



**CARTA DE SERVICIOS
INSTITUTO DE EDUCACIÓN
SECUNDARIA
“MAR DE CÁDIZ”.**

PRÓLOGO

El Instituto de Educación Secundaria (IES) “MAR DE CÁDIZ” se encuentra en la localidad gaditana de El Puerto de Santa María, (80.000 habitantes aproximadamente), ciudad turística y de servicios, cabeza de comarca, situada geográficamente en el extremo noroeste (latitud 36° 36', longitud -6° 13 ') de la provincia de Cádiz y con una extensión de 159 km².

El recinto escolar cuenta con unos 15.000 m², ocupados por cuatro edificios, pistas deportivas, gimnasio, biblioteca, cafetería y patios.

La Carta de Servicios del IES MAR DE CÁDIZ” tiene como propósito facilitar a los /as usuarios/as la obtención de información, así como los procedimientos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el I.E.S. “MAR DE CÁDIZ”.

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

A.1 DATOS IDENTIFICATIVOS

A.1.1 Datos identificativos del I.E.S. “MAR DE CÁDIZ”.

El IES “MAR DE CÁDIZ” forma parte de la Red de Centros Públicos de la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía. En él se imparten enseñanzas de:

- Educación Secundaria Obligatoria (ESO).
- Programa de Garantía Social (PGS).
- Bachillerato.
- Formación Profesional Específica: Ciclos Formativos de Grado Medio y Grado Superior.

A.1.2. Misión o Finalidades Educativas del I.E.S. “MAR DE CÁDIZ”.

El IES “MAR DE CÁDIZ” tiene como Misión o Finalidades Educativas el satisfacer la demanda de Formación de las enseñanzas que imparte (ESO, PGS, Formación Profesional Específica: CICLOS FORMATIVOS y BACHILLERATO) 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 los Bachilleratos y de la Formación Profesional. Para la consecución de estas finalidades, es necesaria la colaboración entre todos nuestros grupos de interés, en especial alumnos y profesores, y el compromiso de todos con la calidad y la mejora continua del proceso de enseñanza-aprendizaje y de todas las actividades de la organización o institución.

A.1.3. 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.

A.2. SERVICIOS

A.2.1. Relación de Servicios que presta.

Los servicios del IES “Mar de Cádiz” se clasifican en: oferta educativa, servicios básicos y servicios complementarios.

1.- **Oferta Educativa** (enseñanzas que imparte):

1.1.- EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA (ESO):

- Primer Ciclo: cursos primero y segundo.
- Segundo Ciclo: cursos tercero y cuarto.

Requisitos de acceso: Los alumnos y alumnas acceden a la ESO tras haber concluido la Educación Primaria y generalmente la cursan con edades comprendidas entre los 12 y 16 años.

Titulación: Graduado en Educación Secundaria. (Al alumnado que no supera la enseñanza, Certificado de Escolaridad).

Salidas: Ciclos Formativos de Grado Medio y Bachilleratos.

1.2.- PROGRAMA DE GARANTÍA SOCIAL:

- **SERVICIOS AUXILIARES DE OFICINA** (Familia Profesional de Administración).

Requisitos de acceso: Lo cursan alumnos y alumnas que tengan cumplidos los 16 años y hayan cursado al menos el nivel de tercero de ESO.

Titulación: Certificado de horas de formación expedido por el Centro.

Salidas: Mundo laboral y Prueba de Acceso a Ciclos Formativos de Grado Medio.

- **AUXILIAR DE INSTALACIONES ELECTROTÉCNICAS DE BAJA TENSIÓN** (Familia Profesional de Electricidad - Electrónica).

Requisitos de acceso: Lo cursan alumnos y alumnas que tengan cumplidos los 16 años y hayan cursado al menos el nivel de tercero de ESO.

Titulación: Certificado de horas de formación expedido por el Centro.

Salidas: Mundo laboral y Prueba de Acceso a Ciclos Formativos de Grado Medio.

1.3.- BACHILLERATO:

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

Requisitos de acceso: Título de Graduado en Educación Secundaria o equivalente.

Titulación: Bachiller.

Salidas: Ciclos Formativos de Grado Superior y Estudios Universitarios.

