

Contra la presente Resolución, que pone fin a la vía administrativa, cabe interponer, en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente a su publicación, recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo competente, conforme a lo establecido en los artículos 8.3, 14 y 46.1 de la Ley 29/1998, de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, o, potestativamente, y en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a su publicación, recurso de reposición ante esta Delegación Provincial de Educación, de acuerdo con los artículos 107.1, 116 y 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Jaén, 8 de marzo de 2011.- La Delegada, Angustias Rodríguez Ortega.

*RESOLUCIÓN de 9 de marzo de 2011, de la Delegación Provincial de Sevilla, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Los Viveros de Sevilla.*

Visto el Proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Instituto de Educación Secundaria «Los Viveros» de Sevilla, de acuerdo con el informe preceptivo de la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos, y en uso de la competencia que me confiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios de Calidad y de los Servicios Públicos, esta Delegación Provincial de Educación en Sevilla

**HA RESUELTO**

1. Aprobar la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria «Los Viveros» de Sevilla, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria «Los Viveros» de Sevilla en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente a su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 9 de marzo de 2011.- El Delegado, José Jaime Mougán Rivero.

**A N E X O**

**CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA LOS VIVEROS DE SEVILLA**

**Í N D I C E**

1. ASPECTOS GENERALES.
2. SERVICIOS PRESTADOS, COMPROMISOS E INDICADORES.
3. NORMATIVA REGULADORA.
4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS.
5. NIVELES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.
6. ELEMENTOS QUE APOYAN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.
7. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.
8. ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS.

Las Cartas de Servicios son documentos que ponen en valor el principio de Buena Administración establecido en el Estatuto de Andalucía y en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

**1. Aspectos generales.**

El Instituto de Enseñanza Secundaria Los Viveros es un centro educativo adscrito a la Delegación Provincial de la Consejería de Educación en Sevilla.

El IES Los Viveros tiene como misión:

Formar al alumnado mediante la adquisición de los hábitos intelectuales y técnicas de trabajo, así como de los conocimientos científicos, técnicos y humanistas propios del nivel de estudios. Como proyección a estudios posteriores o como preparación a su inserción en el mercado laboral.

La presente Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos en la prestación de todos los servicios ofrecidos por el Centro a la ciudadanía en general, y en especial:

1. Alumnos.
2. Padres, madres o tutores legales del alumnado.
3. Sector Empresarial.

La dirección del IES Los Viveros es responsable de la gestión, seguimiento y divulgación de la presente Carta de Servicios, así como de proponer su actualización o suspensión al órgano competente.

**2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.**

Los compromisos adquiridos para cada servicio al que se refiere esta Carta son:

Servicio Prestado:

Enseñanzas relativas a la oferta Educativa siguiente.

Formación Profesional Específica.

**1. Ciclos de Grado Medio:**

1.1. Comercio (Familia Comercio y Marketing).

1.2. Sistema de Telecomunicaciones (Familia Electricidad y Electrónica).

1.3. Montaje y mantenimiento de instalaciones de frío, climatización y producción de calor (Mantenimiento y Servicios a la Producción/Instalación y Mantenimiento).

**2. Ciclos Grado Superior:**

2.1. Administración y Finanzas Régimen General y a distancia (Familia Administración/Administración y Gestión).

2.2. Audiología Protésica (Familia Sanidad).

2.3. Dietética (Familia Sanidad).

2.4. Higiene bucodental (Familia Sanidad).

2.5. Prótesis dentales (Familia Sanidad).

2.6. Comercio internacional (Familia Comercio y Marketing).

2.7. Gestión comercial y marketing (Familia Comercio y Marketing).

2.8. Desarrollo de productos electrónicos (Familia Electricidad y Electrónica).

2.9. Sistemas de telecomunicación e informáticos (Familia Electricidad y Electrónica).

Compromiso/s de calidad:

1. Conseguir un 75 % de alumnado que promociona o titula con respecto al total de evaluados (en junio).

2. Superar el 85% del cumplimiento global del centro en las programaciones impartidas en el curso académico.

3. Fomentar la participación del profesorado en actividades formativas que contribuyan a la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Servicio Prestado: Información y realización de actividades de difusión relacionadas con la oferta educativa del centro, así como atención y resolución de los trámites administrativos relacionados.

