
	Familia del Documento		IES VIRGEN DEL CARMEN		
	Carta de Servicios		Paseo de la Estación nº 44 23008 Jaén Tel. 953366942 – Fax: 953366944 www.iesvirgendelcarmen.com		
	DOC530104	Rev. 0	10/12/2021	Página 1 de 8	

CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO DE SECUNDARIA VIRGEN DEL CARMEN DE JAÉN

1. ASPECTOS GENERALES.

1.1. Datos Identificativos.

El IES Virgen del Carmen (cod. 23002401), forma parte de la Delegación Provincial de Educación de Jaén, incluido dentro de la Red de Centros Públicos de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.

1.2. Misión o Finalidades Educativas.

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.

La Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Virgen del Carmen de Jaén, tiene como propósito facilitar a los usuarios/as la obtención de información y darles a conocer los mecanismos y las posibilidades de colaboración activa en la mejora de los servicios proporcionados por el IES Virgen del Carmen.



1.3. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

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.

1.4. Formas de colaboración y participación.

Es objetivo de esta Carta formar en conocimientos, capacidades y valores dentro de un entorno de respeto, solidaridad y tolerancia. Conseguir el pleno desarrollo de la personalidad de nuestros estudiantes y prepararlos para estudios posteriores o para su inserción en el mundo laboral. Todo ello lo realiza bajo determinados valores, entre los que destacan eficacia, eficiencia, respeto y confianza en las personas, participación, orientación al cliente y el trabajo en equipo. 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, al Alumnado, Padres/Madres o Tutores Legales del alumnado y otros centros.

Todas las personas que quieran colaborar en la mejora de prestación de servicios lo podrán hacer a través de los siguientes medios:

	Familia del Documento		IES VIRGEN DEL CARMEN		
	Carta de Servicios		Paseo de la Estación nº 44 23008 Jaén Tel. 953366942 – Fax: 953366944 www.iesvirgendelcarmen.com		
	DOC530104	Rev. 0	10/12/2021	Página 2 de 8	

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 del Cliente.

2. Mediante la recogida y análisis de las Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, recogidas en el Buzón situado en la puerta del despacho de vicedirección 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 acogida.
- Jornada de Orientación



5. Mediante el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía que está a disposición de los usuarios en Secretaría

2. SERVICIOS PRESTADOS, COMPROMISOS E INDICADORES.

El IES Virgen del Carmen oferta los siguientes servicios:

2.1.Oferta Educativa:

- Educación Secundaria Obligatoria (ESO) (plurilingüe):
 - Primer Ciclo: primer y segundo curso.
 - Segundo Ciclo: tercer y cuarto curso.
 - Programa de Mejora del Aprendizaje y Rendimiento (PMAR): cursos segundo y tercero.
- Educación Secundaria Obligatoria Adultos (ESA) Presencial y Semipresencial.
- Bachillerato en las modalidades:
 - Ciencias y Tecnología.
 - Humanidades y Ciencias Sociales.
 - Bachibac en Ciencias-Tecnología y Humanidades-Ciencias Sociales.
 - Bachillerato de Adultos.
- Formación Profesional Grado Medio:
 - Sistemas Microinformáticos y Redes (Dual-No Dual).
 - Actividades Comerciales.
- Formación Profesional Grado Superior:
 - Administración de Sistemas Microinformáticos en Red.
 - Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma.
 - Desarrollo de Aplicaciones Web (Dual – No Dual).
 - Comercio Internacional.

	Familia del Documento		IES VIRGEN DEL CARMEN		
	Carta de Servicios		Paseo de la Estación nº 44 23008 Jaén Tel. 953366942 – Fax: 953366944 www.iesvirgendelcarmen.com		
	DOC530104	Rev. 0	10/12/2021	Página 3 de 8	



- Asistencia a la Dirección.
 - Grado Ciberseguridad en Entornos de las Tics.

2.2. Planes y Proyectos:

- Forma Joven en el Ámbito Educativo.
- Proyecto Lingüístico de Centro.
- Innicia.
- AulaDjake.
- Institutos Históricos Educativos de Andalucía,
- Vivir y Sentir el Patrimonio.
- Programa de Refuerzo, Orientación y Apoyo (Proa).
- Plan de Apertura de Centros Docentes.
- Red Andaluza Escuela “Espacio de Paz”.
- Programa de Centro Bilingüe Francés.
- Plan de Salud Laboral y P.R.L.
- Practicum Master Secundaria.
- Proyectos de Sistemas de Gestión de la Calidad, norma ISO 9001.
- Erasmus+(FP) – KA102-078636- Erasmus+(FP) Grado Medio.
- Erasmus+(FP) – Young Eurolab VI - Erasmus+(FP) Grado Medio.
- Erasmus+(FP) – KA103-078171- Erasmus+(FP) Grado Superior.
- Plan de Igualdad de Género Educativo.
- Programa INNOVA.

