

### III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

#### Consejería de Educación, Cultura y Deportes

**Resolución de 15/05/2015, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se aprueba la Carta Sectorial de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Juan Antonio Castro de Talavera de la Reina (Toledo). [2015/7549]**

La Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Juan Antonio Castro de Talavera de la Reina es un documento que informa a los ciudadanos y ciudadanas sobre los servicios que presta, los compromisos de calidad que se asumen en la prestación, así como de las garantías en caso de incumplimiento de los mismos.

El Decreto 69/2012, de 29/03/2012, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en su artículo 10 dispone que las Cartas de Servicios establecerán un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, mediante el estudio de los indicadores definidos, de las quejas y sugerencias, o de cualesquiera otros sistemas previstos, y actualizará periódicamente los resultados correspondientes en el espacio a ella dedicado en la sede electrónica de la Junta de Comunidades. Igualmente establece un periodo de validez para las cartas de servicio de dos años, obligando a una revisión y a una actualización constante de sus contenidos.

La Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria Juan Antonio Castro se aprobó por Resolución de 15/05/2013, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se aprueba la carta sectorial de servicios del Instituto de Educación Secundaria Juan Antonio Castro de Talavera de la Reina (Toledo), procediéndose de conformidad con lo referido en el párrafo anterior a su actualización.

Por tanto, y de conformidad con las facultades otorgadas en el Decreto 124/2011, de 7 de julio por el que se establece la estructura orgánica, organización de funciones y competencias de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, resuelvo:

Primero. Aprobar la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Juan Antonio Castro, que a continuación se desarrolla.

Segundo. Ordenar la publicación de esta Resolución en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Tercero. Difundir esta Carta de Servicios mediante la página institucional de Castilla-La Mancha, el portal de educación de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes y en las dependencias que se estime oportuno.

Esta resolución surtirá efectos el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Toledo, 15 de mayo de 2015

El Consejero de Educación, Cultura y Deportes  
MARCIAL MARÍN HELLÍN

Carta Sectorial de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Juan Antonio Castro de Talavera de la Reina.

#### 1. Datos identificativos ¿quiénes somos?:

El Instituto de Educación Secundaria Juan Antonio Castro pertenece a la red de centros Educal-CLM formada por centros de Castilla-La Mancha que tienen un Sistema de Gestión de la Calidad certificado conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001. El instituto dispone de 22 Departamentos Didácticos distribuidos por materias y por Familias Profesionales. Es un instituto público que depende orgánicamente de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.

#### 2. Objetivos y fines del centro.

Esta Carta de Servicios va dirigida a los ciudadanos y ciudadanas, a la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y al resto de Administraciones Públicas y tiene como objetivo facilitar el acceso de la ciudadanía a la educación.

El personal de nuestro centro trabaja para preparar personas formadas en el ámbito humano, científico y tecnológico, que tengan comportamientos éticos, espíritu crítico, satisfacción en su aprendizaje, respeto por el entorno y que se integren en la sociedad, que sean capaces de alcanzar los niveles de competencia propios de su etapa así como de acceder con éxito a la Universidad, al mundo laboral o crear su propia empresa.

Nuestras metas principales son las siguientes:

1	Satisfacer la demanda de educación y las expectativas del alumnado actual y potencial, mediante la valoración del aprendizaje, del conocimiento y de la competencia profesional.
2	Mejorar la prestación del servicio, promoviendo la participación de todos los sectores de la comunidad educativa.
3	Facilitar la promoción académica y la inserción laboral de nuestro alumnado, habilitando los mecanismos de orientación y seguimiento necesarios.

#### 3. Marco legal. Derechos y obligaciones:

El derecho a la educación de la ciudadanía está regulado en el artículo 27 de la Constitución Española y desarrollado en la normativa que se relaciona a continuación:

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa.
- Ley 7/2010, de 20 de junio, de Educación de Castilla-La Mancha.

Las normas de convivencia, organización y funcionamiento del centro, concretarán los deberes y derechos de la Comunidad Educativa en el marco normativo de la legislación vigente.

#### 4. Servicios que se ofrecen desde el centro.

Servicio nº 1: Desarrollar la oferta educativa de nuestro centro:

Oferta educativa:

