

RESOLUCIÓN de 9 de febrero de 2012, de la Delegación Provincial de Cádiz, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria «Nuestra Señora de los Remedios» de Ubrique.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Instituto de Educación Secundaria «Nuestra Señora de los Remedios» de Ubrique, 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 Cádiz

HA RESUELTO

Primero. Aprobar la Carta de Servicios del Instituto de Educación de Secundaria «Nuestra Señora de los Remedios» de Ubrique, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

Segundo. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios del Instituto de Educación de Secundaria «Nuestra Señora de los Remedios» de Ubrique en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

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

Cádiz, 9 de febrero de 2012.- La Delegada, Blanca Alcántara Reviso.

CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO DE SECUNDARIA NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS DE UBRIQUE

A N E X O

ÍNDICE:

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.

1. Aspectos generales.

El Instituto de Educación Secundaria «Nuestra Señora de los Remedios» es un Centro educativo adscrito a la Delegación Provincial de la Consejería de Educación en Cádiz.

La misión del Instituto de Educación Secundaria «Nuestra Señora de los Remedios» es ser un Centro dedicado a la formación integral del alumnado, que prepara para estudios superiores y capacita para una buena inserción en el mundo laboral, desarrollando las competencias básicas. Es un ámbito de convivencia en el que se ejercen con responsabilidad derechos y deberes, que procura la adquisición de valores y donde se trabaja de forma cooperativa. Todo ello lo realiza bajo determinados valores, entre los que destacan eficacia, eficiencia y esfuerzo, respeto y confianza en las personas, tolerancia y solidaridad, participación, orientación al cliente y el trabajo en equipo. A través de estos valores el Instituto de Educación Secundaria «Nuestra Señora de los Remedios» aspira a ser potenciador de todas las capacidades de su alumnado poniendo especial interés en la excelencia de sus resultados académicos,

logrando la confianza plena de las familias, practicando un trabajo continuado, programado y en equipo, y manteniendo un elevado nivel de formación continua.

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, a Alumnado, Padres/Madres o Tutores Legales del alumnado y otros Centros, Entidades y Organizaciones.

La Dirección del Centro 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. 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.

2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.

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

Servicio Prestado:

1. Enseñanzas relativas a la oferta educativa siguiente:

Educación Secundaria Obligatoria Bilingüe (ESO):

- Primer Ciclo: Cursos primero y segundo.
- Segundo Ciclo: Cursos tercero y cuarto.
- Programa de Diversificación Curricular: Cursos tercero y cuarto.

Bachillerato en las modalidades de:

- Humanidades y Ciencias Sociales.
- Ciencias y Tecnología.

Formación profesional inicial:

Ciclos Formativos de Grado Medio:

- Sistemas Microinformáticos y Redes (Familia Profesional de Informática).

Ciclos Formativos de Grado Superior:

- Desarrollo de Aplicaciones Web (Familia Profesional de Informática).

- Secretariado (Familia Profesional de Administración): Modalidad Bilingüe y on-line.

Educación para Adultos:

Educación Secundaria para Personas Adultas (ESPA):

- Niveles I y II.
- Modalidad Semipresencial.
- Bachillerato para Adultos en las modalidades de:
- Humanidades y Ciencias Sociales.
- Ciencias y Tecnología.
- Modalidad Semipresencial.

Enseñanza de idiomas:

Centro de Apoyo Tutorial Externo de la Escuela Oficial de Idiomas de Jerez:

- Programa «That's English!».
- Cursos de Actualización Lingüística para el profesorado.

Compromiso/s de calidad:

1. Conseguir que el 75% del alumnado de enseñanzas presenciales promocione o titule, con respecto al total de evaluados (en junio y septiembre). (Excepto en las enseñanzas de idiomas, que dependen directamente de la Escuela Oficial de Idiomas de Jerez.)

2. Conseguir que el cumplimiento global de las programaciones impartidas durante cada curso académico sea superior al 75%. (Excepto en las enseñanzas de idiomas, que dependen directamente de la Escuela Oficial de Idiomas de Jerez.)