Los indicadores vienen regulados por el Programa de Gestión de Calidad y son los siguientes:

- El 50%-70%-90% (1ª, 2ª, ev. Final) de los módulos tienen más del 60% de aprobados.
- El 90% del profesorado imparte al menos el 75% de las horas.
- Se ha impartido un 75% de las unidades didácticas en el 90% de los módulos.
- El 75% de los encuestados contesta afirmativamente a tres de los cuatro apartados de la encuesta sobre la programación.
- Obtenemos una nota igual o superior a 4 sobre 5 en las encuestas de alumnado FCT.
- Obtenemos una nota igual o superior a 4 sobre 5 en las encuestas de empresas FCT.
- El 100% del alumnado completa la FCT.
- El 100% de las evaluaciones de los alumnos están en Séneca FCT.
- El 100% de las evaluaciones de los tutores laborales están en Séneca FCT.
- El 100% de las evaluaciones de los tutores docentes están en Séneca FCT.
- El 90% de los departamentos no supera su presupuesto.
- El 80% del profesorado responde ser informado de 2/3 de las preguntas de la encuesta de acogida.
- El 90% de las reparaciones se realizan en fecha.

	Familia del Documento		IES VIRGEN DEL CARMEN		
	Carta de Servicios		Paseo de la Estación nº 44 23008 Jaén Tel. 953366942 – Fax: 953366944 www.iesvirgendelcarmen.com		
	DOC530104	Rev. 0	10/12/2021	Página 4 de 8	

- Se producen menos de un 3% de reclamaciones en la matriculación
- Se consigue una media de 3 sobre 5 en las encuestas de acogida del alumnado.
- Se produce una desviación máxima +/- 0.5 puntos en el proceso de calibración de los módulos.
- El 75% del alumnado nos da una nota superior a 4 sobre 5 en la encuesta final de ciclo.
- Las encuestas FINALES están por encima de a una media del 75%.
- Se subsanan las NC en el plazo y forma establecidos.



3. NORMATIVA REGULADORA.

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

- Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo (BOE de 3.1.2007).
- 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 (BOJA de 12.9.2008).
- 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).
- 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).
- 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 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 de 24.6.2008, por la que se regulan los programas de cualificación profesional inicial (BOJA de 7.8.2008).
- Reglamento de Organización y Funcionamiento (está a disposición de nuestros usuarios y usuarias mediante petición al Jefe de Estudios).

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).

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS/AS.

	Familia del Documento		IES VIRGEN DEL CARMEN		
	Carta de Servicios		Paseo de la Estación nº 44 23008 Jaén Tel. 953366942 – Fax: 953366944 www.iesvirgendelcarmen.com		
	DOC530104	Rev. 0	10/12/2021	Página 5 de 8	



Los derechos y obligaciones de los usuarios/as de los servicios a los que se refiere la presente Carta de Servicios, en su relación con Instituto de Educación Secundaria Virgen del Carmen de Jaén 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:

	Familia del Documento		IES VIRGEN DEL CARMEN		
	Carta de Servicios		Paseo de la Estación nº 44 23008 Jaén Tel. 953366942 – Fax: 953366944 www.iesvirgendelcarmen.com		
	DOC530104	Rev. 0	10/12/2021	Página 6 de 8	

- 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.

La carta se puede consultar a través de la página web del Instituto:

<https://www.iesvirgendelcarmen.com>

A través de la moodle de calidad:

<https://www.iesvirgendelcarmen.com/moodle/course/index.php?categoryid=48>

También estará disponible bajo publicación en el BOJA, en los servicios corporativos de Drive y se difundirá en claustro, consejo escolar, jornadas de acogida y reuniones iniciales con padres/madres/tutores legales.

La participación ciudadana se podrá realizar a través de todos los medios de difusión antes mencionados así como a través de:



- Buzón de S.Q.R.
- Dirección de correo electrónico: 23002401.consultaweb@g.educaand.es.
- Teléfono: 953-366942.
- Correo ordinario: Paseo de la Estación 44, 23008, Jaén

6. 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 2008 de la acreditación como Centro de calidad cumpliendo con la norma europea UNE-EN ISO 9001:2015. 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.
- Seguimiento de Carta de Servicios y Planes de mejora a través de la Plataforma Ágora y Colabora, 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.

7. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.

	Familia del Documento		IES VIRGEN DEL CARMEN		
	Carta de Servicios		Paseo de la Estación nº 44 23008 Jaén Tel. 953366942 – Fax: 953366944 www.iesvirgendelcarmen.com		
	DOC530104	Rev. 0	10/12/2021	Página 7 de 8	

La comunidad educativa, como clientes, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados en el IES Virgen del Carmen.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones son un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el IES Virgen del Carmen, ya que a través de ellas 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.

Al tener implantado un Sistema de Calidad en nuestro Centro, en la página web del IES Virgen del Carmen hay un Buzón SQR donde la comunidad educativa puede hacernos llegar sus Sugerencias, Quejas o Reclamaciones.

El IES Virgen del Carmen se compromete a responder las sugerencias, quejas o reclamaciones en el plazo de un mes siempre que la persona que la formule indique un email al que remitir la información.

8. ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS.



8.1. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

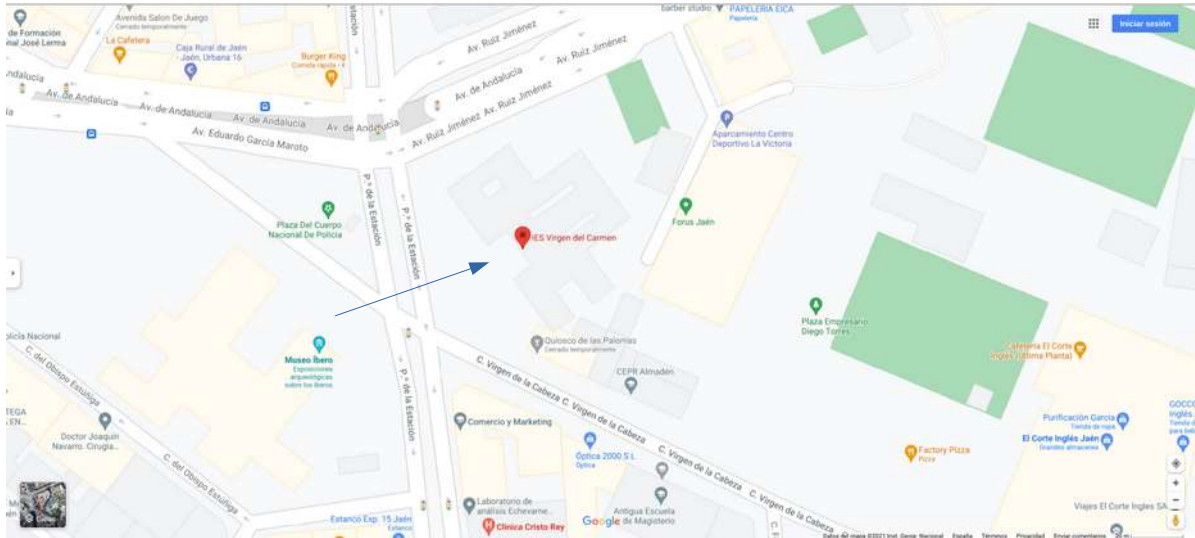
Para contactar con el IES Virgen del Carmen de Jaén, aquellas personas interesadas lo podrán hacer a través de los siguientes métodos:

- Dirección: Paseo de la Estación n44, 23008, Jaén.
- Teléfono: 953-366942.
- Fax: 953-366944.
- Web: <https://www.iesvirgendelcarmen.com>
- Correo electrónico: 23002401.consultaweb@g.educaand.es

8.2. Formas de acceso y transporte.

Coordenadas GPS 37.77665,-3.78867

	Familia del Documento		IES VIRGEN DEL CARMEN		
	Carta de Servicios		Paseo de la Estación nº 44 23008 Jaén Tel. 953366942 – Fax: 953366944 www.iesvirgendelcarmen.com		
	DOC530104	Rev. 0	10/12/2021	Página 8 de 8	



8.3. Horario de atención

- **Días lectivos:**
 - Horario de mañana: De lunes a viernes de 8:15 a 14:45.
 - Horario de tarde: De lunes a Viernes de 16:00 a 22:00.
- **Días laborales no lectivos:** De 9:00 a 13:30 salvo Agosto.