

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Educación, Cultura y Deportes

Resolución de 15/05/2013, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se aprueba la carta sectorial de servicios del Instituto de Educación Secundaria Leonardo da Vinci de Albacete. [2013/7795]

El Decreto 69/2012, de 29/03/2012, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en su artículo 10 dispone que las cartas de Servicios establecerán un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, mediante el estudio de los indicadores definidos, de las quejas y sugerencias, o de cualesquiera otros sistemas previstos, y actualizará periódicamente los resultados correspondientes en el espacio a ella dedicado en la sede electrónica de la Junta de Comunidades. Igualmente establece un periodo de validez para las cartas de servicio de dos años, obligando a una revisión y a una actualización constante de sus contenidos.

El Acuerdo de 24 de noviembre de 2011, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Plan de Medidas de apoyo a emprendedores, racionalización administrativa e implementación de la administración electrónica para el horizonte temporal 2011-2014, determina como uno de los compromisos y objetivos de la Administración Regional facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos con plenas garantías, así como la prestación de servicios eficientes. A estos efectos, las Cartas de servicios constituyen una de las herramientas más utilizadas por la Administración para comunicar a sus usuarios los servicios que presta y los compromisos que asume en su prestación. De esta forma, el uso de las Cartas de servicios se ha convertido en una iniciativa fundamental para la modernización de la gestión de buena parte de las organizaciones públicas y se constituyen como un eje fundamental de sus políticas de apoyo a la calidad en la gestión pública.

El cumplimiento de lo anterior requiere un desarrollo más específico a través de las Cartas Sectoriales de Servicios Públicos, particularizadas para cada tipo de servicio o prestación pública, donde se establezcan normas o estándares que permitan medir la calidad del servicio que va a recibir la ciudadanía, y constituyen herramientas de mejora continua de los servicios y de adecuación de los mismos a las demandas de la ciudadanía.

La Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Leonardo da Vinci de Albacete, es un documento que informa a los ciudadanos y ciudadanas sobre los servicios que presta, los compromisos de calidad que se asumen en la prestación, así como en las garantías en caso de incumplimiento de los mismos.

Por tanto, y de conformidad con las facultades otorgadas en el Decreto 124/2011, de 7 de julio por el que se establece la estructura orgánica, organización de funciones y competencias de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, resuelvo:

Aprobar la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Leonardo da Vinci, que a continuación se desarrolla.

Esta resolución surtirá efectos el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Toledo, 15 de mayo de 2013

El Consejero de Educación, Cultura y Deportes
MARCIAL MARÍN HELLÍN

Carta Sectorial de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Leonardo Da Vinci de Albacete.

1. Datos identificativos ¿quiénes somos?:

El Instituto de Educación Secundaria Leonardo da Vinci pertenece a la red de centros Educal-CLM formada por centros de Castilla La Mancha que tienen su Sistema de Gestión de la Calidad certificado conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001. El instituto dispone de 20 Departamentos Didácticos distribuidos por materias y por Familias Profesionales. Es un instituto público que depende orgánicamente de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.

2. Objetivos y fines del centro:

Esta Carta de Servicios va dirigida a los ciudadanos y ciudadanas, a la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y al resto de Administraciones Públicas y tiene como objetivo facilitar el acceso de la ciudadanía a la educación.

El personal de nuestro centro trabaja para preparar personas formadas en el ámbito humano, científico y tecnológico, que tengan comportamientos éticos, espíritu crítico, satisfacción en su aprendizaje, respeto por el entorno y que se integren en la sociedad, que sean capaces de alcanzar los niveles de competencia propios de su etapa así como de acceder con éxito a la Universidad, al mundo laboral o crear su propia empresa.

Nuestras metas principales son las siguientes:

| | |
|---|--|
| 1 | Satisfacer la demanda de educación y las expectativas del alumnado actual y potencial, mediante la valoración del aprendizaje, del conocimiento y de la competencia profesional. |
| 2 | Mejorar la prestación del servicio, promoviendo la participación de todos los sectores de la comunidad educativa. |
| 3 | Facilitar la promoción académica y la inserción laboral de nuestro alumnado, habilitando los mecanismos de orientación y seguimiento necesarios. |

3. Marco legal. Derechos y obligaciones:

El derecho a la educación de la ciudadanía está regulado en el artículo 27 de la Constitución Española y desarrollado en la normativa que se relaciona a continuación:

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley 7/2010, de 20 de junio, de Educación de Castilla-La Mancha.

Las normas de convivencia, organización y funcionamiento del centro, concretarán los deberes y derechos de la Comunidad Educativa en el marco normativo de la legislación vigente.

4. Servicios que se ofrecen desde el centro.

Servicio nº 1: Desarrollar la oferta educativa del centro y los programas relacionados con la misma, tales como secciones europeas y los programas europeos ERASMUS y COMENIUS.

