

	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS					
	PR8204	MD820402	Rev.: 2	Pág. 1 de 5		

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SÍ	NO	NC ASOCIADA
SERVICIO Nº 1: Despliegue de la oferta educativa									
1.- Disminuir el número conductas contrarias a las normas de convivencia, manteniendo un ambiente que favorezca y respete el entendimiento entre los miembros de la comunidad educativa, y permita el correcto desarrollo personal.	1.- Número de incidencias detectadas relacionadas con la convivencia.	Reducir el número de incidencias con relación al curso anterior.	Anual	Comprobar la base de datos de partes y expulsiones	Partes: -55 Expuls.: +12	30-06-2017	X		X
	2.- Grado de satisfacción de los sectores de la comunidad educativa.	Al menos el 70% de los encuestados valoran con promedio mayor que 3 en escala de 1 a 5.	Anual	Revisar las encuestas de satisfacción	Profesores 90,2%	30-06-2017	X		
					Familias 94,3%	30-06-2017	X		
					Alumnos 89,6%	28-04-2017	X		
					Personal 100%	30-06-2017	X		
					Empresas 99,3%	30-06-2017	X		
2.- Desplegar la oferta educativa según lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad conforme a los requisitos de la norma internacional UNE EN ISO 9001.	3.- Auditorías de seguimiento con valoración positiva.	Mantenimiento de la certificación por una entidad independiente.	Anual	Auditoria/PAC valorado favorablemente por AENOR	Primera Auditoría de seguimiento	7 y 8 de nov. de 2016	Remitido PAC		NC-P-16-01 NC-P-16-02
3.- Realizar el seguimiento periódico y la revisión de las programaciones didácticas.	4.- Porcentaje de UD impartidas sobre previstas.	Al menos el 85%	Por evaluación	Revisión del seguimiento de las programaciones.	Primera	Enero 2017 83'5%		X	
					Segunda	Abril 2017 87'6%	X		
					Final	Junio 2017 84'7%		X	
Servicio Nº 2: Información y registro									
4.- Planificar y desarrollar jornadas informativas para los colegios e IES del entorno.	5.- Número de centros que participa.	Al menos 5 centros.	Anual	Información de JJ.EE. sobre colegios participantes	8 Centros	30-06-2017	X		

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SÍ	NO	NC ASOCIADA
5.- Mantener actualizada la información sobre la oferta educativa.	6.- Información disponible y actualizada.	Antes de la preinscripción de cada una de las enseñanzas ofertadas	Anual	Mantener actualizada la información de la página web en dicha fecha	Web actualizada	30-06-2017	X		
6.- Notificar al alumnado la recepción en el centro de los títulos oficiales.	7.- Número de alumnos avisados de la recepción.	100%	Continua	Apuntar la fecha de aviso de la notificación	Notificado por carta 100%	30-06-2017	X		
7.- Tramitar de forma rápida los certificados.	8.- Plazo de expedición.	2 días lectivos	Continuo	Recibí de los alumnos de los certificados de finalización de estudios	100%	30-06-2017	X		
Servicio Nº 3: Orientación									
8.- Desarrollar sesiones de orientación académica y profesional dirigidas a los alumnos.	9.- Sesiones realizadas.	Al menos una por nivel.	Anual	Información de Jefatura de Estudios y Departamento de Orientación	Una por nivel (tutores). A familias de 3º y 4º (ESO) 1º y 2º (Bach.)	30-06-2017	X		
9.- Incluir en el horario de todo el profesorado tiempo de atención personalizada a las familias.	10.- Horas disponibles.	Al menos una por profesor.	Anual	Revisión de los Horarios	Una hora de atención 100%	30-06-2017	X		
Servicio Nº 4: Formación en centros de trabajo									
10.- Realizar la asignación de alumnado para la realización de las prácticas, adecuando los perfiles demandados por las entidades colaboradoras con las necesidades formativas y expectativas del alumnado.	11.- Grado de satisfacción del alumnado	Al menos el 80% de alumnos valoran con promedio ≥ 3 en escala de 1 a 5.	Por periodo	Revisar las encuestas de satisfacción	98,0%	30-06-2017	X		
	12.- Grado de satisfacción de las entidades colaboradoras	Al menos el 80% de entidades encuestadas valoran con promedio ≥ 3 en escala de 1 a 5.	Por periodo	Revisar las encuestas de satisfacción	99,3%	30-06-2017	X		