Compromiso/s de calidad:

4. Nivel medio de satisfacción obtenido en las encuestas realizadas al alumnado, en un intervalo de 1 a 5.

5. Informar a otros centros educativos sobre la oferta educativa que se imparte en el centro.

6. Informar de la oferta educativa del centro a través de la página WEB y tablón específico. Manteniendo actualizados los contenidos a través de una revisión anual de ambos medios.

Servicio Prestado: Orientación académica, laboral y personal al alumnado a través de los Departamentos de Familias Profesionales.

Compromiso/s de calidad:

7. Cumplir, al menos, el 95% de los objetivos establecidos en el Plan de Acción Tutorial.

Servicio Prestado: Desarrollo de actividades de cooperaciones con entidades para posibilitar la participación en Formación en Centros de Trabajo (FCT) y Proyectos Educativos: Agrupaciones, Erasmus, Comenius, Leonardo, etc.

Compromiso/s de calidad:

8. Obtener un nivel de satisfacción del alumnado y empresas en relación a la realización de la Formación en Centros de Trabajo (FCT) por encima de 4 en un intervalo de 1 a 5.

9. Facilitar prácticas en entidades que favorezcan la inserción laboral.

La información sobre los indicadores, sus valores y evolución, a través de los que se mide el cumplimiento de los compromisos anteriores, se incluirán en el Informe de Seguimiento Anual de la Carta de Servicios, pudiéndose consultar en la Memoria final publicada en la Sala de Profesores y en la Biblioteca.

3. Normativa reguladora.

Cabe destacar como normativa que regula los servicios que se prestan, la siguiente:

Normativa general:

- LOE. Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (BOE de 4.5.2006).

- LEA. Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía.

- Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria (BOJA de 16.7.2010).

- Orden de 20.8.2010, por la que se regula la organización y funcionamiento de los Institutos de Educación Secundaria, así como el horario de los centros, del alumnado y del profesorado (BOJA de 30.8.2010).

Normativa referente a la Formación Profesional:

- Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.

- Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo.

- Orden de 29.9.2010, por la que se regula la evaluación, certificación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Se puede consultar la relación más completa de dicha normativa en la dirección web:

<http://www.juntadeandalucia.es/educacion/> (portal de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía).

<http://www.juntadeandalucia.es/educacion/formacionprofesional/> (Normativa Formación Profesional).

<http://www.ieslosviveros.es>.

4. Derechos y obligaciones de usuarios y usuarias.

Los derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios a los que se refiere la presente Carta de Servicios, en su relación con IES Los Viveros, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos así como en el resto de la normativa vigente aplicable, son los siguientes:

Derechos:

1. Según el Decreto 85/1999, de 6 de abril, por el que se regulan los derechos y deberes del alumnado, el alumnado tiene derecho, entre otros a:

- Formación integral.
- Objetividad en la evaluación.
- Igualdad de oportunidades.
- Percibir ayudas.
- Derecho al estudio.
- Orientación escolar y profesional.
- Libertad de conciencia.
- Respeto a su intimidad, integridad y dignidad personales.
- Participación en la vida del centro.
- Utilización de las instalaciones del centro.
- Derecho de reunión.
- Libertad de expresión.
- Libertad de asociación.
- Respeto a sus derechos.

2. Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y el incumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.

Obligaciones:

Según el Decreto 85/1999, de 6 de abril, el alumnado tiene el deber de:

- Estudiar.
- Hacer un buen uso de las instalaciones del centro.
- Respetar el proyecto de centro.
- Respetar al profesorado y a los demás miembros de la comunidad educativa.
- Participar en la vida del centro.
- Respetar los espacios libres de humo.
- Observar una conducta inspirada en el mutuo respeto, la tolerancia y colaboración con el personal que presta los servicios.

5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.

a) Información:

1. [www.ieslosviveros.es](http://www.ieslosviveros.es).

2. Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza. [www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/clara/](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/clara/).

3. Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

[www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/omsp/](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/omsp/).

b) Comunicación:

Además de las vías de información establecidas, esta Carta de Servicios se facilita a través de:

- Publicación en BOJA.
- Edición y distribución del folleto divulgativo.
- Información mediante la Web del Centro.

c) Participación:

Para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la presente Carta de Servicios, están previstas las siguientes formas de participación:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que periódicamente se realizan sobre la prestación de servicios.

