

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN de 12 de septiembre de 2012, de la Delegación Territorial de Educación, Cultura y Deporte en Huelva, por el que se anuncia la publicación de la Carta de Servicios del IES Don Bosco de Valverde del Camino de Huelva.

Í N D I C E

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 Instituto de Educación Secundaria Don Bosco de Valverde del Camino, forma parte de la Red de Centros Públicos, adscrito a la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.

El Instituto de Educación Secundaria Don Bosco de Valverde del Camino, tiene como misión:

Satisfacer la demanda de formación de las enseñanzas que imparte (ESO, Programas de cualificación profesional inicial, Ciclos formativos y Bachilleratos), y las expectativas de su alumnado actual y potencial, aportando valor a su aprendizaje, conocimientos y competencia profesional, mejorando los estándares de calidad en su currículo y en sus resultados académicos, facilitando el progreso y la inserción laboral de su alumnado y contribuyendo al prestigio de los Bachilleratos y de la Formación Profesional. Todo ello lo realiza bajo determinados valores, entre los que destacan: colaboración entre todos nuestros grupos de interés, en especial alumnado y profesorado, compromiso con la calidad y la mejora continua del proceso de enseñanza -aprendizaje y de todas las actividades de la organización.

La presente Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos en la prestación de la oferta educativa del centro; la orientación académica y profesional; la colaboración con empresas y entidades; y las actividades complementarias y extraescolares, a la ciudadanía en general, y en especial:

1. Alumnado.
2. Padres, Madres y/o personas tutoras legales del alumnado.
3. Profesorado y personal no docente.
4. Empresas del entorno.
5. Universidades.
6. Organismos públicos.
7. Centros educativos nacionales e internacionales.
8. Asociaciones e instituciones sociales y culturales.

La persona titular de la Dirección del Instituto de Educación Secundaria Don Bosco de Valverde del Camino, 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:

Impartición de las siguientes enseñanzas:

1. Educación Secundaria Obligatoria (ESO).
2. Bachillerato.

- 2.1. Ciencias y Tecnología.
- 2.2. Humanidades y Ciencias Sociales.

3. Programas de cualificación profesional inicial.
- 3.1. Operario de soldadura y construcciones metálicas y tecnoplástica.

4. Ciclos formativos de grado medio.

- 4.1. Atención Socio-sanitaria:

Ayuda a personas y colectivos con especiales necesidades de salud física, psíquica y social como mayores, discapacitados, enfermos crónicos y convalecientes. Puestos de trabajo: gobernante/a, supervisor/a, responsable de planta, cuidador de mayores, discapacitados físicos, psíquicos o sensoriales y asistente de atención domiciliaria.

- 4.2. Electromecánica de vehículos:

Operaciones de mantenimiento, montaje de accesorios y transformaciones del vehículo en el área de mecánica, hidráulica, neumática y electricidad. Puestos de trabajo: mecánico, electricista de automóviles, de equipos diesel, de maquinaria agrícola, motocicletas y vehículos pesados.

- 4.3. Fabricación a medida e instalación de carpintería y mueble:

Soluciones constructivas a requerimiento del cliente, construyendo a medida elementos de carpintería y mueble realizando su instalación «en obra». Puestos de trabajo: instalador de revestimientos y suelos de madera, carpintería de armar, puertas y ventanas, mecanizador de madera, instalación de muebles de cocina y baño.

- 4.4. Instalaciones eléctricas y automáticas:

Montaje y mantenimiento de infraestructuras de telecomunicación en edificios, eléctricas de baja tensión, sistemas automatizados. Puestos de trabajo: Instalador de líneas eléctricas, edificios, antenas, equipos telefónicos. Montador de cuadros eléctricos y centros de producción. Reparador de electrodomésticos y electricista industrial.

- 4.5. Soldadura y Calderería:

Fabricación, montaje y reparación de calderería, tuberías, de soldeo, mecanizado y conformado. Puestos de trabajo: Soldador, calderero, carpintero metálico, montador y reparador de tuberías, estructuras metálicas, talleres y obras.