	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS				
	PR8204	MD820402	Rev.: 2	Pág. 3 de 5	

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SÍ	NO	NC ASOCIADA
11.- Asegurar el apoyo continuo al alumno que se encuentra en prácticas mediante las visitas periódicas de seguimiento del tutor del centro.	13.- Visitas periódicas de seguimiento del tutor del centro a las empresas	Al menos el 80% de visitas realizadas sobre las previstas.	Por periodo	Revisar los informes anexos de seguimiento	3,2 visitas por alumno	30-06-2017	X		
12.- Mantener una bolsa de empleo que facilite la inserción laboral del alumnado.	14.- Actualización periódica de ofertas y demandas de empleo y seguimiento de la inserción laboral	100%	Anual	Comprobar los alumnos que envían su currículum	89 alumnos 100%	30-06-2017	X		
Servicio Nº 5: Atención al alumnado									
13.- Asegurar que cada alumno con necesidades educativas especiales de la ESO dispone de un Plan de Trabajo Individualizado y una atención acorde a sus características.	15.- Alumnado con necesidades educativas especiales atendido	100%	Anual	Información recogida por el Departamento de Orientación	100%	30-06-2017	X		
	Plazo de elaboración de los Planes de Trabajo Individualizados	Contar con P.T.I. diseñados antes del 30 de noviembre.	Anual	Información recogida por el Departamento de Orientación	100%	30-06-2017	X		
14.- Analizar la evolución del alumnado con necesidades educativas especiales, reformulando, en caso necesario, la planificación inicial.	16.- Revisión periódica	Al menos trimestralmente se revisa lo programado	Anual	Información recogida por el Departamento de Orientación	100%	30-06-2017	X		
15.- Facilitar la implicación de todos los miembros de la comunidad educativa en la mejora de la convivencia mediante el impulso de la Comisión de Convivencia.	17.- Número de reuniones de la Comisión.	Al menos 1 por trimestre	Anual	Número de actas de las reuniones de la Comisión	5	30-06-2017	X		
16.- Fomentar la formación del alumnado en idiomas y tecnologías de la información y	18.- Oferta de programas lingüísticos y nuevas tecnologías.	Se ofertan al menos 2 asignaturas de ESO en inglés	Anual	Revisar el diseño del centro incluido en la PGA	4 asignaturas	30-06-2017	X		

	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS					
	PR8204	MD820402	Rev.: 2	Pág. 4 de 5		

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SÍ	NO	NC ASOCIADA
la comunicación (TIC).		Se oferta la certificación de Cambridge	Anual	Número de alumnos certificados	12 alumnos	30-06-2017	X		
		Se oferta la certificación de Linux essentials	Anual	Número de alumnos certificados	10 alumnos	30-06-2017	X		
		Se oferta la certificación de Cisco	Anual	Número de alumnos certificados	43 alumnos	30-06-2017	X		
Servicio Nº 6: Desarrollo de actividades extraescolares, extracurriculares y complementarias									
17.- Planificar y desarrollar actividades que fomenten la interacción del alumnado con su entorno próximo.	19.- Porcentaje de grupos que participan en actividades extraescolares.	Al menos el 70%.	Anual	Grupos que han participado en actividades registradas en la web de Calidad	38 grupos (82,6%)	30-06-2017	X		
18.- Planificar y desarrollar actividades que fomenten la participación de las familias en la vida del centro.	20.- Número de actividades dirigidas a las familias.	Al menos 5 por curso	Anual	Información aportada por Jefatura de Estudios	5	30-06-2017	X		
19.- Planificar y desarrollar una oferta variada al alumnado de actividades extracurriculares.	21.- Actividades extracurriculares programadas.	Al menos 3 por curso	Anual	Actividades registradas en la web de Calidad	6	30-06-2017	X		
Servicio Nº 7: Formación del personal del centro									
20.- Facilitar la formación continua del personal de nueva incorporación al Centro en aspectos relacionados con la organización y funcionamiento del mismo.	22.- Porcentaje de destinatarios que participa en la formación.	Al menos el 80%.	Anual	Personal de nueva incorporación a los que se ha dado formación en Calidad	25 de 28 89,3%	30-09-2016	X		
	23.- Grado de satisfacción de los asistentes a las sesiones de formación.	La valoración promedio >=5 en escala de 1 a 10.	Anual	Revisar las encuestas de satisfacción de la Jornada de formación inicial	8'8 puntos 100%	30-09-2016	X		

