

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.

- Formación Profesional Específica:
- Ciclos Formativos de Grado Medio:
 - Gestión Administrativa (Familia Profesional de Administración).
 - Equipos e Instalaciones Electrotécnicas (Familia Profesional de Electricidad y Electrónica).
- Ciclos Formativos de Grado Superior:
 - Administración y Finanzas (Familia Profesional de Administración).
 - Desarrollo de Aplicaciones Informáticas (Familia Profesional de Informática).
 - Desarrollo y Aplicación de Proyectos de Construcción (Familia Profesional de Edificación y Obra Civil).

2. Prestar información relativa a la Oferta Educativa del Centro.

3. Facilitar la 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. Gestionar la Formación en Centros de Trabajo (F.C.T.) para el alumnado de Formación Profesional.

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

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

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

10. Gestionar ante la Administración Educativa las incidencias que se detecten en el servicio de transporte escolar.

11. Poner a disposición de los alumnos y alumnas que lo soliciten las instalaciones deportivas del Centro, en horario de tarde, los martes y miércoles, durante todo el curso

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.

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

14. Tramitar las sugerencias, quejas y reclamaciones que presenten los usuarios y usuarias de acuerdo con el procedimiento establecido.

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

1. Normas generales.

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 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 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 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 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 12.02), 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 28 de octubre de 1993 (BOJA de 7 diciembre), modificada por Orden 5.6.2001 (BOJA de 3.7.1993).

• Optatividad: Orden de 21.2.2000 (BOJA de 7.3.2000); Cambios sociales: Orden de 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 21 abril 1998, Instrucciones 21 noviembre 2003; Orden de 2.2.2005 (BOJA de 25 de febrero). Orden de 2.2.2005 (BOJA de 25.2.2005).

• Libro de Escolaridad Básica: Orden 1 de junio de 1993 (BOJA de 1 de julio).

• Tutoría y Orientación: Orden 17 de julio de 1995 (BOJA de 29 agosto).

• Adaptaciones curriculares: Orden 13 de julio de 1994 (BOJA de 10.8.94), y Orden de 18.11.96 (BOJA de 12.12.96).

• Compensación educativa: Orden de 26.2.2004 (BOJA de 16.3.2004), Decreto 167/2003, BOJA de 16.2.2005).

• Diversificación Curricular: Orden 8 de junio de 1999 (BOJA 17 junio).

• Programas de Garantía Social: Orden de 1 de abril de 2002 (BOJA de 30.4.2002). Orden de 25.1.2005.

• 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 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 31 de julio de 1995 (BOJA 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 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 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 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 de 10 junio).

- Formación en centros de trabajo: Orden de 31.7.2001 (BOJA de 11.8.01); ayudas por desplazamiento Orden 26.10.2001 (BOJA de 27.11.2001); Exención FCT, Orden de 9.12.98 (BOJA de 9.1.99).

- Calendario FPE: Orden de 9.7.2003 (BOJA de 15.7).

2. Derivadas del Sistema de Gestión de 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 Rivero» (está a disposición de nuestros usuarios y usuarias mediante petición al Coordinador de Calidad).

- Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad del IES «Martín Rivero». (Está a disposición de nuestros usuarios y usuarias mediante petición al Coordinador de Calidad).

3. Específica del IES «Martín Rivero».

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

III. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.1. Derechos de los usuarios y las 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 tiene derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Organismo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.

4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

6. Obtener una orientación positiva.

7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte interesada.

IV. Sugerencias, quejas y reclamaciones (S.Q.R.).

IV.1. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

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.

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 Rivero», 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.

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.2. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.

1.1. 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 de 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 de 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.3. 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 Rivero», 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.1. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con el IES «Martín Rivero», las personas interesadas podrán dirigirse a:

- Dirección:

- IES «Martín Rivero», C/ Fernando de los Ríos, núm. 1 (Polígono Industrial «El Fuerte»). 29400, Ronda (Málaga).

- Teléfonos:

- IES «Martín Rivero»: 952 169 907.

- Fax:

- IES «Martín Rivero»: 952 169 913.