2. Mediante su participación en los siguientes órganos: Consejo Escolar. Junta de Delegados.

3. Mediante su participación en las siguientes actividades: Actividades Complementarias y Extraescolares. Jornadas Informativas. Tutorías. Reunión inicial con los tutores.

4. Mediante la presentación de las Sugerencias, Quejas y Reclamaciones (S.Q.R.) que estimen oportunas, utilizando para ello el buzón de recogida de las S.Q.R. situado en el vestíbulo.

Direcciones de correo electrónico: 41700841.edu@juntadeandalucia.es, secretaria@ieslosviveros.es.

Dirección Postal: Avenida Blas Infante, s/n, 41011, Sevilla.

6. Sugerencias, quejas y reclamaciones.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y sobre el incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios se pueden presentar a través de:

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible en papel en el IES Los Viveros, en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía y en Internet en: [www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp).

A través de Internet es posible cumplimentar un formulario que, si el usuario o usuaria dispone de certificado digital podrá presentarse directamente a través de este canal, o si no dispusiera del mismo, deberá imprimirse en papel y presentarse, debidamente firmado, en el IES Los Viveros, cualquier Registro de la Junta de Andalucía o a través de cualquier otro medio contemplado en la Ley 30/1992.

El IES Los Viveros se compromete a ofrecer una respuesta antes de 15 días (o plazo menor, según corresponda) desde la recepción de la sugerencia, queja o reclamación.

Esta Carta de Servicios está sujeta a las actuaciones de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, que adicionalmente lleva el control de las sugerencias, quejas o reclamaciones en relación con la misma y con la prestación de los servicios a los que se refiere y que sean presentadas a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía antes mencionado.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

7. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.

La prestación de los servicios en las condiciones descritas en esta Carta se apoya en:

La certificación AENOR del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001/2008 aplicada al IES Los Viveros. Certificación

vigente desde que se obtiene en el curso 2007-2008. Centro perteneciente a la 4.ª Red de Calidad IESCA.

La certificación AENOR del Sistema de Gestión Ambiental conforme a la norma UNE-EN ISO 14001:2004 en el año 2010.

Modelo EFQM de Excelencia. En el año 2010.

8. Accesibilidad a los servicios.

A los servicios prestados por el IES Los Viveros a los que se refiere esta Carta de Servicios, se puede acceder a través de:

Servicios presenciales:

41700841 IES Los Viveros

Avenida Blas Infante, s/n

41011 Sevilla

Correo electrónico:

41700841.edu@juntadeandalucia.es y secretaria@ieslosviveros.es

Medios de transporte:

- Metro: parada Blas Infante

- Línea 42 TUSAM

- Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Sevilla

Servicios telefónicos:

Tel. 955 623 862 (corporativo 32 28 62) Fax. 955 628 59 (corporativo 32 28 59)

Página web: [www.ieslosviveros.es](http://www.ieslosviveros.es)

Horario de atención al público.

A) Horario general:

- El Centro permanecerá abierto todos los días de 8,15 a 22,00 horas durante periodo lectivo y de 8,30 a 15,00 durante el mes de julio. En agosto permanecerá cerrado.

B) Horario de Secretaría:

- De 10,00 a 13,00 horas de septiembre a julio.

C) Horario lectivo:

- Horario de mañana: de 8,15 de la mañana a 14,45 horas (constará de 6 módulos de 60 minutos cada uno y un recreo de 30 minutos de 11,15 a 11,45 horas).

- Horario de tarde: de 16,00 a 22,00 horas constará de 6 módulos de 55 minutos cada uno y un recreo de 30 minutos de 18,45 a 19,15 horas.

