

aplicación de la realidad virtual a la planificación quirúrgica, proyecto multidisciplinario financiado por la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa y por la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía.

Ejemplo de ello es la cooperación con la Fundación Alcalá Innova, la Escuela Superior de Ingenieros Industriales y la Escuela Superior de Telecomunicaciones de la Universidad de Sevilla; supone la posibilidad de simular en tres dimensiones la planificación quirúrgica de la patología compleja de cabeza y cuello, aumentando notablemente el nivel de precisión, disminuyendo el tiempo de quirófano y mejorando el entrenamiento de nuestros cirujanos.

Este proyecto ha sido objeto del premio de Investigación de 2006 del Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, por su contribución a la innovación en el campo de las Ciencias de la Salud desde un abordaje multidisciplinario.

2.3. Además de las mejoras introducidas en la práctica asistencial como consecuencia de éstos y de otros proyectos, la Unidad participa en diferentes foros científicos autonómicos, nacionales e internacionales sobre temas de la especialidad como consecuencia de la producción de conocimiento científico que venimos desarrollando.

2.4. Las publicaciones en libros, revistas nacionales e internacionales y las comunicaciones en congresos internacionales son innumerables, contribuyendo así a la gestión del conocimiento, compartiendo con otras especialidades clínicas y otras disciplinas las experiencias y trabajando en redes y en definitiva, poniendo los más innovadores avances científicos al servicio de los ciudadanos y de la sociedad en su conjunto.

3. Nuestro compromiso con la calidad queda patente por la acreditación en calidad realizada por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía en 2006 dentro del Programa de Acreditación de Unidades de Gestión Clínica. El grado de acreditación obtenido por la Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Plástica y Grandes Quemados del Hospital Universitario Virgen del Rocío fue el de Acreditación Avanzada.

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN de 18 de abril de 2007, de la Delegación Provincial de Málaga, por la que se corrigen errores de la de 26 de septiembre de 2006, por la que se da publicidad íntegra a la Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria «Martín Aldehuela», de Málaga.



CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA «MARTÍN DE ALDEHUELA»

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria (en adelante IES) «Martín de Aldehuela», dependiente de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, tiene como propósito facilitar a los usuarios y usuarias de este centro educativo la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el IES «Martín de Aldehuela».

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el IES «Martín de Aldehuela» 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 CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos del IES «Martín de Aldehuela».

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

I.II. Misión del IES «Martín de Aldehuela».

El IES «Martín de Aldehuela» 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 el progreso y la inserción laboral de nuestros alumnos y contribuir al prestigio de las enseñanzas que se imparten en el Centro, 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 «Martín de Aldehuela».

Las personas que reciben los servicios que presta el IES «Martín de Aldehuela» podrán colaborar en la mejora de la prestación de los mismos 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 y del Personal» (PR8201) del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

2. Mediante la presentación de las Sugerencias, Quejas y Reclamaciones (SQR) que estimen oportunas, utilizando para ello el buzón situado en el vestíbulo del Centro. Estas SQR serán recogidas, analizadas y tratadas de acuerdo con el procedimiento establecido en el SGC (PR8202).

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:

- Actividades Complementarias y Extraescolares.
- Jornadas Informativas.
- Reuniones de Orientación.

5. Mediante el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía que está a disposición de los usuarios en los registros generales de documentos de la Administración Autonómica.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

Al IES «Martín de Aldehuela» le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Impartir las siguientes enseñanzas:

- Educación Secundaria Obligatoria (ESO):
- Primer Ciclo: Cursos primero y segundo.
- Segundo Ciclo: Cursos tercero y cuarto.

Programas de Garantía Social:

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

Bachillerato:

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

Formación Profesional Específica:

- Ciclos Formativos de Grado Medio:
 - Equipos Electrónicos de Consumo (Familia Profesional de Electricidad y Electrónica).
 - Gestión Administrativa (Familia Profesional de Administración)
- Ciclos Formativos de Grado Superior:
 - Sistemas de Telecomunicación e Informáticos (Familia Profesional de Electricidad y Electrónica).
 - Administración y Finanzas (Familia Profesional de Administración).