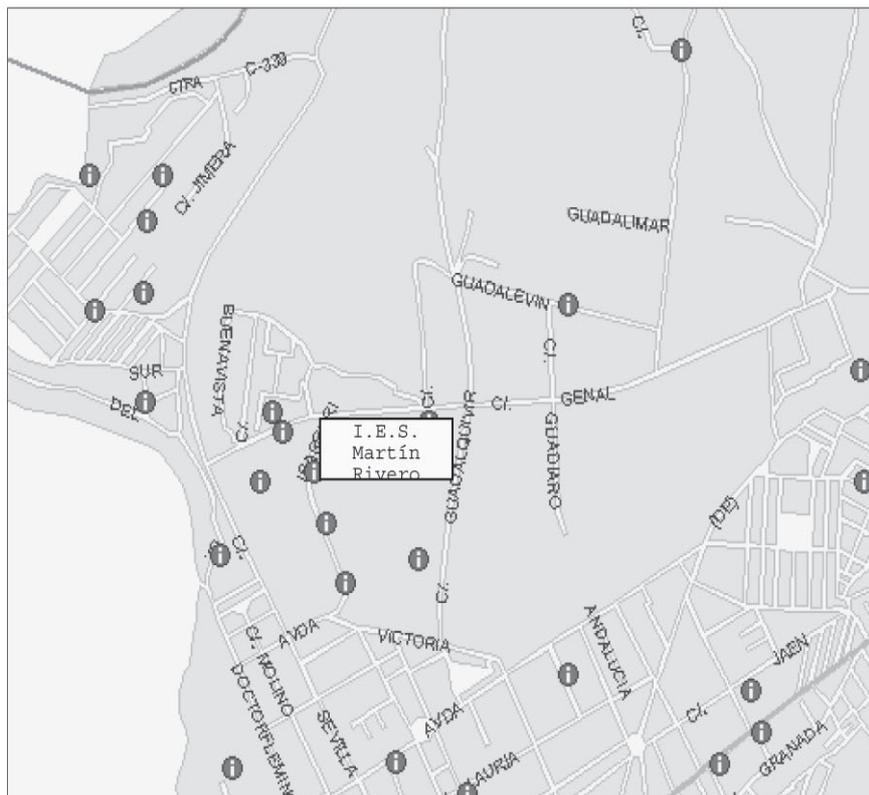
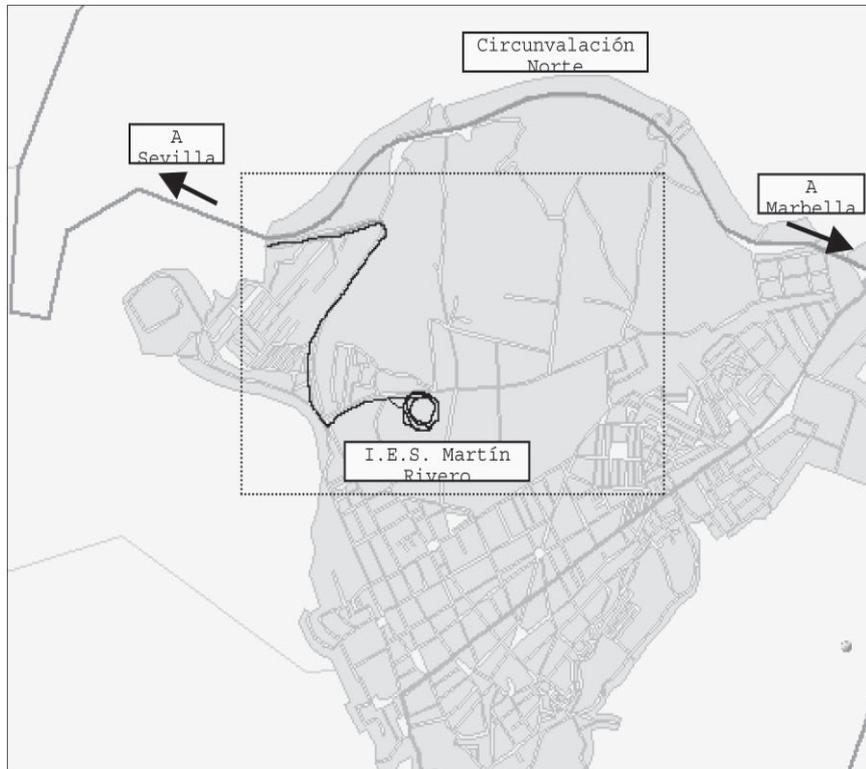
- Dirección de Internet: <http://www.iesmartinrivero.org>.

