

### 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 Don Bosco de Albacete. [2013/7784]**

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 Don Bosco 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 Don Bosco, 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 Don Bosco de Albacete.

#### 1. Datos identificativos ¿quiénes somos?:

El Instituto de Educación Secundaria Don Bosco 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:

- Diversificación: 3º y 4º ESO.
- Programa Secciones Europeas (Inglés).
- Programa de comunicación entre las familias y el centro educativo vía Internet "PAPA's".
- Programa de refuerzo y acompañamiento (PROA).
- Plan de Convivencia.

- Curso Preparatorio para las Pruebas de Acceso a los Ciclos Formativos de Grado Superior.
- Carnés de instaladores profesionales.
- Oferta modular en formación profesional.
- Programas Erasmus y Comenius.
- Plan de Gestión Medioambiental.
- Cursos Homologados: Cisco Discovery y Exploration.

Oferta educativa:

a) Educación Secundaria Obligatoria:

- Sección europea (Inglés).

b) Programas de Cualificación Profesional Inicial:

- Operaciones Auxiliares de Fabricación Mecánica.
- Auxiliar Informático.
- 2º PCPI.

c) Bachillerato:

- Ciencias y Tecnología.
- Humanidades y Ciencias Sociales.

d) Ciclos Formativos de Grado Medio:

d.1. Familia Profesional de Fabricación Mecánica:

- Mecanizado.
- Soldadura y Calderería.

d.2. Familia Profesional de Electricidad y Electrónica:

- Equipos Electrónicos de Consumo.
- Instalaciones Eléctricas y Automáticas.

d.3. Familia Profesional de Instalación y Mantenimiento:

- Instalación y Mantenimiento Electromecánico y de Maquinaria y Conducción de Líneas.

d.4. Familia Profesional de Transporte y Mantenimiento de Vehículos:

- Electromecánica de Vehículos Automóviles.
- Carrocería.

e) Ciclos Formativos de Grado Superior:

e.1. Familia Profesional de Electricidad y Electrónica:

- Sistemas Electrotécnicos y Automatizados.
- Sistemas de Telecomunicación e Informáticos.

e.2. Familia Profesional de Instalación y Mantenimiento:

- Prevención de Riesgos Profesionales.
- Mantenimiento de Equipo Industrial.

e.3. Familia Profesional de Transporte y Mantenimiento de Vehículos:

- Automoción.

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 e informarlo de su situación concreta.

Servicio nº 4: Gestionar la formación en centros de trabajo, fomentando el vínculo con la empresa y favorecer la inserción laboral de nuestro alumnado.

Servicio nº 5: Atender al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo y realizar planes de apoyo y de atención individualizada.

Servicio nº 6: Programar y realizar actividades complementarias y extracurriculares (excursiones, visitas, conferencias, charlas, talleres deportivos, etc.) 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 Nº 1: DESPLIEGUE DE LA OFERTA EDUCATIVA		
COMPROMISOS	INDICADORES	NIVEL DE ACEPTACIÓN
1. Mantener un ambiente que favorezca y respete la convivencia 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.	Todos los grupos obtengan un 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 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 80%.
SERVICIO Nº 2: INFORMACIÓN Y REGISTRO		
COMPROMISOS	INDICADORES	NIVEL DE ACEPTACIÓN
4. Planificar y desarrollar jornadas informativas para los colegios e institutos del entorno.	5. Porcentaje de centros que participa.	Al menos el 60% de los centros invitados.
5. Mantener actualizada la información sobre la oferta educativa.	6. Información 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 Nº 3: ORIENTACIÓN		
COMPROMISOS	INDICADORES	NIVEL DE ACEPTACIÓN
8. Desarrollar sesiones de orientación para los grupos de 3º y 4º de la ESO y 2º de Bachillerato.	9. Sesiones realizadas.	Al menos el 70% de las planificadas.