Oferta educativa:

a) Educación Secundaria Obligatoria.

b) Programas de Cualificación Profesional Inicial:

- Auxiliar de Oficina.
- Ayudante de Instalaciones Electrotécnicas y de Comunicaciones.

c) Bachillerato:

- Ciencias y Tecnología.
- Humanidades y Ciencias Sociales.

d) Ciclos Formativos de Grado Medio:

- Familia Profesional de Administración y Gestión:
 - Gestión Administrativa.
- Familia Profesional de Informática y Comunicaciones.
 - Sistemas Microinformáticos y Redes.

e) Ciclos Formativos de Grado Superior:

- Familia Profesional de Administración y Gestión:
 - Administración y Finanzas.
- Familia Profesional de Informática y Comunicaciones:
 - Desarrollo de Aplicaciones Web.
 - Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma (E-learning).
 - Administración de Sistemas Informáticos en Red.

Servicio nº 2: Informar sobre la oferta educativa y gestionar los títulos y certificados.

Servicio nº 3: Prestar orientación académica, personal y profesional al alumnado.

Servicio nº 4: Gestionar el módulo de Formación en Centros de Trabajo, fomentando el vínculo con la empresa, favoreciendo la inserción laboral de nuestro alumnado.

Servicio nº 5: Atender al alumnado realizando planes de apoyo y atención individualizada.

Servicio nº 6: Programar y realizar actividades complementarias, extraescolares y extracurriculares que faciliten la participación de padres y madres, alumnado y profesorado, y fomenten la formación en valores y los hábitos de estudio y trabajo.

Servicio nº 7: Definir y desarrollar planes de formación interna del personal del centro en todos los aspectos relacionados con el funcionamiento y organización del mismo.

5. Compromisos de calidad que asume el centro.

| SERVICIO N° 1: DESPLIEGUE DE LA OFERTA EDUCATIVA | | |
|---|---|--|
| COMPROMISOS | INDICADORES | NIVEL DE ACEPTACIÓN |
| 1. Disminuir el número de conductas contrarias a las normas de convivencia, manteniendo un ambiente que favorezca y respete el entendimiento entre las personas integrantes de la comunidad educativa, y permita el correcto desarrollo personal. | 1. Número de incidencias detectadas relacionadas con la convivencia. | Reducir el número de incidencias con relación al curso anterior. |
| | 2. Grado de satisfacción de los sectores de la comunidad educativa. | Al menos el 60% de las personas encuestadas valoran con promedio mayor que 3 en escala de 1 a 5. |
| 2. Desplegar la oferta educativa según lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad conforme a los requisitos de la norma internacional UNE-EN ISO 9001. | 3. Auditorías de seguimiento con valoración positiva. | Mantenimiento de la certificación por una entidad independiente. |
| 3. Realizar el seguimiento periódico y la revisión de las programaciones didácticas. | 4. Porcentaje de unidades didácticas y clases impartidas sobre previstas. | Al menos el 85%. |
| SERVICIO N° 2: INFORMACIÓN Y REGISTRO | | |
| COMPROMISOS | INDICADORES | NIVEL DE ACEPTACIÓN |
| 4. Planificar y desarrollar jornadas informativas para los colegios e institutos del entorno. | 5. Número de centros que participa. | Al menos 5 centros. |
| 5. Mantener actualizada la información sobre la oferta educativa. | 6. Información disponible y actualizada. | Antes de la preinscripción de cada una de las enseñanzas ofertadas. |
| 6. Notificar al alumnado la recepción en el centro de los títulos oficiales. | 7. Número de alumnado avisado de la recepción. | 100%. |
| 7. Tramitar de forma rápida los certificados. | 8. Plazo de expedición. | 2 días lectivos. |
| SERVICIO N° 3: ORIENTACIÓN | | |
| COMPROMISOS | INDICADORES | NIVEL DE ACEPTACIÓN |
| 8. Desarrollar sesiones de orientación académica y profesional dirigidas al alumnado. | 9. Sesiones realizadas. | Al menos una por nivel. |
| 9. Incluir en el horario de todo el profesorado tiempo de atención personalizada a las familias. | 10. Horas disponibles. | Al menos una por profesor/a. |

| SERVICIO Nº 4: FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO | | |
|---|--|--|
| COMPROMISOS | INDICADORES | NIVEL DE ACEPTACIÓN |
| 10. Realizar la asignación de alumnado para la realización de las prácticas adecuando los perfiles demandados por las entidades colaboradoras con las necesidades formativas y expectativas del alumnado. | 11. Grado de satisfacción del alumnado y de las entidades colaboradoras. | Al menos el 80% del alumnado y entidades encuestadas valoran con promedio ≥ 3 en escala de 1 a 5. |
| 11. Asegurar el apoyo continuo al alumnado que se encuentra en prácticas mediante las visitas periódicas de seguimiento del tutor/a del centro. | 12. Visitas periódicas de seguimiento del tutor/a del centro a las empresas. | Al menos el 80% de visitas realizadas sobre las previstas. |
| 12. Mantener una bolsa de empleo que facilite la inserción laboral del alumnado. | 13. Actualización periódica de ofertas y demandas de empleo y seguimiento de la inserción laboral. | Al menos semestralmente. |
| SERVICIO Nº 5: ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECIALES | | |
| COMPROMISOS | INDICADORES | NIVEL DE ACEPTACIÓN |
| 13. Asegurar que cada alumno/a con necesidades educativas especiales de la ESO dispone de un Plan de Trabajo Individualizado y una atención acorde a sus características. | 14. Alumnado con necesidades educativas especiales atendido. | 100%. |
| | 15. Plazo de elaboración de los Planes de Trabajo Individualizados. | Antes de 30 de noviembre. |
| 14. Analizar la evolución del alumnado con necesidades educativas especiales, reformulando, en caso necesario, la planificación inicial. | 16. Revisión periódica. | Al menos trimestralmente se revisa lo programado. |
| 15. Facilitar la implicación de todos los miembros de la comunidad educativa en la mejora de la convivencia mediante el impulso de la Comisión de Convivencia. | 17. Número de reuniones de la Comisión. | Al menos 1 por trimestre. |
| 16. Fomentar la formación del alumnado en idiomas y tecnologías de la información y la comunicación (TIC). | 18. Oferta de secciones europeas y nuevas tecnologías. | Se ofertan al menos 2 asignaturas de ESO en inglés. |
| | | Al menos el 60% del profesorado usa recursos TIC. |