- Correo electrónico: iesmrivero@dragonet.es, secretaria@iesmartinrivero.org.

V.II. Formas de acceso.

1. El IES «Martín Rivero» se encuentra situado dentro del casco urbano de Ronda por lo que no presenta dificultades de acceso. Se encuentra a 10 minutos a pié desde el centro de la ciudad en dirección a la salida hacia Sevilla.

2. Plano de situación.



B) DATOS DERIVADOS DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. Compromisos de calidad.

I.1. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

Los servicios ofertados por el IES «Martín Rivero», recogidos en la presente Carta, se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1.1. 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.

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

1.2.1. Que las unidades didácticas impartidas, con respecto a las programadas, sean superiores al 85%.

1.2.2. Que las horas de clase impartidas, con respecto a las previstas en cada curso académico y para cada asignatura, superen el 85%.

1.2.3. Que los cursos con conformidad según los criterios de calidad establecidos sean al menos el 75%.

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

1.3.1. Que el alumnado que promociona de curso o que obtiene título sea al menos el 60% del total de alumnos evaluados según los criterios del S.G.C.

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

1.4. 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, y alcanzándose este valor en al menos el 75% de los encuestados.

1.5. Atender las demandas de formación permanente y responder a las inquietudes pedagógicas del profesorado, de forma que se alcance un nivel de participación del profesorado en actividades de formación de al menos el 50% en cada curso académico.

2.1. 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.

3.1. 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.

3.1.1. 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 en los casos en que sea necesario según los criterios de absentismo.

3.1.2. Se informará a las familias acerca de la situación académica del alumnado a través de las tutorías semanales de atención a padres y madres, cuando éstas lo demanden, y se entregarán las notas personalmente en cada evaluación.

4.1. Atender al alumnado con necesidades educativas especiales mediante profesorado especializado y medidas de apoyo a la diversidad, siendo valorados por los psicopedagogos del Centro todos los casos que sean propuestos por los equipos educativos.

5.1. Proporcionar al alumnado y sus familias toda la información que sobre becas y ayudas se reciba en el Centro,

siempre con la antelación suficiente con respecto a la finalización de los plazos de solicitud.

5.2. Tramitar correctamente y en el plazo establecido todas las solicitudes y, en su caso, las reclamaciones que se presenten.

6.1. Realizar el seguimiento y la medición del nivel de inserción laboral de al menos el 90% de los alumnos y alumnas que terminan estudios de Formación Profesional, en el año siguiente a la finalización de sus estudios, y alcanzar un nivel de al menos el 55% de inserción en el mercado de trabajo.

7.1. Tramitar las propuestas de expedición de títulos de todo el alumnado que cumpla los requisitos y, cuando se reciban los títulos en el Centro, comunicarlo en todos los casos por escrito en el plazo máximo de 10 días desde la fecha de recepción para que procedan a su retirada.

8.1. Propiciar reuniones anuales entre los miembros del Equipo Directivo y la Junta Directiva de la Asociación de Padres y Madres para organizar la participación de este sector en las actividades del Centro, asegurando la celebración de al menos tres reuniones en cada curso académico.

9.1. Realizar, al menos, el 75% de las actividades extraescolares y complementarias programadas para el curso.

10.1. Informar al alumnado acerca del servicio de transporte escolar mediante la celebración de al menos una reunión con el profesor responsable en el primer trimestre del curso, y realizar la tramitación de todas las incidencias que se produzcan.