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.
10. Informar al alumnado y a sus familias de aquellos aspectos relacionados con la orientación académica y profesional, y proporcionar la información necesaria para el seguimiento individual del alumnado.	11. Reuniones y entrevistas realizadas.	El 100% de las planificadas.
<b>SERVICIO Nº 4: FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO</b>		
<b>COMPROMISOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>NIVEL DE ACEPTACIÓN</b>
11. Adecuación de perfiles empresa-alumnado.	12. Grado de satisfacción del alumnado y de las entidades colaboradoras.	Al menos el 70% del alumnado y entidades encuestadas valoran con promedio $\geq 3$ en escala de 1 a 5.
12. Asegurar el apoyo continuo al alumnado que se encuentra en prácticas.	13. Visitas periódicas de seguimiento del tutor/a del centro a las empresas.	Al menos el 80% de visitas realizadas sobre las previstas.
13. Realizar el seguimiento de la inserción laboral del alumnado.	14. Grado de inserción laboral y continuidad con la formación.	Al menos el 70% del alumnado de FP consigue empleo en 6 meses o continúa estudios (Actualización de los datos semestralmente).

SERVICIO N° 5: ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECIALES		
COMPROMISOS	INDICADORES	NIVEL DE ACEPTACIÓN
14. Asegurar que cada alumno/a con necesidades específicas de apoyo educativo dispone de una adaptación curricular y atención individualizada acorde con sus características.	15. Alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.	100%.
	16. Plazo de elaboración de las adaptaciones.	Antes de 31 de octubre (para los que ingresan con dictamen de escolarización).
15. Realizar el seguimiento de las adaptaciones curriculares.	17. Revisión periódica.	Al menos trimestralmente se revisa lo programado.
SERVICIO N° 6: DESARROLLO DE ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES		
COMPROMISOS	INDICADORES	NIVEL DE ACEPTACIÓN
16. Planificar y desarrollar actividades que fomenten la interacción del alumnado con su entorno próximo.	18. Porcentaje de actividades realizadas frente a las programadas.	Al menos el 60%.
17. Fomentar la formación en valores y facilitar la adquisición de competencias básicas del alumnado que permitan su desarrollo personal y educación social.	19. Número de actividades dirigidas hacia la formación en temas transversales: la paz, la convivencia, la vida saludable, los deportes, la interculturalidad, etc.	Al menos 3 por trimestre.
18. Aplicar el principio de sostenibilidad medioambiental en la gestión del centro y en los programas educativos, optimizando los recursos y el reciclaje de los residuos.	20. Número de acciones para conseguir una gestión sostenible del centro mediante actividades que fomenten el ahorro energético y la reutilización de los productos.	Al menos 5 por trimestre.
19. Fomentar la formación del alumnado en idiomas y Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).	21. Porcentaje de alumnado que cursa dos idiomas.	Al menos el 20%.
	22. Porcentaje de alumnado que utiliza Tecnologías de la Información y la Comunicación.	Al menos el 50%.

SERVICIO Nº 7: FORMACIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO		
COMPROMISOS	INDICADORES	NIVEL DE ACEPTACIÓN
20. Facilitar la formación continua del personal del centro.	23. Porcentaje de personas destinatarias que participan en la formación.	Al menos el 50%.
	24. Grado de satisfacción de las personas asistentes a las sesiones de formación.	Al menos el 70% del personal que participa valora positivamente la formación (cualitativamente).

#### 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://iesdonbosco.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 y depositar, una vez cumplimentados, en el buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones situado junto al despacho de Jefatura de Estudios, Edificio "A" del centro.

- Por correo ordinario, a la dirección postal:

IES Don Bosco  
Paseo de la Cuba, 43  
02006 Albacete

- Por correo electrónico, a la dirección: [calidad@iesdonbosco.com](mailto:calidad@iesdonbosco.com)

- Por fax, al número: 967 21 61 92

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://iesdonbosco.com/>



9. Entrada en vigor y vigencia:

La Carta de Servicios ha sido aprobada por Resolución de 15 de mayo de 2013, 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 Don Bosco  
Paseo de la Cuba, 43  
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: 967215405
- Fax del centro: 967216192
- Correo electrónico: [info@iesdonbosco.com](mailto:info@iesdonbosco.com)
- Página Web del centro: <http://iesdonbosco.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 para consultas on line de incidencias y faltas de asistencia del alumnado.
  - Acceso a Bolsa de Trabajo (o mejora de empleo) en el Departamento de FOL.