- Educación Secundaria Obligatoria.
- Bachillerato:
  - Ciencias.
  - Humanidades y Ciencias Sociales.
- Baccalauréat
  - Bachibac – Doble titulación de bachillerato Español/Francés
- Ciclos Formativos de Formación Profesional Básica:
  - Familia Profesional de Electricidad y Electrónica:
    - Electricidad y Electrónica.
  - Familia Profesional de Instalación y Mantenimiento:
    - Fabricación y Montaje.
- Ciclos Formativos de Grado Medio:
  - Familia Profesional de Electricidad y Electrónica:
    - Instalaciones de Telecomunicaciones.
    - Instalaciones Eléctricas y Automáticas.
  - Familia Profesional de Fabricación Mecánica:
    - Mecanizado.
  - Familia Profesional de Instalación y Mantenimiento:
    - Mantenimiento Electromecánico.
  - Familia Profesional de Transporte y Mantenimiento de Vehículos:
    - Electromecánica de Vehículos Automóviles.
    - Carrocería.
- Ciclos Formativos de Grado Superior:
  - Familia Profesional de Edificación y Obra Civil:
    - Proyectos de Edificación.
  - Familia Profesional de Electricidad y Electrónica:
    - Automatización y Robótica Industrial.
    - Sistemas de Telecomunicaciones e Informáticos.
  - Familia Profesional de Instalación y Mantenimiento:
    - Prevención de Riesgos Profesionales.
  - Familia Profesional de Transporte y Mantenimiento de Vehículos:
    - Automoción.

Servicio nº 2: Informar sobre la oferta educativa y gestionar los títulos y certificados.

Servicio nº 3: Prestar orientación académica, personal y profesional al alumnado e informarlo de su situación concreta.

Servicio nº 4: Gestionar la formación en centros de trabajo, fomentando los vínculos con el entorno empresarial y favoreciendo la inserción laboral de nuestro alumnado.

Servicio nº 5: Atender al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo (ACNEAE) realizando planes de apoyo y atención individualizada.

Servicio nº 6: Programar y realizar actividades complementarias y extracurriculares (excursiones, visitas, conferencias, charlas, etc.) que faciliten la participación de padres y madres, alumnado y profesorado, y fomenten la formación en valores y los hábitos de estudio y trabajo.

Servicio nº 7: Definir y desarrollar planes de formación interna del personal del centro en todos los aspectos relacionados con el funcionamiento y organización del mismo.

#### OTROS SERVICIOS:

- Departamento de Orientación y Mediación Escolar.
- Formación en Centros de Trabajo.
- Bolsa de Empleo para el alumnado que finaliza sus estudios.
- Biblioteca.
- Aulas específicas de: Dibujo, Música, Tecnología, Informática.
- Laboratorios de: Ciencias Naturales, Biología y Geología y Física y Química.
- Gimnasio, tres pistas polideportivas y un campo de fútbol 7.
- Talleres y aulas taller profesionales (32 espacios).
- WIFI en todo el centro.
- Página Web e Intranet.
- Escuela de Padres.
- AMPA.
- Muy alto porcentaje de aprobados en PAEG.

## 5. Compromisos de calidad que asume el centro:

Servicio nº 1: Despliegue de la Oferta Educativa		
Compromisos	Indicadores	Nivel de aceptación
1. Mantener un ambiente que favorezca y respete la convivencia entre las personas integrantes de la comunidad educativa, y permita el correcto desarrollo personal fomentando la formación en valores.	1. Número de incidencias detectadas relacionadas con la convivencia.	Reducir el número de incidencias con relación al curso anterior.
	2. Grado de satisfacción de los sectores de la comunidad educativa.	Promedio mayor que 3 en escala de 1 a 5.
	3. Número de actividades dirigidas hacia la formación en temas transversales: la paz, la convivencia, la vida saludable, los deportes, la interculturalidad, etc.	Al menos 3 por trimestre.
2. Realizar el seguimiento periódico y la revisión de las programaciones didácticas fomentando la formación del alumnado en idiomas y en Tecnologías de la Información y de la Comunicación.	4. Porcentaje de unidades didácticas y clases impartidas sobre previstas.	Al menos el 70%.
	5. Porcentaje de alumnado que cursa dos idiomas.	Al menos el 20%.
	6. Porcentaje de alumnado que utiliza las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.	Al menos el 70%.
Servicio nº 2: Información y Registro		
Compromisos	Indicadores	Nivel de aceptación
3. Mantener actualizada la información sobre la oferta educativa y planificar y desarrollar jornadas informativas para los colegios e institutos del entorno.	7. Porcentaje de centros que participa.	Al menos el 60% de los centros invitados.
	8. Información actualizada.	Antes de la preinscripción de cada una de las enseñanzas ofertadas.
4. Tramitar de forma rápida los certificados.	9. Plazo de expedición.	2 días lectivos.