11.1. Facilitar que los alumnos y alumnas que lo soliciten puedan disponer de los medios e instalaciones del Centro, todas las semanas del curso, en el horario establecido en la tarde de los martes y miércoles, para lo que se atenderán todas las solicitudes que cumplan los requisitos establecidos en el Reglamento de Organización y Funcionamiento.

12.1. 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 en el Reglamento de Organización y Funcionamiento y en la normativa vigente.

13.1. Asegurar la correcta sistematización de los protocolos de prevención de emergencias mediante la realización de simulacros de evacuación, de los que al menos uno en cada curso escolar debe resultar evaluado positivamente según los criterios establecidos en el S.G.C.

14.1. Estudiar todas las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas y darles respuesta en el plazo máximo de 10 días.

II. Indicadores.

II.1. Indicadores de Calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la presente Carta de Servicios por IES «Martín Rivero», se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por el Centro:

1.1. Porcentaje de partes de incidencia tratados en cada evaluación según el procedimiento establecido.

1.2. 1.2.1. Porcentaje de cumplimiento global en el Centro de las programaciones impartidas (unidades didácticas).

1.2.2. Porcentaje de horas de clase impartidas con respecto a las previstas.

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

1.3. 1.3.1. Porcentaje de alumnado que promociona al siguiente curso o que obtiene título con respecto al total del alumnado evaluado.

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

1.4. 1.4.1. Nivel de satisfacción en las encuestas realizadas anualmente al alumnado, familias y empresas colaboradoras en la F.C.T.

1.4.2. Porcentaje de encuestas en las que se alcanza al menos el valor 3 de satisfacción general.

1.5. Porcentaje de profesores que participan en actividades de formación a lo largo del curso.

2.1. Número 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.

3.1. 3.1.1. Porcentaje de comunicaciones mensuales dirigidas a las familias sobre las faltas de asistencia del alumnado, respecto a las necesarias según los criterios de absentismo.

3.1.2. Número de reuniones informativas anuales con el alumnado y/o las familias sobre de las opciones académicas y profesionales.

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

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

4.1. Porcentaje de alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales a los que se les presta atención individualizada con respecto a los propuestos.

5.1. Porcentaje de convocatorias de becas y ayudas publicadas en el tablón de anuncios respecto a las recibidas por distintas vías (Boletines Oficiales, escritos de la Administración, empresas, etc.).

5.2. Porcentaje de solicitudes y, en su caso, reclamaciones presentadas que se tramitan correctamente y en el plazo establecido.

6.1. 6.1.1. Porcentaje de alumnos y alumnas con seguimiento en los seis meses siguientes a la finalización de sus estudios de F.P.E.

6.1.2. Porcentaje de alumnado que se ha insertado en el mercado laboral.

7.1. Porcentaje de comunicaciones relativas a la recepción de títulos en la Secretaría del Centro enviadas por escrito en el plazo máximo de 10 días desde la fecha de recepción.

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

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

10.1. Número de reuniones informativas sobre el servicio de transporte escolar convocadas por el profesor responsable.

10.2. Porcentaje de incidencias en el servicio de transporte escolar tramitadas con respecto al total de las producidas durante el curso.

11.1. Porcentaje de peticiones de uso de las instalaciones del Centro atendidas con respecto al total de las presentadas por el alumnado en cada curso.

12.1. Porcentaje 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.

13.1. Número de simulacros de evacuación evaluados positivamente en cada curso escolar.

14.1. Porcentaje de S.Q.R. tramitadas, resueltas y respondidas conforme al procedimiento establecido, y en el plazo máximo de 10 días, con respecto a las presentadas anualmente.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horario de atención al público.

Días lectivos: de 8,15 h a 14,30 h durante todo el curso.

Días laborables no lectivos: de 9,00 h a 14,00 h (salvo el mes de agosto).

I.II. Horario de Secretaría.

Días laborables: de 10,00 h a 14,00 h (salvo el mes de agosto).

Períodos de matriculación (del 1 al 15 de julio y del 6 al 9 de septiembre): de 9,00 h a 14,00 h.

I.III. Horario de Jefatura de Estudios.