2. Prestar información relativa a la oferta educativa del Centro.

3. Facilitar orientación académica y personal al alumnado, a través del Departamento de Orientación.

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

5. Difundir y tramitar las ayudas ofertadas por la Administración Educativa.

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

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

8. Organizar la participación de las familias en las actividades del Centro.

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

10. Canalizar adecuadamente las sugerencias, quejas y reclamaciones de los distintos sectores de la comunidad educativa.

11. Garantizar la seguridad de las instalaciones y de los usuarios y usuarias del Centro.

12. Establecer convenios de colaboración con otras entidades para el uso de las instalaciones del Centro en el desarrollo de actividades formativas y culturales dirigidas a distintos colectivos ciudadanos.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el IES «Martín de Aldehuela».

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, 1/1999, de 31 de marzo (BOJA de 17 abril); Ley de Solidaridad en la Educación, 9/1999, de 18 de noviembre (BOJA de 2.12.99); EE: Decreto 147/2002, de 14 de mayo (BOJA de 18 mayo); Compensatoria: Decreto 167/2003, de 17 de junio (BOJA de 23 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 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 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 22 agosto 1995 (BOJA de 2 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 del 7 diciembre), modificada por Orden de 5.6.2001 (BOJA de 3.7.1993).
- Optatividad: Orden 21.2.2000 (BOJA de 7.3.2000); Cambios sociales: Orden 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 del 12.12); Instrucciones de 21 abril 1998, Instrucciones 21 noviembre 2003; Orden de 2.2.2005 (BOJA 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 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 junio).

- Diseño optativas: Orden de 31 de julio de 1995 (BOJA de 25 agosto).

- Evaluación: Orden 14 septiembre de 1994 (BOJA de 22 de octubre), y Orden de 18.11.96 (BOJA de 12.12.96); Instrucciones 21 abril 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 mayo 2004).

- Evaluación Ciclos Formativos: Orden 26 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) y Resolución 24.7.2000 (BOJA de 3.8).

- 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) y Resolución de 30.4.01 (BOJA de 19.5), modificada por Res. 22.5.03 (BOJA 10 junio).

- 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 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 «Martín de Aldehuela». (Expuesto en red informática interna y a disposición de nuestros usuarios mediante petición en Coordinación de Calidad.)

- Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad del IES «Martín de Aldehuela». (Expuesto en red informática interna y a disposición de nuestros usuarios mediante petición en Coordinación de Calidad.)

3. Específica del IES «Martín de Aldehuela»:

- Reglamento de Organización y Funcionamiento (está a disposición de nuestros usuarios y usuarias mediante petición al Secretario).

- Proyecto Curricular de Centro (está a disposición de nuestros usuarios y usuarias mediante petición al Secretario).

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 de los servicios de la Administración Pública 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, que se tramiten en este Centro de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

- Ser atendidas directa y personalmente.

- 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 personal 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 «Martín de Aldehuela», 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.

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 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 en la página web:

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 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 «Martín de Aldehuela», 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 «Martín de Aldehuela», las personas interesadas podrán dirigirse a:

- Dirección: IES Martín de Aldehuela: C/ LLobregat, núm. 14, Ciudad Jardín, 29014 - Málaga.

- Teléfono: IES «Martín de Aldehuela»: 952 297 964 (Centralita)

- Fax: IES «Martín de Aldehuela»: 952 297 965 y 952 650 310.
- Direcciones de Internet:
 - www.juntadeandalucia.es/averroes/29700047
 - www.iesmartinaldehuela.org
- Correo electrónico:
 - iesmartin@vnet.es; iesmartin@hotmail.com.

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al IES «Martín de Aldehuela» se puede acceder desde la parada de Jardín de Málaga, línea 26 (Alameda Principal-Alegría de la Huerta) de autobuses interurbanos de la Empresa Municipal de Transportes de Málaga.
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 «Martín de Aldehuela» 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, sean superiores al 90%.

3. Que los cursos con conformidad según los criterios de calidad establecidos sean al menos el 70%.

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

- Que el alumnado que promociona de curso o que obtiene título sea, al menos, el 70% del total de evaluados.

- Que el alumnado que supera las Pruebas de Selectividad sea, al menos, el 85% del total de los presentados por el Centro.

5. Garantizar la objetividad del proceso de evaluación por parte del profesorado mediante el desarrollo de los planes de homogeneización y calibración.

6. Realizar la medición de la satisfacción de nuestras usuarias y usuarios a través de encuestas anuales, obteniendo al menos un valor medio de 3, en una escala de 1 a 5, en el nivel de satisfacción general de todos los colectivos.