Servicio nº 3: Orientación		
Compromisos	Indicadores	Nivel de aceptación
5. Desarrollar sesiones de orientación para los grupos de 4º de la ESO y 2º de Bachillerato.	10. Sesiones realizadas.	Al menos el 70% de las planificadas.
6. Incluir en el horario de todo el profesorado tiempo de atención personalizada a las familias, que permita informar al alumnado y a sus familias de aquellos aspectos relacionados con la orientación académica y profesional, y proporcionar la información necesaria para el seguimiento individual del alumno/a.	11. Horas disponibles.	Al menos una por profesor/a.
	12. Reuniones y entrevistas realizadas.	El 100% de las planificadas.
Servicio nº 4: Formación en Centros de Trabajo		
Compromisos	Indicadores	Nivel de aceptación
7. Asegurar el apoyo continuo al alumnado que se encuentra en prácticas y realizar el seguimiento de la inserción laboral del alumnado.	13. Visitas periódicas de seguimiento del tutor/a del centro a las empresas.	Al menos el 80% de visitas realizadas sobre las previstas.
	14. Grado de inserción laboral y continuidad con la formación.	Al menos el 70% del alumnado de Formación Profesional consigue empleo en 6 meses o continúa estudios.
Servicio nº 5: Atención al Alumnado con Necesidades Especiales		
Compromisos	Indicadores	Nivel de aceptación
8. Asegurar que cada alumno/a con necesidades específicas de apoyo educativo dispone de una adaptación curricular y atención individualizada acorde con sus características, así como realizar el seguimiento de las citadas adaptaciones curriculares.	15. Alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo atendido.	100%.
	16. Plazo de elaboración de las adaptaciones.	Antes de 31 de octubre.
	17. Revisión periódica.	Al menos trimestralmente se revisa lo programado.
Servicio nº 6: Desarrollo de Actividades Extracurriculares		
Compromisos	Indicadores	Nivel de aceptación
9. Aplicar el principio de sostenibilidad medioambiental en la gestión del centro y en los programas educativos, optimizando los recursos y el reciclaje de los residuos.	18. Número de acciones para conseguir una gestión sostenible del centro mediante actividades que fomenten el ahorro energético y la reutilización de los productos.	Al menos 5 por año.

Servicio Nº 7: Formación del Personal del Centro		
Compromisos	Indicadores	Nivel de aceptación
10. Facilitar la formación continua del personal del centro.	19. Porcentaje de personas destinatarias que participan en la formación.	Al menos el 50%.
	20. Grado de satisfacción de las personas que asisten a las sesiones de formación.	Al menos el 70% del personal que participa, valora con promedio $\geq 3$ en escala de 1 a 5.

#### 6. Indicadores asociados a los compromisos:

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Se actualizan periódicamente y se pueden consultar en la Web institucional de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes y en la sede electrónica: [www.jccm.es](http://www.jccm.es)

#### 7. Iniciativas y sugerencias. Quejas y reclamaciones.

Ayúdenos a mejorar haciéndonos llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos, planteando iniciativas y sugerencias o presentando reclamaciones, en cualquiera de las formas que se señalan a continuación:

- A través de los impresos que podrá encontrar en el centro y depositar, una vez cumplimentados, en el buzón de sugerencias situado a la entrada del centro.
- Por correo ordinario a la dirección postal:  
 IES Juan Antonio Castro (Calidad)  
 Avda. Francisco Aguirre, nº 220  
 45600 Talavera de la Reina (Toledo)
- Por correo electrónico a la dirección de correo electrónico:  
[secretaria@iesjuanantoniocastro.es](mailto:secretaria@iesjuanantoniocastro.es)
- Por fax, al número: 925801270
- A través del modelo normalizado disponibles en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional aprobado por Orden de 11/10/2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (D.O.C.M. nº 211, de 27/10/2011).

En el plazo máximo de 15 días recibirá respuesta por parte de la dirección del centro.

#### 8. Garantía. Medios de subsanación:

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos, en un plazo máximo de 72 horas, la dirección del centro le ofrecerá información detallada de las circunstancias que se hubieran originado, así como de la adopción, en su caso, de las medidas necesarias para evitarlo en lo sucesivo.

Así mismo, la dirección del centro habilitará la medida correctora que proceda con objeto de subsanar las deficiencias aparecidas en la prestación del servicio, y difundirá el grado de cumplimiento de los compromisos a través de la página web del centro: <http://www.iesjuanantoniocastro.es>

9. Entrada en vigor y vigencia:

La Carta de Servicios entra en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, y los compromisos que en ella se adquieren tienen validez de dos años.

10. Formas de acceso:

IES Juan Antonio Castro  
Avda, Francisco Aguirre, nº 220  
45600 Talavera de la Reina (Toledo)

11. Servicio de información:

- Secretaría con horario de atención presencial al público de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

- Teléfonos de centralita: 925801250

- Fax del centro: 925801270

- Correo electrónico: [secretaría@iesjuanantoniocastro.es](mailto:secretaría@iesjuanantoniocastro.es)

- Página Web del centro con enlaces a dependencias: [www.iesjuanantoniocastro.es](http://www.iesjuanantoniocastro.es)

- Dirección: [directora@iesjuanantoniocastro.es](mailto:directora@iesjuanantoniocastro.es)

- Secretaría: [secretaría@iesjuanantoniocastro.es](mailto:secretaría@iesjuanantoniocastro.es)

- Jefatura de estudios: [jefaturaestudios@iesjuanantoniocastro.es](mailto:jefaturaestudios@iesjuanantoniocastro.es)

- Departamentos: en página web.

- Información alumnado: en página web.