	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS					
	PR8204	MD820402	Rev.: 2	Pág. 5 de 5		

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SÍ	NO	NC ASOCIADA
21.- Fomentar la formación continua del personal del Centro en aspectos relacionados con su especialidad.	24.- Porcentaje de personal que realiza cursos de formación.	Al menos el 20%	Anual	Información remitida por el Centro Regional de Formación del Profesorado	33 profesores (35%) en 7 acciones formativas	30-06-2017	X		

El Representante de la Dirección (Coordinador de la Calidad)
Fecha y firma

20 de julio de 2017

Fdo.: Coordinador de la Calidad

	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS					
	PR8204	MD820402	Rev.: 2	Pág. 1 de 5		

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SÍ	NO	NC ASOCIADA
SERVICIO Nº 1: Despliegue de la oferta educativa									
1.- Disminuir el número conductas contrarias a las normas de convivencia, manteniendo un ambiente que favorezca y respete el entendimiento entre los miembros de la comunidad educativa, y permita el correcto desarrollo personal.	1.- Número de incidencias detectadas relacionadas con la convivencia.	Reducir el número de incidencias con relación al curso anterior.	Anual	Comprobar la base de datos de expulsiones en JJ.EE.	Partes: -51 Expuls.: -50	30-06-2016	X		
	2.- Grado de satisfacción de los sectores de la comunidad educativa.	Al menos el 60% de los encuestados valoran con promedio mayor que 3 en escala de 1 a 5.	Anual	Revisar las encuestas de satisfacción.	Profesores 88,64%	30-06-2016	X		
					Familias 57,14%	30-06-2016		X	
					Alumnos 80,20%	28-04-2016	X		
					Personal 100%	30-06-2016	X		
Empresas 100%	30-06-2016	X							
2.- Desplegar la oferta educativa según lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad conforme a los requisitos de la norma internacional UNE EN ISO 9001.	3.- Auditorías de seguimiento con valoración positiva.	Mantenimiento de la certificación por una entidad independiente.	Anual	Auditoria/PAC valorado favorablemente por AENOR.	Primera Auditoría de seguimiento	7 y 8 de nov. de 2016	PAC pendiente de aprobación		
3.- Realizar el seguimiento periódico y la revisión de las programaciones didácticas.	4.- Porcentaje de UD impartidas sobre previstas.	Al menos el 85%	Por evaluación	Revisión del seguimiento de las programaciones.	Primera	Enero 2016 93,7%	X		
					Segunda	Abril 2016 92,1%	X		
					Final	Junio 2016 92,7%	X		
Servicio Nº 2: Información y registro									
4.- Planificar y desarrollar jornadas informativas para los colegios e IES del entorno.	5.- Número de centros que participa.	Al menos 5 centros.	Anual	Información de JJ.EE. sobre colegios participantes.	7 Centros	30-06-2016	X		

	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS					
	PR8204	MD820402	Rev.: 2	Pág. 2 de 5		