Horario de la Jefatura de Estudios para la atención a las familias:

- Lunes, martes y viernes de 10,15 h a 12,45 h.

- Miércoles de 11,15 h a 12,45 h.

- Jueves de 10,15 h a 11,45 h.

I.IV. Otros datos de interés:

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

El IES «Martín Rivero» 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 consecuente con la demanda de sus usuarios y usuarias, 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 (S.Q.R.)

Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones.

El IES «Martín Rivero» dispone de un lugar accesible, en el vestíbulo, junto a la conserjería, donde está situado el buzón para la recogida de las S.Q.R. El diseño del buzón permite conocer visualmente si se ha producido una S.Q.R., de manera que se tramite el mismo día en que haya sido presentada.

Formas de presentación de las Sugerencias, Quejas y Reclamaciones.

Junto al buzón se encuentran los impresos (MD820201) que los usuarios y usuarias podrán utilizar para la presentación por escrito de las S.Q.R. Se podrán admitir excepcionalmente las S.Q.R. presentadas verbalmente, en cuyo caso el receptor transcribirá dicha información al modelo indicado.

Tramitación.

Las S.Q.R. con proponente conocido son respondidas por escrito mediante el apartado correspondiente del impreso MD820201. En el caso de que la S.Q.R. sea anónima, la respuesta se hará pública mediante el tablón de anuncios, si se considera pertinente.

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

CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE

RESOLUCIÓN de 27 de febrero de 2007, de la Agencia Andaluza del Agua, por la que se establece un canon de mejora a solicitud del Ayuntamiento de Vélez-Málaga (Málaga). (PP. 751/2007).

El establecimiento de un canon, denominado «canon de mejora», de carácter transitorio e integrado dentro del precio del agua, constituye una de las fórmulas de colaboración entre el Estado o las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales para la ejecución de actuaciones relacionadas con abastecimiento, distribución de aguas, colección y evacuación de aguas pluviales y residuales urbanas de poblaciones.

La Ley 7/1996, de 31 de julio, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 1996, en su Disposición Adicional Decimoséptima, faculta a las Entidades Locales titulares de las competencias de suministro domiciliario del agua potable, saneamiento y depuración, para solicitar a la Comunidad Autónoma el establecimiento de un canon de mejora, fijando su concreta cuantía, su régimen de aplicación y su vigencia por el tiempo necesario para lograr con su rendimiento el fin al que van dirigidos. Regulación que se complementa con lo previsto en el Decreto 120/1991, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Corresponde el ejercicio de las competencias de la Comunidad Autónoma en materia de aguas a la Agencia Andaluza del Agua, organismo con personalidad jurídica propia, creado mediante la Ley 3/2004, de 28 de diciembre, de Medidas Tributarias, Administrativas y Financieras, configurándose, pues, como la Administración Hidráulica de la Junta de Andalucía desde la entrada en vigor de sus Estatutos mediante Decreto 55/2005, de 22 de febrero.

La Junta de Gobierno Local, en sesión extraordinaria celebrada el día 29 de noviembre de 2006, adopta el acuerdo de solicitar el establecimiento de un canon de mejora, basando su petición en la necesidad de abordar el programa de actuaciones que se reseña en el Anexo de la presente Resolución.

La finalidad primordial del plan de actuaciones propuesto es la implementación y adecuación de la gestión de las instalaciones hidráulicas existentes de suministro y distribución de agua potable, con destino a usos domésticos, industriales o urbanos de cualquier tipo, y de saneamiento, acordes con las necesidades existentes y futuras ligadas al desarrollo progresivo del número de habitantes y usuarios del entorno de la actividad que se viene desarrollando en el municipio de Vélez-Málaga.

