONSEJERIA DE CULTURA

*RESOLUCION de 20 de septiembre de 2006, de la Dirección General de Bienes Culturales, por la que se incoa procedimiento para la modificación de la delimitación del Bien de Interés Cultural, con la categoría de Conjunto Histórico, de la población de Castaño del Robledo (Huelva).*

I. El artículo 13.27 de la Ley Orgánica 6/1981, de 30 de diciembre, del Estatuto de Autonomía para Andalucía, establece la competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma en materia de patrimonio histórico, artístico, monumental, arqueológico y científico, y el artículo 6 apartado a) de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, determina que se entenderán como organismos competentes para la ejecución de la Ley los que en cada Comunidad Autónoma tengan a su cargo la protección del patrimonio histórico.

Asimismo, el artículo 2 del Reglamento de Organización Administrativa del Patrimonio Histórico de Andalucía, aprobado mediante Decreto 4/1993, de 26 de enero, atribuye a la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía la competencia en la formulación, seguimiento y ejecución de la política andaluza de Bienes Culturales, referida a la tutela, enriquecimiento y difusión del Patrimonio Histórico Andaluz, siendo, de acuerdo con el artículo 5.3 del citado Reglamento, el titular de la Dirección General de Bienes Culturales el órgano competente para incoar y tramitar los procedimientos de declaración de Bien de Interés Cultural.

II. Mediante Real Decreto 4046/1982, de 22 de diciembre (BOE núm. 30, de 4 de febrero de 1983), se procede a la declaración del Conjunto Histórico-Artístico de Castaño del Robledo, pasando a tener la consideración y a denominarse Bien de Interés Cultural, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición Adicional Primera de la Ley 16/1985, de 25 de junio.

Esta declaración es anterior a la entrada en vigor de la vigente Ley de Patrimonio Histórico Español de 1985, no constando en la misma delimitación gráfica, y la delimitación literal, por su indefinición, puede producir inseguridad jurídica. Por esta razón, parece oportuno proceder a su revisión y actuali-

zación, estableciendo una delimitación que se ajuste a los criterios y valores contenidos en la legislación vigente.

III. Se pretende pues redefinir la delimitación del Conjunto Histórico de Castaño del Robledo (Huelva) a través de una delimitación tanto gráfica como literal que permita una interpretación unívoca, en el marco de reforzamiento de la seguridad jurídica.

Dicha delimitación se basa, por un lado, en criterios de coherencia, homogeneidad, integridad y unidad de la trama urbana y, por otro lado, en la variedad de elementos específicos que singularizan el conjunto y sus relaciones con el entorno.

También se ha tenido en cuenta cómo influye el propio entorno en el conjunto histórico y cómo es la relación caserío y entorno más próximo, más si tenemos en cuenta que estamos hablando de pequeños núcleos donde la implicación entre espacio natural y espacio construido tienen una relación muy estrecha.

Finalmente, la delimitación se apoya en la estructura de la propiedad, recogida por la Gerencia Territorial del Catastro de Andalucía Occidental, poniendo el acento sobre el concepto de unidad de uso de las parcelas, incluyendo tanto los espacios edificados como sus partes accesorias, espacios libres, patios, corrales, huertos, etc.

De este modo se quiere proporcionar una herramienta funcional para la protección de los bienes integrantes del conjunto histórico, favoreciendo así un desarrollo coherente de las intervenciones previstas en dicho conjunto y de su planeamiento urbanístico.

Por todo lo cual, vista la propuesta formulada por el Servicio de Protección del Patrimonio Histórico y de conformidad con lo establecido en el artículo 9 de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, y en el artículo 5.3 del Reglamento de Organización Administrativa del Patrimonio Histórico de Andalucía, aprobado mediante Decreto 4/1993, de 26 de enero,

### RESUELVO

Primero. Tener por incoado expediente para la modificación de la delimitación del Bien de Interés Cultural, con la categoría de Conjunto Histórico, de la población de Castaño del Robledo (Huelva), cuya identificación, descripción y delimitación literal y gráfica figuran en el Anexo de la presente Resolución.

Segundo. Delimitar un entorno de protección afectado por la modificación de la delimitación del Bien de Interés Cultural que proteja los valores propios del Conjunto Histórico, abarcando los espacios públicos y privados, las parcelas, inmuebles y elementos comprendidos dentro de la delimitación que figura en el Anexo y gráficamente en el plano del Bien de Interés Cultural y del entorno del mismo.

Tercero. Proceder a la anotación preventiva de dicho inmueble y de su entorno en el Catálogo General del Patrimonio Histórico Andaluz, así como a su anotación preventiva en el Registro General de Bienes de Interés Cultural del Ministerio de Cultura.

Cuarto. Tramitar el expediente de acuerdo con las disposiciones en vigor. La tramitación del expediente se llevará a cabo por la Delegación Provincial de la Consejería de Cultura en Huelva.

Quinto. Hacer saber al Ayuntamiento de Castaño del Robledo que debe procederse a la suspensión de las correspondientes licencias municipales de parcelación, edificación y demolición en las zonas afectadas así como de los efectos de las ya otorgadas. Las obras que por razón de fuerza mayor hubieran de realizarse en tales zonas con carácter inaplazable