5. Ciclo formativo de grado superior.

- 5.1. Educación Infantil:

Diseño, implementación y evaluación de proyectos y programas educativos de atención a la infancia en el primer ciclo de educación infantil o instituciones públicas o privadas. Puestos de trabajos: Educador/a en 1er ciclo de educación Infantil, en instituciones y programas con menores en riesgo social y programas de ocio y tiempo libre (Ludoteca, casa de cultura, biblioteca, centro de ocio, granjas escuelas).

Compromiso/s de calidad:

1. Proporcionar los criterios de evaluación y calificación del alumnado en un plazo de quince días desde su adopción o revisión.
2. Solicitar la sustitución de todo el profesorado que cause baja con una duración superior a cinco días.
3. Obtener de nota media en la encuesta de satisfacción del alumnado, al menos, un valor de 3,5 puntos sobre cinco.

Servicio Prestado:

Orientación académica y profesional.

A través del Departamento de Orientación y sobre técnicas de estudio, itinerarios más adecuados para los estudios universitarios, trabajos más solicitados, consejo orientador.

Compromiso/s de calidad:

1. Actualizar mensualmente la web del centro con las nuevas ofertas de trabajo remitidas por las Empresas.
2. Actualizar mensualmente la web del centro con la información de coeficientes asignados a las distintas asignaturas de bachillerato en relación con los estudios a realizar.

Servicio Prestado:

Colaboración con las empresas del entorno del centro.

Se impartirá una formación práctica en centros de trabajo que, con respeto a la legislación vigente, satisfaga las expectativas de alumnado y empresas.

Compromiso/s de calidad:

1. Obtener de nota media en la encuesta de satisfacción del alumnado que realiza la Formación en Centros de Trabajo, al menos, un valor de 3,5 puntos sobre cinco.
2. Obtener de nota media en la encuesta de satisfacción que sobre competencia y comportamiento del alumno en el centro de trabajo se realiza al tutor/a laboral, al menos, un valor de 3,5 puntos sobre cinco.

Servicio Prestado:

Buzón para sugerencias, quejas y reclamaciones.

Compromiso/s de calidad:

1. Contestar las sugerencias y quejas presentadas por el alumnado, familiares y personal y otros grupos de interés, en un plazo máximo de 15 días.

Servicio Prestado:

Actividades complementarias y extraescolares.

Promover la mejora del currículo del alumnado mediante visitas a empresas, festivales, jornadas, ferias, museos, centros de interpretación y otras instituciones.

Compromiso/s de calidad:

1. Obtener de nota media en la encuesta de satisfacción que sobre actividades complementarias y/o extraescolares se realiza al alumnado, al menos, un valor de 3,5 puntos sobre cinco.

Servicio Prestado:

Plan de apertura del centro.

Ofertar actividades en horario de tarde: comedor escolar, talleres de refuerzo educativo, talleres lúdicos, deportivos y formación permanente (That's English, curso de adaptación lingüística para profesorado, cursos de formación profesional para el empleo u otros).

Compromiso/s de calidad:

1. Ofertar en cada curso académico, al menos, tres actividades formativas en horario de tarde.

Servicio Prestado:

Difusión y tramitación de las ayudas ofertadas por la administración educativa.

Orientando sobre becas de estudios, transportes, intercambios escolares, estancias en el extranjero y formación en centros de trabajo, requisitos a cumplir, plazos y documentación.

Compromiso/s de calidad:

1. Informar a la totalidad del alumnado y/o a sus familias sobre todas las ayudas ofertadas por la administración educativa.
2. Tramitar en plazo todas las solicitudes presentadas.

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 la web www.iesdbosco.com, en los tabloneros de anuncio oficiales del centro y en los órganos de gobierno colectivos del Centro.

3. Normativa reguladora.

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

1.1. Sistema Educativo:

Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (BOE de 4.5.2006).

Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía (BOJA de 26.12.2007).

1.2. Organización y funcionamiento:

Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria (BOJA de 16.7.2010).