3. Conseguir que el 85% del alumnado supere las Selectividad con respecto al total de presentados por el Centro.

4. Garantizar la formación continua del profesorado, realizando el 70% de los profesores, al menos, 1 actividad formativa por curso académico.

Servicio Prestado:

2. 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:

5. Mantener el nivel de satisfacción por encima de 3,5 en un intervalo de 1 a 5, para la atención y resolución de trámites administrativos. Así como no aumentar el número de reclamaciones presentadas al respecto.

6. Informar a otros Centros educativos sobre la oferta educativa que se imparte el Centro, realizando al menos el 80% de las visitas programadas a lo largo del curso académico.

7. Informar de la oferta educativa del Centro a través de la página web y tablón de anuncios del Centro, manteniendo actualizados los contenidos a través de, al menos, una revisión mensual de ambos medios.

Servicio Prestado:

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

Compromiso/s de calidad:

8. Cumplir, al menos, el 70% de los Objetivos establecidos en el Plan de Orientación y Acción Tutorial llevado a cabo por el Departamento de Orientación.

9. Promover un clima de convivencia que favorezca la tolerancia y el respeto a las normas de todos los miembros de la comunidad educativa, a través de la realización de acciones motivadoras y llevando a cabo un seguimiento del clima de convivencia.

10. Llevar a cabo anualmente, al menos, 3 reuniones entre el tutor de cada grupo y las familias de su alumnado.

11. Tratar de manera personalizada los posibles casos de abandono detectados.

12. Atender al alumnado con necesidades educativas especiales de manera individualizada y medidas puestas en marcha para atender a la diversidad.

Servicio Prestado:

4. Desarrollo de actividades de cooperación con entidades para posibilitar la participación en programas de prácticas y educativos al alumnado.

- InterCentros.

- Erasmus.

- Gruntvig.

- Intercambios escolares.

- Hermanamientos con otros Centros educativos en el extranjero.

Compromiso/s de calidad:

13. Facilitar prácticas en entidades que favorezcan la inserción laboral, consiguiendo que el 50% del alumnado se inserte laboralmente antes de 6 meses.

14. Mantener el nivel de satisfacción del alumnado y empresas, en relación a la realización de Prácticas en Empresas por encima de 3,5 en un rango de 1 a 5.

Servicio Prestado:

5. Fomentar la participación de las familias en el Centro.

Compromiso/s de calidad:

15. Mantener por encima de 3 (en un rango de 1 a 5) el nivel de satisfacción de las familias con los servicios prestados en el Centro.

Servicio Prestado

6. Otros servicios:

- Gestión de la Biblioteca del Centro mediante un adecuado sistema de préstamos de libros así como de otras acti-

vidades complementarias, como servicio de internet o sala de estudio y consulta.

- Gestión del Programa de Actividades Complementarias y Extraescolares (visitas, viajes, realización de jornadas de orientación...).

- Aulas específicas de: Dibujo, Música, Tecnología.

- Laboratorios de: Ciencias Naturales, Biología y Geología, Física y Química.

- Polideportivo cubierto.

- Intranet.

- Servicio de cafetería.

Compromiso/s de calidad:

15. Asegurar que todos los cursos realicen anualmente al menos 6 actividades complementarias y/o extraescolares, recogidas en las correspondientes programaciones de los Departamentos.

16. Mantener el nivel de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca escolar por encima de 3,5 en una escala de 1 a 5.

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 <http://www.ieslosremedios.org>.

También se establecen, a nivel de servicio prestado, indicadores de actividad, resultados u otros considerados como relevantes para la evaluación del servicio. La gestión de este panel interno de indicadores compete al propio Centro. La información sobre el estado de éstos será transmitida a la persona que lo requiera previa petición a la Dirección del Centro.

3. Normativa reguladora.

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

1. Organización y funcionamiento:

- Orden de 27.7.2006, por la que se regulan determinados aspectos referidos a la organización y funcionamiento del departamento de orientación en los Institutos de Educación Secundaria. (BOJA de 8.9.2006).