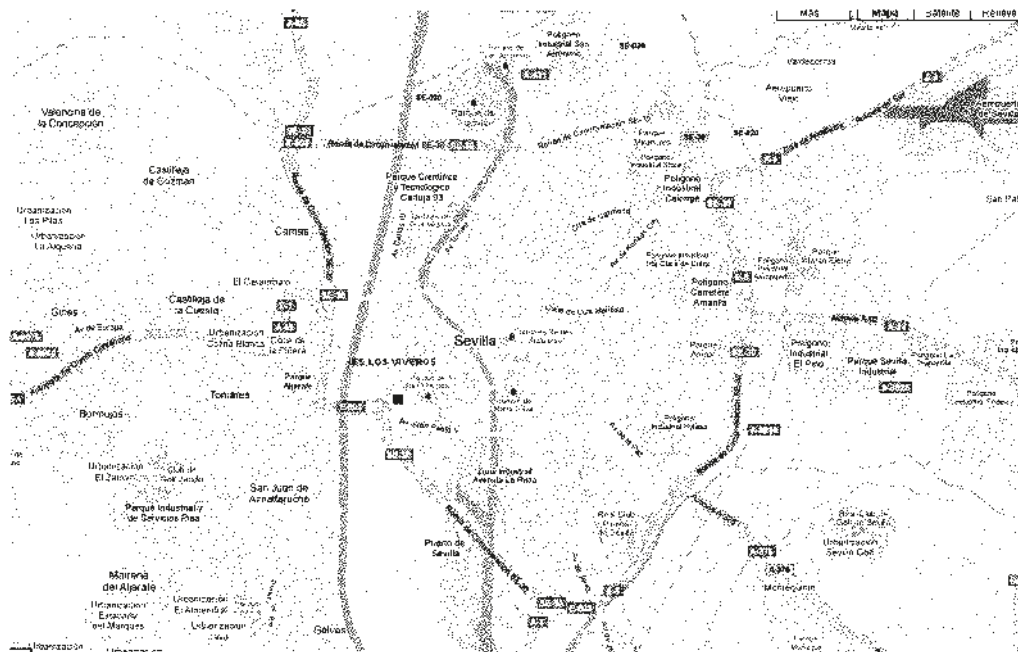
D) Horario de atención a padres y madres: horario de tutores (previa cita).

Servicios telemáticos:

Web del IES Los Viveros [www.ieslosviveros.es](http://www.ieslosviveros.es).

Requisitos: No existen requisitos específicos para el acceso a los servicios telemáticos.

Plano de Situación:



Esta Carta de Servicios está sujeta a lo establecido en el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los

servicios públicos y al Decreto 177/ 2005, de 19 de julio, por el que se modifica, y entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA).

A N E X O

Código del compromiso	Indicadores	Fórmula de cálculo	Estándar	Periodicidad
1	Porcentaje de alumnos/as que promocionan o titulan cada curso académico, respecto a los evaluados	Total alumnos Promo o Titu/Total alumnos Eva * 100	75 %	anualmente
2	% del cumplimiento global del centro de las programaciones impartidas en el curso académico	Total U.D. Impartidas/ Total U.D. Programadas * 100	85 %	trimestralmente
3	Promedio evaluación de los cursos	Suma de las valoraciones/Total valoraciones	> 3	anualmente
	% de profesores que realizan al menos un curso de formación	Total profesores que realizan al menos un curso/Total profesores * 100	50 %	anualmente
4	Valor de las preguntas relacionadas (encuesta satisfacción del alumno)	Total puntuación/Total encuestas	> 3.5	anualmente
5	Número de visitas realizadas a nuestro centro	Suma de las visitas	>2	anualmente
6	Número de revisiones mensuales de los contenidos de la WEB y tablón	Total revisiones mensuales	1	mensualmente
7	% de objetivos cubiertos del Plan de Acción Tutorial	Objetivos cubiertos/Total de objetivos	> 95 %	trimestralmente
8	Nivel medio de satisfacción en relación a las prácticas en empresa, obtenido en las encuestas anuales realizadas al alumnado (encuestas valoradas de 1-5).	Total puntuacion/Total encuestas	>3.5	anualmente
	Nivel medio de satisfacción en relación a las prácticas en empresa, obtenido en las encuestas anuales realizadas a las empresas (encuestas valoradas de 1-5)	Total puntuacion/Total encuestas/Total puntuacion/Total encuestas	>3.5	anualmente
9	Porcentaje de alumnado insertado laboralmente en los 5 meses siguientes a terminar sus estudios de FP	Alumnos insertados laboralmente/Titulados	35 %	anualmente