1.4.- FORMACIÓN PROFESIONAL ESPECÍFICA:

1.4.1.-CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO:

- GESTIÓN ADMINISTRATIVA (Familia Profesional de Administración).
- EQUIPOS ELECTRÓNICOS DE CONSUMO (Familia Profesional de Electricidad y Electrónica).

Requisitos de acceso: Título de Graduado en Educación Secundaria o superar Prueba de Acceso.

Titulación: Técnico en la especialidad estudiada.

Salidas: Mundo laboral y Prueba de Acceso a Ciclos Formativos de Grado Superior.

1.4.2.- CICLOS FORMATIVOS DE GRADO SUPERIOR:

- ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS (Familia Profesional de Administración)
- ANIMACIÓN DE ACTIVIDADES FÍSICAS Y DEPORTIVAS (Familia Profesional de Actividades Físicas y Deportivas).
- DESARROLLO DE APLICACIONES INFORMÁTICAS (Familia Profesional de Informática)
- ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS (Familia Profesional de Informática)
- DESARROLLO DE PRODUCTOS ELECTRÓNICOS (Familia Profesional de Electricidad y Electrónica).

Requisitos de acceso: Título de Bachiller o superar Prueba de Acceso.

Titulación: Técnico Superior en la especialidad estudiada.

Salidas: Mundo laboral y estudios universitarios de Primer y Segundo Ciclo (Diplomaturas e Ingenierías Técnicas, en algunas especialidades con convalidación de créditos. El ciclo formativo de animación de actividades físicas y deportivas tiene acceso a la licenciatura en Ciencias de la Actividad Física).

1.4.3.- PRUEBAS DE ACCESO A LOS CICLOS FORMATIVOS

Los Institutos que imparten la Formación Profesional Específica realizan las pruebas de acceso a los ciclos formativos de grado medio y superior, para el alumnado que reúne requisitos académicos.

Las pruebas se desarrollan de acuerdo con la normativa que las regula.

Los centros públicos realizarán las pruebas de los ciclos que imparten así como las de los ciclos impartidos en centros adscritos. De acuerdo con la planificación y directrices de la Inspección Educativa.

2. Servicios básicos:

2.1.- **Proporcionar** información relativa a la oferta educativa y situación académica del alumnado.

2.2.- **Prestar** la orientación académica y personal al alumnado, a través del Departamento de Orientación.

2.3.- **Atender** al alumnado con necesidades educativas especiales mediante profesorado especializado y de apoyo.

2.4.- **Difundir y tramitar** las ayudas ofertadas por la Administración Educativa.

2.5.- **Proponer** la expedición de títulos académicos a todo el alumnado que haya cursado con éxito alguna de las enseñanzas impartidas en el Centro.

2.6.- **Gestionar** la Formación en Centros de Trabajo (FCT) para el alumnado de Formación Profesional.

2.7.- **Fomentar** la participación de las familias en el Centro.

3. Servicios complementarios:

3.1.- **Poner** a disposición del alumnado los Talleres de apoyo escolar, en función de la demanda y de la disponibilidad de recursos, por las tardes, de lunes a jueves durante todo el curso.

3.2.- **Gestionar** el Programa de Actividades Extraescolares y Complementarias (visitas y viajes de interés tecnológico y social, y realización de jornadas de orientación y puertas abiertas).

3.6.- **Realizar** actividades para padres y madres de alumnos.

3.7.- **Facilitar** el encuentro de antiguos alumnos y alumnas.

A.2.2. Formas de colaboración y participación de la ciudadanía y de las personas usuarias en la mejora de los servicios que presta el IES “Mar de Cádiz”

Las personas usuarias que reciben los servicios que presta el I.E.S. “Mar de Cádiz”, ya sean de carácter interno o externo, podrán colaborar en la mejora de la prestación de los servicios 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”.
2. Mediante la recogida y análisis de las Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, recogidas en el “Buzón” situado en el vestíbulo del Centro con tratamiento según procedimiento establecido.
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:
 - Extraescolares.
 - Jornada de Puertas Abiertas.
 - Jornada de Orientación.

A.2.3. Normativa reguladora de los servicios prestados por el I.E.S. “MAR DE CÁDIZ”.