7. Atender las demandas de formación permanente y responder a las inquietudes pedagógicas del profesorado.

8. Difundir la oferta educativa del centro en su entorno a través de visitas realizadas por o a otros colegios e institutos de la zona, atendiendo todas las solicitudes que en este sentido nos envíen dichos centros.

9. 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.

- Se llevará a cabo el control diario de la asistencia del alumnado a través de un sistema informatizado y se informará mensualmente a las familias.

- Se informará a las familias de la situación académica del alumnado a través de las tutorías semanales de atención a padres y a madres.

- Se entregarán las notas personalmente en cada evaluación.

10. Atender al alumnado con necesidades educativas especiales mediante profesorado especializado y medidas de apoyo a la diversidad.

11. Informar a usuarios y familias, con suficiente antelación, de las ayudas ofertadas.

12. Tramitar la propuesta de expedición de títulos para todo el alumnado.

13. Realizar el seguimiento y la medición del nivel de inserción laboral del 90% de los alumnos y alumnas que ter-

minan estudios de Formación Profesional, en los seis meses siguientes a la finalización de sus estudios.

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

15. Realizar, al menos, el 80% de las actividades extraescolares y complementarias programadas para el curso.

16. Estudiar todas las Sugerencias Quejas y Reclamaciones presentadas y darles respuesta en 10 días.

17. Asegurar la correcta sistematización de los protocolos de prevención de emergencias, así como el desarrollo de los ejercicios de evacuación oportunos.

18. Facilitar, mediante la firma del correspondiente convenio, el uso de las instalaciones del centro en horario no lectivo por las entidades que lo soliciten, para lo que se atenderán todas las solicitudes que cumplan los requisitos establecidos según normativa legal vigente.

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 «Martín de Aldehuela» 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 (unidades didácticas).

3. Porcentaje de horas de clase impartidas, respecto a las previstas.

4. Porcentaje de cursos conformes con los criterios de calidad establecidos.

5. Porcentaje de alumnado que promociona al siguiente curso o que obtiene título con respecto al total del alumnado evaluado.

6. Porcentaje de alumnos y alumnas que superan las Pruebas de Selectividad con respecto al total de los presentados del Centro.

7. Porcentaje de Actas de homogeneización entregadas por los Departamentos para todos los niveles.

8. Nivel de satisfacción en las encuestas realizadas anualmente al alumnado, familias y empresas colaboradoras en la FCT

9. Porcentaje de demandas de formación del profesorado, según Memoria Final y Plan de Formación anual que se tramitan ante el Centro de Profesorado.

10. Porcentaje de visitas realizadas por o a otros colegios e institutos para conocer la oferta educativa del Centro a lo largo de cada curso académico con respecto a las que se soliciten.

11. Número de reuniones informativas anuales con el alumnado y/o familias respecto a las opciones académicas y profesionales.

12. Porcentaje de entrevistas personales atendidas por el Departamento de Orientación (tutores y orientadores) respecto a las solicitadas.

13. Porcentaje de faltas de asistencia del alumnado no justificadas que son comunicadas mensualmente a las familias.

14. Número de reuniones informativas anuales mantenidas por el tutor de cada grupo con las familias.

15. Porcentaje de alumnado y/o familias a quienes se entregan personalmente las calificaciones de cada evaluación.

16. Porcentaje de alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales a los que se le presta atención individualizada.

17. Porcentaje de convocatorias de becas y ayudas difundidas por Secretaría respecto a las recibidas oficialmente.

18. Porcentaje de títulos tramitados de oficio (ESO) o previa petición de interesados/as (postobligatoria).

18. Porcentaje de alumnado del que se obtienen datos de inserción laboral a los seis meses de terminar sus estudios de formación profesional.

19. Porcentaje medio de alumnado insertado en el mercado laboral.

20. Número de reuniones mantenidas entre miembros del Equipo Directivo del Centro y la Junta Directiva de la Asociación de Padres y Madres anualmente.