El estudio previo pormenorizado de las obras a ejecutar, acorde con los objetivos propuestos en el expediente de readaptación del Plan Director del servicio de aguas y saneamiento de Vélez-Málaga, de agosto de 2006, conlleva, por un lado, la realización de actuaciones relativas a la renovación de redes de distribución en distintos puntos de la ciudad con el fin de adaptar las instalaciones a la legislación española y a las directivas comunitarias que le son de aplicación relativas al control que imponen el necesario nivel del servicio público de abastecimiento de agua potable; y, por otra parte, la renovación de redes de fecales y pluviales, con el fin de poder utilizar estas últimas en el ejercicio de servicios públicos, evitando el consumo de agua potable consiguiendo un ahorro efectivo, así como la mejora de las redes de saneamiento.

En su virtud, de acuerdo con las competencias atribuidas por las disposiciones citadas, y a propuesta de la Dirección General de Planificación y Gestión de la Agencia Andaluza del Agua, y habiéndose cumplimentado el trámite de audiencia en consulta al Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, prevista en el Decreto 58/2006, de 14 de marzo, por el que se regula dicho Consejo, se ha dispuesto lo siguiente

DISPOSICIONES

Artículo 1. Establecimiento del canon de mejora.

Se establece, a solicitud del Ayuntamiento de Vélez-Málaga, un canon de mejora que se aplicará sobre la tasa vigente por el servicio de suministro distribución de agua potable y de saneamiento, en los términos que regula la presente Resolución, para la financiación del programa de actuaciones relacionado en su Anexo.

Artículo 2. Plazo de aplicación y valores.

Desde su entrada en vigor y hasta su finalización, el presente canon de mejora, con estructura lineal, tendrá los siguientes valores unitarios (IVA excluido) y plazos de aplicación:

Plazos de aplicación: Desde el segundo trimestre de 2007 hasta el segundo trimestre de 2030.

Valor (euros/m³): 0,0765.

Artículo 3. Naturaleza.

1. Este canon de mejora posee una naturaleza económico-financiera distinta de la explotación de los servicios públicos de suministro domiciliario de agua potable, por lo que su régimen contable es independiente y separado de las tasas de este servicio, en cuestión.

2. La imposición del canon de mejora tiene un tiempo limitado que durará hasta la amortización de los empréstitos y/o de las operaciones financieras solicitadas para el programa de actuaciones propuesto en la solicitud por el Ayuntamiento de Vélez-Málaga, que implica que los ingresos obtenidos serán los suficientes para hacer a los costes financieros y gastos de formalización que genere la misma.

Artículo 4. Finalidad.

1. El presente canon se aplicará como garantía de los empréstitos y/o de las operaciones financieras concertadas por el Ayuntamiento para la financiación de las actuaciones a su cargo comprendidas en el programa de actuaciones que figura en el Anexo.

2. Para hacer efectivo el seguimiento del canon, el Ayuntamiento de Vélez-Málaga aportará obligatoriamente a la Agencia Andaluza del Agua, a partir de la entrada en vigor de la presente Resolución, con carácter semestral el primer año de su vigencia y a partir del segundo año con carácter anual, un certificado del grado de ejecución de las actuaciones programadas en el Anexo hasta la finalización de las mismas, expedido por el Técnico Municipal competente designado y autorizado a tal efecto por el Ayuntamiento y, con la conformidad del Presidente de la Corporación municipal o persona delegada que éste designe.

En dicho certificado debe figurar la denominación de cada actuación e importe reseñado en la presente Resolución, el importe real ejecutado y financiado y deberá acompañarse de copia de las Actas de inicio de replanteo y/o de recepción, en cada caso, así como la certificación final de obra de cada actuación.

Artículo 5. Garantías.

1. Será condición de obligado cumplimiento para la vigencia del canon de mejora la constatación del carácter finalista de su aplicación. A estos efectos, para hacer efectivo el seguimiento y correcta aplicación del canon, el Ayuntamiento de Vélez-Málaga aportará obligatoriamente a la Agencia Andaluza del Agua, a partir de la entrada en vigor de la presente Resolución, con carácter semestral el primer año de su vigencia y a partir del segundo año con carácter anual, un certificado de la financiación de las actuaciones relacionadas en el Anexo, que acredite la aplicación de dichas cantidades a las actuaciones financiadas y las amortizaciones realizadas mediante el canon, expedido por el Interventor municipal, y con la con-