Este apartado de la Carta debe incluir las referencias normativas que regulan y ordenan los servicios educativos prestados por el centro. Por su propia naturaleza, el desarrollo normativo está sujeto a modificaciones y cambios que adecuan y ajustan sus disposiciones. Sin embargo, existen periodos de intensa actividad legislativa que afectan a la estructura y el funcionamiento del sistema educativo. Es el caso de las Reformas, a partir de leyes básicas y una extensa producción normativa que, posteriormente, se desarrolla en las Comunidades Autónomas. El Sistema Educativo español registra, en el momento de presentarse esta Carta de Servicios, una situación peculiar: se está concluyendo la elaboración de la Ley Orgánica de la Educación (LOE) que modifica y sustituye los contenidos de la Ley Orgánica 10/2002, de 23 de diciembre (BOE de 24 de diciembre, núm. 307) de Calidad de la Educación (LOCE, 2002). Circunstancia de la que se derivarán cambios de alcance en la organización y el funcionamiento de los centros educativos. Es el caso de la ordenación de las enseñanzas, de la naturaleza de los distintos elementos del currículo (objetivos, contenidos, evaluación, agrupamientos, espacios, tiempos...), del gobierno y dirección de los centros, de la autonomía de éstos, de la coordinación didáctica, de la participación, de los derechos de los usuarios y de bastantes otros aspectos que afectan a los servicios prestados por los centros.

Por tanto, este apartado, debe entenderse ajustado a las normas vigentes pero, en continua evolución en lo que respecta al desarrollo normativo.

1.-Normativa básica:

1.1.- Sistema Educativo

- LOCE: Ley 10/2002, de 23 de diciembre (BOE 24-12-2002).
- LODE: Ley 8/1985, de 3 de julio (BOE 4 julio 1985).
- LOGSE: Ley 1/1990, de 3 de octubre (BOE 04-10-1990).
- LOPEGCE: Ley 9/1995, de 20 de noviembre (BOE 21-11-1995).

- Escolarización: Decreto 77/2004, de 24 de febrero (BOJA 27-02-04); Orden 25-03-2004 (Boja 31-3-04).
- Educación Especial y Solidaridad: Ley Atención Personas con Discapacidad, 1/1999, de 31 de marzo (BOJA 17 abril); Ley de Solidaridad en la Educación, 9/1999, de 18 Noviembre (BOJA 2-12-99); EE: Decreto 147/2002, de 14 de Mayo (BOJA 18 mayo); Compensatoria: Decreto 167/2003, de 17 de Junio (BOJA 23 junio).
- Consejos Escolares: Decreto 486/1996, de 5 de Noviembre (BOJA de 09-11), modificado por Decreto 253/2002, 15-10-02 (BOJA 19-10); Orden 15-10-98 (BOJA 29-10-98), modificada por Orden 21-10-02 (BOJA 31-10); Territoriales: Decreto 332/88, 05-12-88 (BOJA 20-01-89); Decreto 544/2004 de 30-11-2004, (BOJA 3 de diciembre); Resolución de 1 de diciembre de 2004 (BOJA de 7 de diciembre)
- Equivalencias estudios: Ley 1/1990; R.D. 986/1991; Orden 30-10-92 /BOE 11-11-92); Orden 07-9-94 (BOE 17-09-94); Resolución 27-2-96 (BOE 18-03-96); Instrucciones 29-10-96; Orden 21-02-97 (BOE 7-3-97) Instrucciones 21 abril 1998; ESO: Música y Danza: Orden 2/1/2001 (BOE 6/1/2001); Ciclos FP: Orden 20-12-2001 (BOE 9-1-2002).
- Títulos académicos: Orden 21 mayo 1996 (BOJA 13 junio) e Instrucciones 19 junio 1996.
- Calendario y jornada escolar: Orden 13 de mayo de 1999 (BOJA 22 de mayo), modificada por Orden 2-11-99 (BOJA 20-11-99), por Orden 4-7-01 (BOJA 16-08-01) y por Orden 3-6-03 (BOJA 15-7); Resolución 24-05-99 (BOJA 29-05-99).

1.2.- Organización y Funcionamiento

- Reglamento Institutos: Decreto 200/1997, de 3 de septiembre de 1997 (BOJA 06-09-1997).