Orden de 20.8.2010, por la que se regula la organización y el funcionamiento de los institutos de educación secundaria, así como el horario de los centros, del alumnado y del profesorado (BOJA de 30.8.2010).

1.3. Programa de Cualificación Profesional Inicial:

Orden de 24.6.2008, por la que se regulan los programas de cualificación profesional inicial (BOJA de 7.8.-2008).

1.4. Bachillerato:

Decreto 416/2008, de 22 de julio, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas correspondientes al Bachillerato en Andalucía (BOJA de 28.7.2008).

Orden de 5.8.2008, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Bachillerato en Andalucía (BOJA de 26.8.2008).

Orden de 15.12.2008, por la que se establece la ordenación de la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado de Bachillerato en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

1.5. Formación Profesional Específica e Inicial:

Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional (BOE de 20.6.02).

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

Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de Formación Profesional Inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA de 15.10.2010).

Orden de 16.12.2002, por la que se determinan convalidaciones de estudios de Formación Profesional Específica (BOJA de 17.1.03).

1.6. Educación Secundaria Obligatoria:

Decreto 231/2007, de 31 de julio, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas correspondientes a la Educación Secundaria Obligatoria en Andalucía (BOJA de 8.8.2007).

Orden de 10.8.2007, por la que se desarrolla el currículo correspondiente a la Educación Secundaria Obligatoria en Andalucía (BOJA de 30.8.2007).

Orden de 10.8.2007, por la que se establece la ordenación de la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado de Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA de 23.8.2007).

2. Específica del IES Don Bosco:

2.1. Reglamento de Organización y Funcionamiento (Publicado en la web del centro).

2.2. Proyecto Educativo.

2.3. Proyecto de Gestión.

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

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 Don Bosco de Valverde del Camino 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.

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:

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- Recibir información de interés y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Organismo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- Ser objeto de atención directa y personalizada.
- Obtener información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Además, también son derechos de los usuarios y usuarias los establecidos en el Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria, entre ellas:

a) A recibir una educación de calidad que contribuya al pleno desarrollo de su personalidad y de sus capacidades.

b) Al estudio.

c) A la orientación educativa y profesional.

d) A la evaluación y el reconocimiento objetivos de su dedicación, esfuerzo y rendimiento escolar.

- e) A una formación integral.
- f) Al acceso a las tecnologías de la información y la comunicación en la práctica educativa.
- g) A la educación que favorezca la asunción de una vida responsable para el logro de una sociedad libre e igualitaria, saludable, la conservación del medio ambiente y la sostenibilidad.
- h) Al respeto a su libertad de conciencia y a sus convicciones religiosas y morales, así como a su identidad, intimidad, integridad y dignidad personales.
- i) A la igualdad de oportunidades y de trato.
- j) A la accesibilidad y permanencia en el sistema educativo.
- k) A la libertad de expresión y de asociación.
- l) A la protección contra toda agresión física o moral.
- m) A la participación en el funcionamiento y en la vida del instituto y en los órganos que correspondan.
- n) A conocer la Constitución Española y el Estatuto de Autonomía para Andalucía.
- ñ) A ser informado de sus derechos y deberes.

De los padres:

- A participar en la organización, funcionamiento, gobierno y evaluación del centro educativo, en los términos establecidos en las leyes.
- A estar informados sobre el progreso del aprendizaje e integración socio-educativa de sus hijos.

Obligaciones:

De acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente (LOE y LEA) y de su desarrollo, son deberes del alumnado:

- a) El estudio, que se concreta en:
 - 1.º La obligación de asistir regularmente a clase con puntualidad.
 - 2.º Participar activa y diligentemente en las actividades orientadas al desarrollo del currículo, siguiendo las directrices del profesorado.
 - 3.º El respeto a los horarios de las actividades programadas por el instituto.
 - 4.º El respeto al ejercicio del derecho al estudio de sus compañeros y compañeras.
 - 5.º La obligación de realizar las actividades escolares dentro y fuera del horario lectivo.
- b) Respetar la autoridad y las orientaciones del profesorado.
- c) Respetar la libertad de conciencia, las convicciones religiosas y morales y la dignidad, integridad e intimidad de todos los miembros de la comunidad educativa, así como la igualdad entre hombres y mujeres.
- d) Respetar las normas de organización, convivencia y disciplina del centro docente.
- e) Participar y colaborar en la mejora de la convivencia escolar.
- f) Participar en los órganos del centro que correspondan, así como en las actividades que este determine.
- g) Utilizar adecuadamente las instalaciones y el material didáctico, contribuyendo a su conservación y mantenimiento.
- h) Participar en la vida del instituto.
- i) Conocer la Constitución Española y el Estatuto de Autonomía para Andalucía.