- Orden de 26.5.2003, por la que se modifica la de 9 de septiembre de 1997, por la que se regulan determinados aspectos de organización y funcionamiento de los Institutos de Educación Secundaria de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA de 11.6.2003).

- Orden de 9.9.1997, por la que se regulan determinados aspectos de la Organización y Funcionamiento de los Institutos de Educación Secundaria (BOJA de 9.9.97).

- Decreto 200/1997, de 3 de septiembre, por el que se aprueba el reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria (BOJA de 6.9.97).

2. Normativa específica de enseñanzas de adultos:

- Orden de 29 de septiembre de 2008, por la que se regulan las enseñanzas de Bachillerato para personas adultas.

- Orden de 10 de agosto de 2007, por la que se regula la Educación Secundaria Obligatoria para Personas Adultas.

- Orden de 8 de enero de 2009, por la que se regulan las pruebas para la obtención del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, para personas mayores de dieciocho años.

3. Normativa específica sobre Formación Profesional:

- Decreto 122/95, de 9 de mayo, por el que se establecen las enseñanzas correspondientes al título de FP de Técnico Superior en Secretariado en la CCAA de Andalucía.

- Decreto 132/95, de 16 de mayo, por el que se establecen las enseñanzas correspondientes al título de FP de Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Informáticas en la CCAA de Andalucía.

- Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establecen las enseñanzas correspondientes al título de FP en

Técnico en Sistemas Microinformáticos y Redes en la CCAA de Andalucía.

- Orden de 23.4.08, por la que se regulan las Pruebas de Acceso a los ciclos formativos de FP y el curso de preparación de las mismas.

- Orden de 20.7.06, por la que se regula la implantación y organización de la FP específica en la modalidad a distancia.

4. Órganos de participación:

- Consejos escolares: Decreto 486/1996, de 5 de noviembre, modificado por Decreto 253/2002, de 15 de octubre; Orden de 15.10.98, modificada por Orden de 21.10.02.

- Asociaciones: APAS, Decreto 27/1998, de 10 de febrero; Alumnos, Decreto 28/1998, de 10 de febrero.

5. reglamento del centro (por petición al Equipo Directivo).

Se puede consultar la relación más completa de dicha normativa en la dirección web: <http://www.juntadeandalucia.es/educacion>.

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 Instituto de Educación Secundaria «Nuestra Señora de los Remedios» son, 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, los siguientes:

Derechos:

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

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

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

- Ser objeto de una atención directa y personalizada.

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

- Más concretamente, según el Decreto 85/1999, de 6 de abril, por el que se regulan los derechos y deberes del alumnado, el alumnado tiene derecho a:

- Formación Integral.
- Objetividad en la Evaluación.
- Igualdad de Oportunidades.
- Percibir ayudas.
- Protección Social.
- 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 y
- Respeto a sus Derechos.

Obligaciones:

- 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.

- Más concretamente, según el Decreto 85/1999, de 6 de abril, el alumnado tiene el deber de:

- Estudiar.
- Respetar la diversidad.
- 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.

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

a) Información:

La información relacionada con la Carta de Servicios se puede consultar en: <http://www.ieslosremedios.org>.

Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza. www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/clara/.

El Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública. 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 el BOJA.

- El IES Ntra. Sra de los Remedios difundirá la Carta a toda la organización a través de reuniones de presentación a los Órganos colegiados y al personal del Centro.

- En la web se presenta la información detallada de todos los elementos de la Carta de servicios y la posibilidad de su descarga en diferentes formatos.

- Edición y distribución del folleto divulgativo.

- Publicación en medios locales.

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.

- Asociación de Padres y Madres de Alumnos.

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:

- Buzón para la recogida de las S.Q.R. situado en el vestíbulo del Centro.

- Dirección de correo electrónico: 11006681.edu@juntadeandalucia.es.

- Dirección Postal: Avd. Herrera Oria, s/n, 11600 Ubrique (Cádiz).