- Organización y funcionamiento Institutos: Orden 9 de septiembre de 1997 (BOJA 09-09-1997); modificada por orden de 26 de mayo de 2003 (BOJA 11-06-2003).
- Reglamento Colegios: Decreto 201/1997, de 3 de septiembre de 1997 (BOJA 06-09-97).
- Dirección de centros: selección y nombramientos: Decreto 431/2004, 15 Junio (BOJA 18-06-2004) y Orden 18/06/04 (BOJA 18-06-2004).
- Gastos de funcionamiento de centros públicos: Orden 14 junio 1999 (BOJA 01/07/99).
- Actividades complementarias en centros públicos: Orden 14/07/98 (BOJA 01/08/98); voluntariado en estas actividades y servicios de los centros: Orden 11/11/97 (BOJA 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 24-04-1999); Instrucciones 23/07/1999.
- Asociaciones: APAS, Decreto 27/1988, de 10 de febrero (BOJA 01-03-88); Alumnos, Decreto 28/1988, de 10 de febrero (BOJA 01-03-88).
- Uso de las instalaciones de centros públicos: Decreto 155/97, 10 de junio (BOJA 15/07/97) Orden 26-06-98 (BOJA 18-07-98).
- Libros de textos: Decreto 51/2000, de 07-02-00 (BOJA 12-02); Orden 21-02-00 (BOJA 21-03-00).

1.3.- Educación Secundaria Obligatoria

- Enseñanzas de E.S.O.: Decreto 106/1992, de 9 de junio de 1992 (BOJA 20-06-1992), modificado por Decreto 148/2002, de 14 de mayo (BOJA 27-06-2002).
- Proyecto Curricular y secuenciación: Orden 28 de octubre de 1993 (BOJA del 7 diciembre), modificada por Orden 05-06-2001 (BOJA 03-07-1993).

- Optatividad: Orden 21-02-2000 (BOJA 07-03-2000); Cambios sociales: Orden 24 de junio de 2003 (BOJA 15-07-2003).
- Evaluación en E.S.O.: Orden 01-02-93 (BOJA del 25-02-1993), Orden 02-06-93 (BOJA del 17) y Orden 18-11-96 (BOJA del 12-12); Instrucciones 21 abril 1998, Instrucciones 21 noviembre 2003; Orden de 2-2-2005 (BOJA 25 de febrero).
- Libro de Escolaridad Básica: Orden 1 de junio de 1993 (BOJA del 1 de julio).
- Tutoría y Orientación: Orden 17 de Julio de 1995 (BOJA 29 agosto).
- Adaptaciones curriculares: Orden 13 de julio de 1994 (BOJA de 10-08-94) y Orden de 18-11-96 (BOJA 12-12-96).
- Diversificación Curricular: Orden 8 de junio de 1999 (BOJA 17 junio).
- Programas de Garantía Social: Orden de 1 de abril de 2002 (BOJA 30-04-2002).

1.4.- Bachillerato

- Enseñanzas Bachillerato: Decreto 126/1994, de 7 de junio (BOJA 26-06-1994); modificado por Decreto 208/2002, de 23 de julio (BOJA 20-08-2002).
- 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 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 06 de octubre).

1.5.- Formación Profesional Específica

- Ordenación general FPE: Real Decreto 362/2004, de 5 de marzo (BOE 26-03-2004); Aspectos parciales: Real Decreto 777/1998, de 30 de abril (BOE 08-05-1998).
- Admisión en Grado Superior: Orden 13 de mayo de 2004 (BOJA 27 mayo 2004)
- Evaluación Ciclos Formativos: Orden 26 julio de 1995 (BOJA 12-08) y Orden de 18-11-96 (BOJA del 12-12); pruebas extraordinarias: Orden 30-04-99 (BOJA 27/05) y Resolución 24-07-2000 (BOJA 03-08).
- Libros de Calificaciones de Formación Profesional: Orden 21-11-95 (BOJA de 24-01-96) (Ver BOE 08-11-02) y Orden ECD/2764/2002 (BOE 18-11-2003).
- Prueba acceso a ciclos formativos: Orden 28-03-01 (BOJA 26-04) y Resolución 30-04-01 (BOJA 19-05), modificada por Res. 22/05/03 (BOJA 10 junio).
- Formación en centros de trabajo: Orden 31-07-2001 (BOJA 11-08-01); ayudas por desplazamiento Orden 26-10-2001 (BOJA 27-11-2001); Exención FCT, Orden 09-12-98 (BOJA 09-01-99).
- Calendario FPE: Orden 09-07-2003 (BOJA 15-07).