Igualmente, son obligaciones de las familias del alumnado del Instituto de Educación Secundaria Don Bosco:

- a) Los padres y las madres o representantes legales, como principales responsables que son de la educación de sus hijos e hijas o pupilos, tienen la obligación de colaborar con los institutos de educación secundaria y con el profesorado, especialmente durante la educación secundaria obligatoria. Esta colaboración de las familias se concreta en:
 - Estimular a sus hijos e hijas en la realización de las actividades escolares para la consolidación de su aprendizaje que les hayan sido asignadas por el profesorado.
 - Respetar la autoridad y orientaciones del profesorado.
 - Respetar las normas de organización, convivencia y disciplina del instituto.
 - Procurar que sus hijos e hijas conserven y mantengan en buen estado los libros de texto y el material didáctico cedido por los institutos de educación secundaria.
 - Cumplir con las obligaciones contraídas en los compromisos educativos y de convivencia que hubieran suscrito con el instituto.

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

a) Información:

La información relacionada con la Carta de Servicios se puede consultar en:
www.iesdbosco.com.

Página web: www.iesdbosco.com

Tablones de anuncios del Instituto de Educación Secundaria Don Bosco

Dirección del Instituto de Educación Secundaria Don Bosco.

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:

Página web del centro: www.iesdbosco.com

Tablones de anuncios del Instituto de Educación Secundaria Don Bosco.

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:

Cauces de participación internos, en las reuniones de:

- Junta de Delegados/as.
- Claustro del Profesorado.
- Consejo Escolar.
- Asociaciones de Alumnos/as.
- Tutor/a con los padres y madres al inicio de cada curso.
- Asociación de Madres y Padres del Alumnado (AMPA).

Al inicio de cada curso escolar se informará de los resultados de los indicadores, analizándolos y sugiriéndole a los distintos colectivos su participación en la mejora de cualquier aspecto de la Carta de Servicios.

Estudio de las encuestas de satisfacción de la ciudadanía.

6. Sugerencias, quejas y reclamaciones.

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

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible en papel en IES Don Bosco de Valverde del Camino 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 Don Bosco de Valverde del Camino, cualquier Registro de la Junta de Andalucía o a través de cualquier otro medio contemplado en la Ley 30/1992. IES Don Bosco de Valverde del Camino se compromete a ofrecer una respuesta antes de 15 días (o plazo menor, según corresponda) desde la recepción de la sugerencia, queja o reclamación.

Ante el posible incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, IES Don Bosco de Valverde del Camino actuará:

El director del centro enviará a la persona usuaria una carta de disculpa en la que comunicará las medidas adoptadas para su reparación y las adoptadas para subsanar el motivo del incumplimiento. 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:

- Norma UNE EN ISO 9001:2008, implantado, certificado y mantenido desde el año 2003, con vigencia hasta marzo de 2013, con renovación anual.

- OHSAS 18001:2007, implantado, certificado y mantenido desde 2009, con vigencia hasta mayo de 2013, con renovación anual.

- Programa de Gestión de Proyectos de Calidad de la plataforma Ágora de la Consejería de Hacienda y Administración Pública de la Junta de Andalucía.

8. Accesibilidad a los servicios.

A los servicios prestados por IES Don Bosco de Valverde del Camino a los que se refiere esta Carta de Servicios, se puede acceder a través de:

Servicios presenciales:

IES Don Bosco. Calle Diputación, s/n, Valverde del Camino, C.P. 21600.