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SÍ	NO	NC ASOCIADA
5.- Mantener actualizada la información sobre la oferta educativa.	6.- Información disponible y actualizada.	Antes de la preinscripción de cada una de las enseñanzas ofertadas	Anual	Mantener actualizada la información de la página web en dicha fecha.	Web actualizada	Septiembre 2016	X		
6.- Notificar al alumnado la recepción en el centro de los títulos oficiales.	7.- Número de alumnos avisados de la recepción.	100%	Continua	Apuntar la fecha de aviso de la notificación.	Notificado por carta 100%	30-06-2016	X		
7.- Tramitar de forma rápida los certificados.	8.- Plazo de expedición.	2 días lectivos	Continuo	Recibí de los alumnos de los certificados de finalización de estudios.	Registro 100%	30-06-2016	X		
Servicio Nº 3: Orientación									
8.- Desarrollar sesiones de orientación académica y profesional dirigidas a los alumnos.	9.- Sesiones realizadas.	Al menos una por nivel.	Anual	Información de Jefatura de Estudios y Departamento de Orientación.	Realizado	30-06-2016	X		
9.- Incluir en el horario de todo el profesorado tiempo de atención personalizada a las familias.	10.- Horas disponibles.	Al menos una por profesor.	Anual	Revisión de los Horarios.	Una hora de atención 100%	30-06-2016	X		
Servicio Nº 4: Formación en centros de trabajo									
10.- Realizar la asignación de alumnado para la realización de las prácticas, adecuando los perfiles demandados por las entidades colaboradoras con las necesidades formativas y expectativas del alumnado.	11.- Grado de satisfacción del alumnado	Al menos el 80% de alumnos valoran con promedio ≥ 3 en escala de 1 a 5.	Por periodo	Revisar las encuestas de satisfacción	96,7%	30-06-2016	X		
	12.- Grado de satisfacción de las entidades colaboradoras	Al menos el 80% de entidades encuestadas valoran con promedio ≥ 3 en escala de 1 a 5.	Por periodo	Revisar las encuestas de satisfacción	100%	30-06-2016	X		

	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS					
	PR8204	MD820402	Rev.: 2	Pág. 3 de 5		

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SÍ	NO	NC ASOCIADA
11.- Asegurar el apoyo continuo al alumno que se encuentra en prácticas mediante las visitas periódicas de seguimiento del tutor del centro.	13.- Visitas periódicas de seguimiento del tutor del centro a las empresas	Al menos el 80% de visitas realizadas sobre las previstas.	Por periodo	Revisar los informes anexos de seguimiento	4,5 visitas por alumno	30-06-2016	X		
12.- Mantener una bolsa de empleo que facilite la inserción laboral del alumnado.	14.- Actualización periódica de ofertas y demandas de empleo y seguimiento de la inserción laboral	100%	Semestral	Comprobar la inserción de los alumnos que envían su currículo	81 alumnos 100%	30-06-2016	X		
Servicio Nº 5: Atención al alumnado									
13.- Asegurar que cada alumno con necesidades educativas especiales de la ESO dispone de un Plan de Trabajo Individualizado y una atención acorde a sus características.	15.- Alumnado con necesidades educativas especiales atendido	100%	Anual	Información recogida por el Departamento de Orientación	100%	30-06-2016	X		
	Plazo de elaboración de los Planes de Trabajo Individualizados	Contar con P.T.I. diseñados antes del 30 de noviembre.	Anual	Información recogida por el Departamento de Orientación	n/d	30-06-2016		X	
14.- Analizar la evolución del alumnado con necesidades educativas especiales, reformulando, en caso necesario, la planificación inicial.	16.- Revisión periódica	Al menos trimestralmente se revisa lo programado	Anual	Información recogida en las actas de las sesiones de evaluación.	100%	30-06-2016	X		
15.- Facilitar la implicación de todos los miembros de la comunidad educativa en la mejora de la convivencia mediante el impulso de la Comisión de Convivencia.	17.- Número de reuniones de la Comisión.	Al menos 1 por trimestre.	Anual	Número de actas de las reuniones de la Comisión.	0	30-06-2016		X	
16.- Fomentar la formación del alumnado en idiomas y	18.- Oferta de secciones europeas y nuevas tecnologías.	Se oferta al menos 2 asignaturas de ESO en inglés.	Anual	Revisar el diseño del centro incluido en la PGA.	3 asig.	30-06-2016	X		