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 “MAR DE CÁDIZ”. (Expuesto en red informática interna y a disposición de nuestros usuarios mediante petición al Coordinador de Calidad).
- Manual de Procedimiento del Sistema de Gestión de la Calidad del IES “MAR DE CÁDIZ”. (Expuesto en red informática interna y a disposición de nuestros usuarios mediante petición al Coordinador de Calidad).

3.-Específica del IES MAR DE CÁDIZ:

- Reglamento de Organización y Funcionamiento (por petición en Secretaría)

A.3. DERECHOS DE LOS/AS USUARIOS/AS DE LOS SERVICIOS

A.3.1. Derechos de los usuarios y usuarias.

Tal como se refiere en el apartado A.2.3, los derechos de los/as usuarios/as de los servicios prestados por el centro son objeto, en el momento de presentarse esta Carta, de revisión y modificación por el nuevo desarrollo normativo en el que se establecerán. Una vez promulgadas las disposiciones básicas, podrán añadirse; de tal manera que se evite incluir, en esta Carta, normas o referencias de próxima derogación o modificación.

A.4. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES (SQR)

En el Sistema de Gestión de la Calidad implantado en el IES “MAR DE CÁDIZ” se describe el procedimiento para la medición de la satisfacción de los usuarios de nuestros servicios (PRO 8201), que se complementa con otro procedimiento (PRO 8202) encargado de posibilitar, recoger, canalizar y resolver las Quejas, Sugerencias y Reclamaciones de nuestros clientes. En éste quedan definidas las SQR de la forma siguiente:

- **Sugerencia:** Idea que se aporta al Centro con ánimo constructivo en aras de una mejora en su funcionamiento y en los cursos que se imparten.
- **Queja:** Muestra de insatisfacción contra el Centro sobre aspectos en los que el Centro **no** tiene contraídos compromisos contractuales (matrícula) o legales.
- **Reclamación:** Muestra de insatisfacción contra el Centro sobre aspectos en los que el Centro **sí** tiene contraídos compromisos contractuales (matrícula) o legales.

A.4.1. Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones.

El I.E.S. “MAR DE CÁDIZ” dispone de un lugar accesible, en el vestíbulo, junto a la conserjería, donde 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 el mismo día que se realiza.

A.4.2. Formas de presentación de las Sugerencias, Quejas y Reclamaciones.

Junto al buzón se encuentran los impresos, (MOD 820201), que los usuarios utilizarán para presentar por escrito las SQR. Se podrán admitir excepcionalmente las SQR presentadas verbalmente, en cuyo caso el receptor transcribirá dicha información al modelo indicado.

A.4.3. Tramitación.

Las SQR con proponente conocido son respondidas por escrito mediante carta (podrá utilizarse el propio impreso MOD 820201).

En el caso de que la SQR sea anónima, la respuesta se hará pública mediante el tablón de anuncios, si se considera pertinente.

A.5. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

A.5.1. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con el IES “MAR DE CÁDIZ”, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

- Direcciones:
 - IES MAR DE CÁDIZ: Avda. Rafael Alberti s/n,
C.P.: 11500, - El Puerto de Santa María – (Cádiz).
- Teléfonos:
 - IES “MAR DE CÁDIZ”: 956 87 02 11 - 870452 (Centralita)
- Fax:
 - I.E.S. “MAR DE CÁDIZ”: 956 54 19 96.
- Dirección de Internet: **<http://www.ies-mardecadiz.com>**
- Correo electrónico: 11004428averroes@juntadeandalucia.es

A.5.2. Formas de acceso y transporte.