(El modelo MD820201 para expresar las S.Q.R. se encuentra disponible en Conserjería, así como en la página web del Centro.)

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:

- Buzón de SQR situado en el vestíbulo del Centro.

- Encuestas de satisfacción.

- Comunicación directa por correo electrónico (11006681.edu@juntadeandalucia.es) o correo postal (Avda. Herrera Oria, s/n, 11600, Ubrique, Cádiz).

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible en papel en el Instituto de Educación Secundaria «Nuestra Señora de los Remedios» en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía y en In-

ternet en 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 Instituto de Educación Secundaria «Nuestra Señora de los Remedios», cualquier Registro de la Junta de Andalucía o a través de cualquier otro medio contemplado en la Ley 30/1992. El Instituto de Educación Secundaria «Nuestra Señora de los Remedios» se compromete a ofrecer una respuesta antes de 15 días (o plazo menor, según corresponda) desde la recepción de la sugerencia, queja o reclamación.

Ante el posible incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, El Instituto de Educación Secundaria «Nuestra Señora de los Remedios» actuará:

El Director enviará a la persona usuaria una carta comunicando las medidas adoptadas para subsanar el motivo que provocó el incumplimiento del compromiso. La Unidad puede establecer medidas de subsanación que sean oportunas y, en la medida de las posibilidades, medidas de compensación, para disculpar, excusar o reparar el incumplimiento de un compromiso y, en su caso, resarcir mediante contraprestación.

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:

- Auditorías internas anuales.
- Obtención por parte de la empresa certificadora AENOR en el año 2007 de la acreditación como Centro de calidad cumpliendo con la norma europea UNE-EN ISO 9001:2008. Esta acreditación se renueva anualmente mediante Auditoría Externa llevada a cabo por dicha empresa.
- Detección y tratamiento de No-Conformidades acontecidas en el transcurso de los procesos.
- Autoevaluación EFQM, llevada a cabo en 2009, con sus correspondientes planes de mejora.
- Seguimiento de Carta de Servicios y Planes de mejora a través de la Plataforma Ágora, creada por la Junta de Andalucía para la gestión de Proyectos de Calidad.
- Cualquier otro aspecto que contribuya a asegurar las condiciones de prestación de los servicios establecidos en la Carta de Servicios.

8. Accesibilidad a los servicios.

A los servicios prestados por Instituto de Educación Secundaria «Nuestra Señora de los Remedios» a los que se refiere esta Carta de Servicios, se puede acceder a través de:

- Servicios presenciales:
 IES Ntra. Sra. de los Remedios.
 Avda. Herrera Oria, s/n, 11600, Ubrique (Cádiz).
 Plano de Situación:



Servicios telefónicos:
Instituto de Educación Secundaria «Nuestra Señora de los Remedios».

Teléfono: 956 461 293.

Fax: 956 461 500.

Dirección web: www.ieslosremedios.org.

Correo electrónico del Centro: 11006681.edu@juntadeandalucia.es.

Correo electrónico Secretaría: iesremedios@gmail.com.

Horario de atención al público: De 8,30 h a 15 h y de 16 h a 23 h.

Horario de Secretaría:

Mañanas de 9 h a 15 h (lunes a viernes) y tarde de 7 a 8 (solo martes y jueves).

Días laborables no lectivos: De 9,00 h a 14,00 h, salvo agosto (el Centro permanecerá cerrado al público).

Servicios telemáticos:

IES Ntra Sra. de los Remedios.

Dirección web: www.ieslosremedios.org.

Correo electrónico del Centro: 11006681.edu@juntadeandalucia.es.

Correo electrónico Secretaría: iesremedios@gmail.com.

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

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).