Plano de Situación:



Servicios telefónicos:

Teléfonos destino.

959 559 520 Centralita.

959 559 521 Dirección.

959 559 522 Secretaría.

959 559 523 Jefatura de Estudios.

959 559 524 Fax.

www.iesdbosco.com.

Horario de atención al público de 8,15 a 14,45 horas, de lunes a viernes.

Otras características: Nuestra web es un lugar de encuentro que nos acerca a la oferta educativa, a los departamentos, tablón de noticias y novedades (ayudas, becas, normativa de educación), organización educativa y académica, proyectos de innovación, el portal de los alumnos, el portal de la AMPA, además de una extensa galería de material didáctico y curricular a través del aula virtual.

Servicios telemáticos:

Oficina telemática.

E-mail: 21002951.edu@juntadeandalucia.es.

Web: www.iesdbosco.com.

Aula virtual, a la que se accede con consigna interna desde la web iesdboco.com.

Requisitos:

- Acceso libre.

- Enviar e-mail interno a los miembros del equipo directivo o a la orientadora a través de la opción de nuestra página web, o a través del correo electrónico.

Esta Carta de Servicios está sujeta a lo establecido en el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los

Premios a la Calidad de los servicios públicos y al Decreto 177/ 2005, de 19 de julio, por el que se modifica, y entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA).

A N E X O

Código del compromiso	Indicadores	Fórmula de cálculo	Estándar	Periodicidad
1	Porcentaje de grupos que reciben en plazo los criterios de calificación.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de grupos que reciben los criterios de calificación en los 15 primeros días de clase}}{\text{N}^\circ \text{ de grupos que reciben los criterios}} \times 100$.	100 %	trimestralmente
2	Porcentaje de bajas cuya sustitución se ha solicitado	Porcentaje de horas impartidas sobre las previstas.	100 %	trimestralmente
3	Índice de satisfacción general del alumnado	Suma de valoración sobre satisfacción general de las encuestas / N° de encuestados.	3.5	anualmente
4	Porcentaje de actualizaciones de la web en plazo con nuevas ofertas de trabajo.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de actualizaciones de la web en plazo con nuevas ofertas de trabajo}}{12} \times 100$.	100 %	mensualmente
5	Actualización anual de la web con la información de coeficientes asignados a las distintas asignaturas.	N° de actualizaciones al año de la web con la información de coeficientes asignados a las distintas asignaturas.	1	mensualmente
6	Índice de satisfacción del alumnado sobre la formación en centros de trabajo.	Suma valoración en encuesta sobre la satisfacción del alumnado sobre la formación en centros de trabajo / n° de encuestados.	3.5	anualmente
7	Índice satisfacción del tutor/a laboral del alumnado sobre la competencia y comportamiento del alumno/a en el centro de trabajo.	Suma valoración en encuesta sobre la satisfacción del tutor/a laboral sobre la competencia y comportamiento del alumnado / n° de encuestados.	3.5	anualmente
8	Porcentaje de sugerencias y quejas contestadas en plazo.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de sugerencias y quejas contestadas en plazo}}{\text{n}^\circ \text{ de sugerencias y quejas contestadas}} \times 100$	100 %	trimestralmente
9	Índice de satisfacción del alumnado con la actividad complementaria y/o extraescolar.	Suma valoración en encuesta sobre la satisfacción del alumnado con la actividad complementaria y/o extraescolar / n° de encuestados.	3.5	trimestralmente
10	Número de actividades formativas en horario de tarde.	Número de actividades realizadas.	3	anualmente
11	Porcentaje de ayudas educativas sobre las que se informa.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de ayudas educativas sobre las que se informa}}{\text{N}^\circ \text{ de ayudas educativas}} \times 100$	100 %	trimestralmente
12	Porcentaje de ayudas tramitadas en plazo.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de ayudas tramitadas en plazo}}{\text{N}^\circ \text{ de ayudas tramitadas}} \times 100$.	100 %	trimestralmente

Huelva, 12 de septiembre de 2012.- El Delegado, Vicente Zarza Vázquez.