1. Al IES “MAR DE CÁDIZ” se puede acceder desde las dos paradas de autobuses urbanos ubicadas en las siguientes direcciones:

- Avda Rafael Alberti S/N : Líneas L9 y Circunvalación C1 y C2

B. DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

B.1 COMPROMISOS DE CALIDAD

B.1.1. Grados de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por el I.E.S “MAR DE CÁDIZ” recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. En relación con la Oferta Educativa (Enseñanzas que se imparten):
 - 1.1. 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. Capacitar académica y profesionalmente, mediante el cumplimiento riguroso de las programaciones de los diferentes módulos y materias.
 - 1.3. Realizar el seguimiento de los resultados académicos de los cursos.
 - 1.4. Mantener la valoración positiva de la satisfacción de nuestros clientes/as tanto internos/as como externos/externas a través de encuestas anuales.
 - 1.5. Garantizar la formación permanente y responder a las inquietudes pedagógicas del profesorado.
 - 1.6. Atender de forma personalizada a los alumnos y a sus familias.

2. Respecto a los Servicios Básicos, le corresponde:
 - 2.1. 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.

Llevar a cabo el control diario de la asistencia del alumnado a través de un sistema informatizado e informar mensualmente a sus familias.

Informar a las familias de la situación académica del alumnado a través de las tutorías semanales de atención a padres y a madres y entrega de las notas personalizadas en cada evaluación.

- 2.2. Difundir la oferta educativa del centro en su entorno a través de visitas realizadas a otros colegios e institutos de la zona.
 - 2.3. Atender al alumnado con necesidades educativas especiales mediante profesorado especializado y de apoyo.

Atender al alumnado con necesidades educativas especiales a través de una atención individualizada y medidas puestas en marcha para atender a la diversidad.
 - 2.4. Propiciar reuniones anuales entre el miembros del Equipo Directivo y la Junta Directiva de la Asociación de Padres y Madres.
3. Respecto a los servicios complementarios, le corresponde:
 - 3.1. Realizar, al menos, el 75% de las actividades extraescolares y complementarias programadas para el curso.
 - 3.2. Ofertar el número de actividades para padres y madres de alumnos.
4. Respecto del ámbito de gestión y organización escolar:
 - 4.1. Realizar la organización escolar y la gestión de recursos en función de los fines educativos, teniendo en cuenta las propuestas que se realizan en la comunidad educativa.
 - 4.2. Mantener relaciones con las empresas del entorno con capacidad de generar puestos de trabajo y facilitando las prácticas en empresas.
 - 4.3. Mantener relaciones con los organismos e instituciones de nuestro entorno.
 - 4.4. Documentar nuestras actuaciones de forma rigurosa.
 - 4.5. Trabajar con proveedores de productos o servicios adecuados.
 - 4.6. Mejorar el ambiente de trabajo del Profesorado y del PAS.
5. Respecto del ámbito de administración y servicios a los usuarios:
 - 5.1. Atención e información precisa a los usuarios por todo el personal de administración y servicio.
 - 5.2. Proporcionar una atención telefónica y presencial adecuada.

5.3. Proporcionar agilidad en los trámites y rapidez en la gestión.

B.2. INDICADORES

B.2.1. Indicadores de calidad

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por I.E.S. “MAR DE CÁDIZ” se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por el Centro:

1. Respecto con la Oferta Educativa (enseñanzas que se imparten):

- 1.1. Porcentaje (100%) de planes de control cumplimentados y medidos evidenciando nuestro Sistema de Gestión de la Calidad conforme a las normas UNE EN-ISO 9001-2000. (Compromiso 1.1).
- 1.2. Porcentaje de impartición de las unidades didácticas previstas en la programación y de las horas impartidas sobre las totales. (Compromiso 1.2)
- 1.3. Porcentaje de alumnos y alumnas que promocionan al siguiente nivel y/o titulan con respecto al total de los alumnos evaluados. Porcentaje de alumnos y alumnas que superan las Pruebas de Selectividad con respecto al total de los presentados del Centro. Porcentaje de alumnos y alumnas que abandonan los estudios en cada curso académico. Porcentaje de cursos conformes con los criterios establecidos en el Centro. (Compromiso 1.3)
- 1.4. Puntuación media de la satisfacción general del alumnado, de las familias, de las empresas colaboradoras, del personal que se incorpora al I.E.S. “Mar de Cádiz”. (Compromiso 1.4)
- 1.5. Porcentaje de cursos impartidos sobre los programados. (Compromiso 1.5)
- 1.6. Porcentaje de objetivos cubiertos sobre los previstos en la memoria del Plan de Orientación y Acción Tutorial. (Compromiso 1.6)