21. Porcentaje de actividades extraescolares y complementarias realizadas sobre el total de las programadas anualmente.

22. Porcentaje de SQR recibidas, tratadas, resueltas y comunicadas conforme al procedimiento establecido.

23. Número de simulacros de evacuación desarrollados con valoración positiva.

24. Realización de mantenimiento preventivo de elementos de seguridad.

25. Número de convenios de colaboración o peticiones de uso de las instalaciones del Centro atendidas con respecto al total de las solicitudes presentadas por otras entidades en cada curso.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público:

Días lectivos: De 8,30 h a 14,45 horas.

Días laborables no lectivos: De 10,00 a 13,00 horas (salvo el mes de agosto).

I.II. Horario de Secretaría:

Días laborables: De 10,00 a 13,00 horas (salvo el mes de agosto).

Períodos de matriculación: De 9,00 a 14,00 horas.

I.III. Otros datos de interés: El IES «Martín de Aldehuela» forma parte de la Red de Centros TIC de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, en la modalidad de tecnologías de la información y la comunicación aplicadas a la gestión del Centro.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL Y GESTIÓN DE RIESGOS LABORALES

El IES Martín de Aldehuela 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 «Martín de Aldehuela» dispone de un lugar accesible (en el vestíbulo del edificio A, junto a la Secretaría del Centro) en el cual 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 con la máxima agilidad y acorde con el procedimiento establecido.

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.

Tramitación: Las SQR con proponente conocido son respondidas por escrito mediante carta, utilizando el modelo MD820203 establecido a tal efecto en el procedimiento.

En el caso de que la SQR sea anónima, podrá ser tratada, si se considera pertinente, por el/la responsable del ámbito al que pertenezca lo expresado en dicha SQR.; haciéndose llegar la oportuna respuesta al órgano pertinente que pudiera ser afectado por la misma.

Málaga, 18 de abril de 2007.- El Delegado, José Nieto Martínez.

RESOLUCIÓN de 18 de abril de 2007, de la Delegación Provincial de Málaga, por la que se corrigen errores de la de 26 de septiembre de 2006, por la que se da publicidad íntegra a la Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria «Martín Rivero», de Ronda (Málaga).



CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA «MARTÍN RIVERO»

PRÓLOGO

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

Esta Carta tiene como objetivo conseguir la mejora de los servicios prestados por el IES «Martín Rivero» a todos los usuarios. Por ello, la Dirección del Instituto adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la misma sea aplicado por todas las personas que trabajan en el Centro.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos del IES «Martín Rivero».

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

I.II. Misión del IES «Martín Rivero».

El IES «Martín Rivero» 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 el progreso y 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 «Martín Rivero».

Las personas que reciben los servicios del IES «Martín Rivero» podrán colaborar en la mejora de la prestación de los mismos 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 en el procedimiento de Medición de la Satisfacción de los Usuarios y del Personal (PR8201) del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.).

2. Mediante la presentación de las Sugerencias, Quejas y Reclamaciones (S.Q.R.) que estimen oportunas, utilizando para ello el buzón de sugerencias situado en el vestíbulo del Centro. Estas S.Q.R. serán recogidas, analizadas y tratadas de acuerdo con el procedimiento establecido en el S.G.C. (PR8202).

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:

- Actividades Complementarias y Extraescolares.
- Jornadas Informativas.
- Reuniones de Orientación.

5. Mediante el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía que está a disposición de los usuarios en los registros generales de documentos de la Administración Autonómica.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios.

Al IES «Martín Rivero» le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Impartir las siguientes Enseñanzas:

- Educación Secundaria Obligatoria (ESO):
- Primer Ciclo: cursos primero y segundo.
- Segundo Ciclo: cursos tercero y cuarto.

- Programas de Garantía Social (P.G.S.):

- Operario de Alfarería Cerámica (Familia Profesional de Artesanía).

- Auxiliar de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión (Familia Profesional de Electricidad y Electrónica).

- Auxiliar de Viveros y Jardines (Familia Profesional de Agricultura y Ganadería).

- Bachillerato:

- Artes:

- Itinerario de Artes Plásticas.
- Itinerario de Artes Aplicadas y Diseño.

- Ciencias de la Naturaleza y de la Salud:

- Itinerario de Ciencias e Ingeniería.
- Itinerario de Ciencias de la Salud.

- Humanidades y Ciencias Sociales:

- Itinerario de Humanidades.
- Itinerario de Ciencias Sociales.

- Tecnología:

- Itinerario de Ciencias e Ingeniería.
- Itinerario de Tecnología Industrial.