ANEXO

Código del compromiso	Indicadores	Fórmula de cálculo	Estándar	Periodicidad
1	% de alumnos/as presenciales que promocionan o titulan cada curso académico, respecto a los evaluados (Total IES = FPE+Bachillerato+ESO+ESPA)	$(\text{promocionan/evaluados}) \cdot 100$	75%	trimestralmente
2	% del cumplimiento global del Centro de las programaciones impartidas en el curso académico (Total IES = FPE+Bachillerato+ESO+ESPA)	$(\text{impartidas/programadas}) \cdot 100$	75%	trimestralmente
3	% de alumnos y alumnas que superan las Pruebas de Selectividad con respecto al total de los presentados del Centro	$(\text{aprobados/presentados}) \cdot 100$	85%	anualmente
4	% de profesores/as que realizan al menos 1 actividad formativa por curso académico	$(\text{profesores/as que realizan al menos una actividad formativa/total profesores/as}) \cdot 100$	70%	anualmente
5	Índice de satisfacción sobre atención y resolución de trámites administrativos, en las encuestas anuales realizadas al alumnado, familias y empresas colaboradoras en la Formación en Centros de Trabajo	Media aritmética de los resultados obtenidos en la correspondiente pregunta dentro de las Encuestas de Satisfacción	3 (de 1 a 5)	Anualmente
	Número de reclamaciones sobre los trámites administrativos del Centro	No existe	5	anualmente
6	Porcentaje de visitas realizadas a/por otros Centros para informar de la oferta educativa	$(\text{visitas realizadas/visitas programadas}) \cdot 100$	80%	anualmente
7	Número de revisiones mensuales del los contenidos de la WEB y tablón de anuncios.	No existe	1	mensualmente
8	% de objetivos cubiertos del Plan de Orientación y Acción Tutorial que se han cubierto.	$(\text{actividades realizadas/actividades propuestas}) \cdot 100$	70%	trimestralmente
9	% de partes de incidencia considerados como faltas graves (según lo recogido y tipificado en el Plan de Convivencia) tratados por la Comisión de Convivencia en cada evaluación según el procedimiento establecido	$(\text{partes tratados/totales}) \cdot 100$	100%	trimestralmente
	Índice de satisfacción sobre el clima de convivencia, en las encuestas anuales realizadas al alumnado y las familias	Media aritmética de los resultados obtenidos en la correspondiente pregunta dentro de las Encuestas de Satisfacción	3 (de 1 a 5)	anualmente
10	Nº de reuniones informativas anuales mantenidas entre el tutor de cada grupo con las familias	No existe	3	anualmente
11	% de casos de abandono tratados con respecto al total detectados en el Centro	$(\text{casos tratados/total detectados}) \cdot 100$	100%	trimestralmente
12	% de alumnos con necesidades educativas especiales a los que se les presta atención individualizada	$(\text{alumnos con necesidades con atención individualizada/total de alumnos con necesidades}) \cdot 100$	100%	trimestralmente
13	% de alumnado insertado laboralmente en los seis meses siguientes a terminar sus estudios de Formación Profesional	$(\text{alumnos insertados/alumnos que promocionaron}) \cdot 100$	50%	anualmente
14	Nivel de satisfacción en relación a las Prácticas en Empresa, obtenido en las encuestas anuales realizadas al alumnado realizando la Formación en Centros de Trabajo	Media aritmética de los resultados obtenidos en las Encuestas de Satisfacción de alumnos cursando las Prácticas en empresas	3,5 (de 1 a 5)	anualmente
	Nivel de satisfacción en relación a las Prácticas en Empresa, obtenido en las encuestas anuales realizadas a las empresas colaboradoras en la Fase de Prácticas	Media aritmética de los resultados obtenidos en las Encuestas de Satisfacción de las empresas colaboradoras	3,5 (de 1 a 5)	anualmente
15	Nivel de satisfacción de las familias con los servicios prestados en el Centro	Media aritmética de los resultados obtenidos en las Encuestas de Satisfacción	3 (de 1 a 5)	anualmente
16	Nº de actividades extraescolares y complementarias realizadas sobre el total de las programadas	No existe	6	anualmente
17	Nivel de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca escolar	Media aritmética de los resultados obtenidos en las Encuestas de Satisfacción	3,5 (de 1 a 5)	anualmente