2. Respecto a los Servicios básicos:

El nivel de cumplimiento del Plan de Orientación y Acción Tutorial hace referencia a:

- Reuniones informativas anuales con el alumnado y/o familias respecto a las opciones académicas y profesionales . (Compromiso 2.1).
- Entrevistas personales atendidas por el Departamento de Orientación. (Compromiso 2.1).
- Comunicación en tiempo real (mensaje a móvil) dirigidas al tutor familiar sobre las faltas de asistencia del alumnado. (Compromiso 2.1)
- Comunicaciones mensuales dirigidas a las familias sobre las faltas de asistencia del alumnado. (Compromiso 2.1)
- Reuniones informativas anuales mantenidas entre el tutor de cada grupo con las familias. (Compromiso 2.1).
- Número de alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales a los que se le presta atención individualizada. (Compromiso 2.3).
- Número de medidas anuales puestas en marchas para atender a la diversidad del alumnado (Compromiso 2.3).

El indicador de: “Porcentaje de objetivos cubiertos sobre los previstos en el Plan de Orientación y Acción Tutorial ”. Recoge estos compromisos y su grado de cumplimiento se expresa en la memoria del Plan de Orientación y Acción Tutorial.”

El nivel de cumplimiento del Plan Anual de Centro hace referencia a:

- Número de visitas realizadas a otros colegios e institutos para dar a conocer la oferta educativa del Centro a lo largo de cada curso académico. (Compromiso 2.2).
- Número de reuniones mantenidas entre miembros del Equipo Directivo del Centro y la Junta Directiva de la Asociación de Padres y Madres anualmente. (Compromiso 2.4).

El indicador de: “Porcentaje de objetivos cubiertos sobre los previstos en el Plan Anual de Centro ”. Recoge estos compromisos y su grado de cumplimiento se expresa en la memoria Final.

3. Respecto a los Servicios Complementarios:

- 3.1. Porcentaje de actividades extraescolares y complementarias realizadas sobre el total de las programadas anualmente. (Compromiso 3.1).
 - 3.2. Número de actividades ofertadas anualmente para padres y madres de alumnos. (Compromiso 3.2.)
4. Respecto del ámbito de gestión y organización escolar:
- 4.1. Porcentaje de los objetivos cubiertos sobre los previstos en el plan anual de centro, según la memoria final (Compromiso 4.1).
 - 4.2. Porcentaje de alumnos que termina Formación Profesional y empiezan a trabajar antes de seis meses. (Compromiso 4.2.)
 - 4.3. Anuncios y recortes anual en la prensa, distinciones, diplomas etc. Evidencian el Compromiso 4.3.
 - 4.4. Documentación actualizada (número de no conformidades detectadas < 5).(Compromiso 4.4)
 - 4.5. Número de pedidos realizados a proveedores no evaluados (<5). (Compromiso 4.5)
 - 4.6. Porcentaje de satisfacción de todo el personal del Centro. (Compromiso 4.6)
5. Respecto del ámbito de administración y servicios a los usuarios:
- 5.1. Porcentaje de reclamaciones a la baremación, porcentaje de matriculas con errores administrativos (Compromiso 5.1).
 - 5.2. Número de SQR recibidas sobre el servicio de información y atención presencial o telefónica. (Compromiso 5.2.)
 - 5.3. Porcentaje de SQR resueltas favorablemente conforme al procedimiento y porcentaje de no conformidades cerrada en plazo.(Compromiso 5.3)

C. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, GESTIÓN

MEDIOAMBIENTAL Y GESTIÓN DE RIESGOS LABORALES

El IES MAR DE CÁDIZ 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 consecvente 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.

D. 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 h.

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

I.II. Otros datos de interés:

Los ciudadanos que deseen conocer los requisitos de los cursos que se imparten podrán obtenerlo en formato papel en la Secretaria del Centro. También está disponible en Internet en la página Web del Instituto.

Las empresas que deseen acceder a la bolsa de trabajo, podrán obtenerla en formato papel en el Departamento de FCT del Centro. También está disponible en Internet en la página Web del Instituto.

Se puede encontrar información y recursos en la página Web del Centro.