

MISIÓN DE LA UNIDAD

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el I.E.S. Doñana, que a su vez 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.

HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

■ Horarios de atención al público:

■ **Días lectivos:** De 8:00 a 14:30 horas y de 15:00 a 21:20 horas.

■ **Días laborables no lectivos:** De 9:00 a 14:00 horas (salvo agosto).

■ Otros datos de interés:

■ El I.E.S. Doñana ha establecido, documentado e implementado un **Sistema de Gestión de 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 la cual 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 Calidad, incluyendo procesos de mejora continua.

DIRECCIÓN, FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTES

■ **Dirección:** Avenida de Huelva s/n. 11540, Sanlúcar de Barrameda. Cádiz.

■ **Teléfono:** 956 361 514 (Centralita).

■ **Fax:** 956 365 981.

■ **Dirección de Internet:** www.iesdonana.org

■ **Correo electrónico:** 11005639.averroes@juntadeandalucia.es

■ Formas de acceso y transportes:

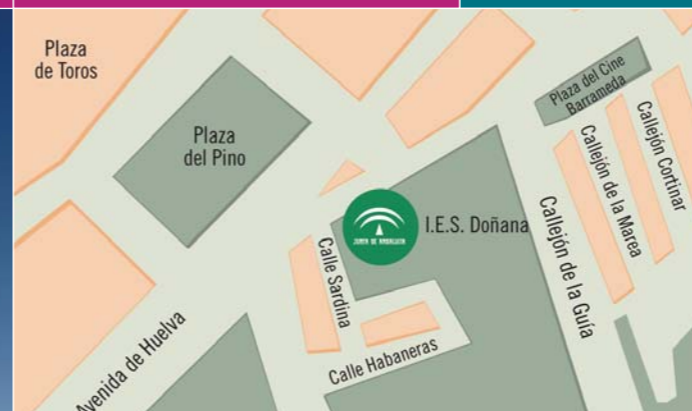
- Mediante las siguientes **líneas interurbanas** de Tulsa, S.A.:
 - Línea 1
 - Línea 2
 - Línea 4



“Al igual que el resto de las sociedades desarrolladas, los andaluces exigen una mayor calidad en los servicios públicos. Nuestro compromiso para la presente legislatura será: aprobar las **Cartas de Servicios para todos los Centros de la Administración de la Junta de Andalucía**, de forma que para cada servicio público la ciudadanía conozca de una manera clara y explícita las prestaciones y los estándares de calidad a que tienen derecho.”

Discurso de Investidura de la VII legislatura
Manuel Chaves González
Presidente de la Junta de Andalucía

PLANO DE SITUACIÓN



MEJORANDO LO NUESTRO



DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS 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 general y específica en los procedimientos que les afecten y que se tramiten en este Organismo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Obtener la 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 interesada.

MEJORANDO LO NUESTRO



CALIDAD DE LOS SERVICIOS



CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

CARTA DE SERVICIOS

I.E.S.
DOÑANA



CARTA DE SERVICIOS



MEJORANDO LO NUESTRO





■ EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA (E.S.O.):

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

■ BACHILLERATO EN LAS MODALIDADES DE:

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

■ FORMACIÓN PROFESIONAL ESPECÍFICA:

- Ciclos Formativos de Grado Medio:
 - Equipos e Instalaciones Electrotécnicas (Familia Profesional de Electricidad y Electrónica).
 - Mantenimiento de Vehículos Autopropulsados (Familia Profesional de Mantenimiento de Vehículos Autopropulsados).
 - Gestión Administrativa (Familia Profesional de Administración).
 - Laboratorio (Familia Profesional de Química).
 - Explotación de Sistemas Informáticos.
- Ciclos Formativos de Grado Superior:
 - Administración y Finanzas (Familia Profesional de Administración).
 - Desarrollo de Aplicaciones Informáticas (Familia Profesional de Informática).
 - Prevención de Riesgos Profesionales (Familia Profesional de Mantenimiento y Servicios a la Producción).

■ PROGRAMA DE GARANTÍA SOCIAL:

- Ayudante de Mantenimiento de Vehículos.
- Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión.
- Servicios Auxiliares de Oficina.

■ El **Departamento de Orientación** se encarga de ofrecer al alumnado la información necesaria concerniente a su situación académica, además de otorgarle un asesoramiento personal con el fin de cubrir sus necesidades educativas. Asimismo, el **I.E.S. Doñana** se responsabiliza de difundir y tramitar las ayudas ofertadas por la Administración Educativa así como de gestionar la Formación en Centros de Trabajo (**FCT**) para el alumnado de Formación Profesional o jornadas de puertas abiertas potenciando así la implicación por parte de los padres y madres. Además, desde el **I.E.S. Doñana** se gestiona el Programa de Actividades Extraescolares y Complementarias mediante viajes culturales y el Plan de Acompañamiento derivado del Plan de Educación Compensatoria aprobado por la Delegación Provincial. A estos servicios hay que añadir el laboratorio de idiomas informatizado, la biblioteca y la posibilidad de usar el comedor del CEIP Maestra Caridad Ruiz, situado en la misma localidad.



■ 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.

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

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

■ Realizar el seguimiento y la medición del nivel de inserción laboral de los alumnos y alumnas que terminan estudios de Formación Profesional al año siguiente de finalizar dicha formación.

■ Realizar la medición de la satisfacción de nuestras usuarias y usuarios a través de encuestas anuales.

■ Garantizar la formación permanente y responder a las inquietudes pedagógicas del profesorado.

■ Proporcionar al alumnado y a sus familias la información necesaria para que dispongan de una orientación académica eficaz tanto a través de reuniones informativas como mediante entrevistas personales atendidas por el Departamento de Orientación basadas en:

- 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.

■ Difundir la oferta educativa del centro en su entorno a través de visitas realizadas a otros colegios e institutos de la zona dentro del programa "Conoce el I.E.S. Doñana".

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

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

■ Informar y ofertar al alumnado el servicio del Plan de Acompañamiento Académico en 6 grupos de 5 a 10 alumnos/as cada uno.

■ Realizar las actividades extraescolares y complementarias programadas para el curso.

■ Estudiar todas las Sugerencias, Quejas y Reclamaciones presentadas y darles respuesta en el plazo determinado.



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La **Dirección del I.E.S. Doñana** es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.



LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

01 La ciudadanía andaluza tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la **Administración de la Junta de Andalucía**.

02 El **Libro de Sugerencias y Reclamaciones** es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el **I.E.S. Doñana** 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**.

03 El libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los **Registros generales de documentos de la Junta de Andalucía**. También está disponible en **internet** en formato electrónico en la dirección:

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp



! VERSIÓN ÍNTEGRA DE LA CARTA

El presente texto de la Carta de Servicios del **I.E.S. Doñana** es una versión reducida del texto original editado en mayo de 2007. La versión íntegra pueden encontrarla en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA nº 198 del 11 de octubre de 2006).