| SERVICIO Nº 6: DESARROLLO DE ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES | | |
|--|---|---|
| COMPROMISOS | INDICADORES | NIVEL DE ACEPTACIÓN |
| 17. Planificar y desarrollar actividades que fomenten la interacción del alumnado con su entorno próximo. | 19. Porcentaje de grupos que participan en actividades extraescolares. | Al menos el 70%. |
| 18. Planificar y desarrollar actividades que fomenten la participación de las familias en la vida del centro. | 20. Número de actividades dirigidas a las familias. | Al menos 5 por curso. |
| 19. Planificar y desarrollar una oferta variada al alumnado de actividades extracurriculares. | 21. Actividades extracurriculares programadas. | Al menos 3 por curso. |
| SERVICIO Nº 7: FORMACIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO | | |
| COMPROMISOS | INDICADORES | NIVEL DE ACEPTACIÓN |
| 20. Facilitar la formación continua del personal de nueva incorporación al centro en aspectos relacionados con la organización y funcionamiento del mismo. | 22. Porcentaje de personas destinatarias que participan en la formación. | Al menos el 80%. |
| | 23. Grado de satisfacción de las personas asistentes a las sesiones de formación. | Al menos el 70% del personal que participa valora con promedio ≥ 3 en escala de 1 a 5. |
| 21. Fomentar la formación continua del personal del centro en aspectos relacionados con su especialidad. | 24. Porcentaje de personal que realiza cursos de formación. | Al menos el 20%. |

6. Indicadores asociados a los compromisos:

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Los indicadores correspondientes a esta Carta de Servicios se pueden consultar en las Webs <http://www.castillalamancha.es> y <http://www.iesleonardodavinci.com> en donde los resultados de su cumplimiento se actualizan con periodicidad.

7. Iniciativas y sugerencias. Quejas y reclamaciones:

Ayúdenos a mejorar haciéndonos llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos, planteando iniciativas y sugerencias o presentando reclamaciones, en cualquiera de las formas que se señalan a continuación:

- A través de los impresos que podrá encontrar en la conserjería del centro y depositar, una vez cumplimentados, en el buzón de sugerencias situado a la entrada del centro.

- Por correo ordinario, a la dirección postal:

IES Leonardo da Vinci
C/ Paz, s/n
02006 Albacete

- Por correo electrónico, a la dirección: calidad_leonardo@hotmail.com

- Por fax, al número: 967502136

En el plazo máximo de 15 días recibirá respuesta por parte de la dirección del centro.

8. Garantía. Medios de subsanación:

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos, en un plazo máximo de 72 horas, la dirección del centro le ofrecerá información detallada de las circunstancias que se hubieran originado, así como de la adopción, en su caso, de las medidas necesarias para evitarlo en lo sucesivo.

Así mismo, la dirección del centro habilitará la medida correctora que proceda con objeto de subsanar las deficiencias aparecidas en la prestación del servicio, y difundirá el grado de cumplimiento de los compromisos a través de la página Web del centro:
[http:// www.iesleonardodavinci.com](http://www.iesleonardodavinci.com)

9. Entrada en vigor y vigencia:

La Carta de Servicios ha sido aprobada por Resolución de 15 de mayo, entra en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, y los compromisos que en ella se adquieren tienen validez de dos años.

10. Formas de acceso:

IES Leonardo da Vinci
C/ Paz, s/n
02006 Albacete

11. Servicio de información:

- Secretaría, con atención al público de lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas.

- Teléfono de secretaría: 967238997

- Fax del centro: 967502136

- Correo electrónico: 02003892.ies@edu.jccm.es

- Página Web del centro: www.iesleonardodavinci.com desde la que se accede a la información detallada sobre:

- Oferta educativa.

- Enlace con las direcciones de correo electrónico de las distintas dependencias y departamentos como dirección, secretaría, jefatura de estudios y los diferentes departamentos del centro.

- Horario de atención a familias de todo el profesorado.

- Enlace con el Sistema de Gestión Docente.