	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS					
	PR8204	MD820402	Rev.: 2	Pág. 4 de 5		

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SÍ	NO	NC ASOCIADA
tecnologías de la información y la comunicación (TIC).		Al menos el 60% de los profesores usan recursos TIC.	Anual	Resultado de la encuesta sobre el uso de las TIC.	73,8%	30-06-2016	X		
Servicio Nº 6: Desarrollo de actividades extraescolares, extracurriculares y complementarias									
17.- Planificar y desarrollar actividades que fomenten la interacción del alumnado con su entorno próximo.	19.- Porcentaje de grupos que participan en actividades extraescolares.	Al menos el 70%.	Anual	Grupos que han participado en actividades registradas en la web de Calidad	29 grupos 66%	30-06-2016		X	
18.- Planificar y desarrollar actividades que fomenten la participación de las familias en la vida del centro.	20.- Número de actividades dirigidas a las familias.	Al menos 5 por curso	Anual	Información aportada por Jefatura de Estudios	6	30-06-2016	X		
19.- Planificar y desarrollar una oferta variada al alumnado de actividades extracurriculares.	21.- Actividades extracurriculares programadas.	Al menos 3 por curso	Anual	Actividades registradas en la web de Calidad	3	30-06-2016	X		
Servicio Nº 7: Formación del personal del centro									
20.- Facilitar la formación continua del personal de nueva incorporación al Centro en aspectos relacionados con la organización y funcionamiento del mismo.	22.- Porcentaje de destinatarios que participa en la formación.	Al menos el 80%.	Anual	Personal de nueva incorporación a los que se ha dado formación en Calidad.	29 de 32 90,6%	30-06-2016	X		
	23.- Grado de satisfacción de los asistentes a las sesiones de formación.	La valoración promedio ≥ 5 en escala de 1 a 10.	Anual	Revisar las encuestas de satisfacción de la Jornada de formación inicial.	8 puntos	30-06-2016			
21.- Fomentar la formación continua del personal del Centro en aspectos relacionados con su especialidad.	24.- Porcentaje de personal que realiza cursos de formación.	Al menos el 20%.	Anual	Registro de actividades de formación.	n/d	30-06-2016		X	

 Castilla-La Mancha	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS				 IES Leonardo Da Vinci ALBACETE
	PR8204	MD820402	Rev.: 2	Pág. 5 de 5	

El Representante de la Dirección (Coordinador de la Calidad)
 Fecha y firma

Fdo.: _____

 Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha Consejería de Educación y Ciencia Delegación Provincial de Albacete	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS Aprobada 16 de abril de 2009				 I.E.S. Leonardo da Vinci Albacete www.iesleonardodavinci.com
	PR8204	MD820410	Ver: 1	Pág 1 de 10	

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SI	NO	NC ASOCIADA
Servicio nº 1 Despliegue de la oferta educativa									
1.- Disminuir el número conductas contrarias a las normas de convivencia, manteniendo un ambiente que favorezca y respete el entendimiento entre los miembros de la comunidad educativa, y permita el correcto desarrollo personal.	1.- Número de incidencias detectadas relacionadas con la convivencia.	Reducir el número de incidencias con relación al curso anterior. Expulsiones de clase	Anual	Comprobar la base de datos de expulsiones en JJEE	09-10: 271 10-11: 256	06-09-2011	X		
	2.- Grado de satisfacción de los sectores de la comunidad educativa.	Al menos el 60% de los encuestados valoran con promedio mayor que 3 en escala de 1 a 5	Anual	Revisar las encuestas de satisfacción	Padres: 95,28%	06/09/11	X		
					Profesores: 90,57%		X		
					Alumnos: 86,60%		X		
					Personal: 90,91%		X		
					Empresas: 98,88%		X		

 Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha Consejería de Educación y Ciencia Delegación Provincial de Albacete	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS Aprobada 16 de abril de 2009				 I.E.S. Leonardo da Vinci Albacete www.iesleonardodavinci.com
	PR8204	MD820410	Ver: 1	Pág 2 de 10	

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SI	NO	NC ASOCIADA
Servicio nº 1 Despliegue de la oferta educativa									
2.- Desplegar la oferta educativa según lo establecido en el Sistema de Gestión de la calidad conforme a los requisitos de la norma internacional UNE EN ISO 9001:2008	3.- Auditorías de seguimiento con valoración positiva	Mantenimiento de la certificación por una entidad independiente	Anual	Auditoria/PAC valorado favorablemente por AENOR	Tras la Auditoría de seguimiento	Octubre 2011	X		
3.- Realizar el seguimiento periódico y la revisión de las programaciones didácticas	4.- Porcentaje de UD impartidas sobre previstas	Al menos el 85%	1ª y 2ª Evaluación	Revisión del seguimiento de las programaciones	95,29	20-01-2011	X		
					95,52	22-04-2011	X		
					95,86	28-06-2011	X		

	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS Aprobada 16 de abril de 2009				 I.E.S. Leonardo da Vinci Albacete www.iesleonardodavinci.com
	PR8204	MD820410	Ver: 1	Pág 3 de 10	

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
Servicio N° 2 Información y registro									
4.- Planificar y desarrollar jornadas informativas para los colegios e IES del entorno.	5.- Número de centros que participa.	Al menos 5 centros.	Anual	Información de JJEE sobre colegios participantes	5	28/06/11	X		
5.- Mantener actualizada la información sobre la oferta educativa	6.- Información disponible y actualizada.	Antes de la preinscripción de cada una de las enseñanzas ofertadas	Anual	Mantener actualizada la información de la pagina WEB en dicha fecha	Información presente y actualizada	01-06-2010	X		
6.- Notificar al alumnado la recepción en el centro de los títulos oficiales	7.- Número de alumnos avisados de la recepción.	100%	Continua	Apuntar la fecha de aviso de la notificación	100%	28-06-2011	X		
7.- Tramitar de forma rápida los certificados	8.- Plazo de expedición.	2 días lectivos	Continuo	Registro de certificados	Todos en fecha	28-06-2011	X		

	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS Aprobada 16 de abril de 2009				 I.E.S. Leonardo da Vinci Albacete www.iesleonardodavinci.com
	PR8204	MD820410	Ver: 1	Pág 4 de 10	

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
Servicio nº 3 Orientación									
8.- Desarrollar sesiones de orientación académica y profesional dirigidas a los alumnos.	9.- Sesiones realizadas.	Al menos una por nivel.	Anual	Información del Dep. Orientación	Realizadas en todos los niveles	29/06/10	X		
9.- Incluir en el horario de todo el profesorado tiempo de atención personalizada a las familias	10.- Horas disponibles.	Al menos una por profesor.	Anual	Revisión de los Horarios	Profesores con hora de atención a familias	01-10-2010	X		

 Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha Consejería de Educación y Ciencia Delegación Provincial de Albacete	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS Aprobada 16 de abril de 2009				 I.E.S. Leonardo da Vinci Albacete www.iesleonardodavinci.com
	PR8204	MD820410	Ver: 1	Pág 5 de 10	

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
Servicio Nº 4 Formación en Centros de Trabajo									
10.- Realizar la asignación de alumnado para la realización de las prácticas adecuando los perfiles demandados por las entidades colaboradoras con las necesidades formativas y expectativas del alumnado. Grado de satisfacción del alumnado y de las entidades colaboradoras	11.- Grado de satisfacción del alumnado	Al menos el 75% de alumnos valoran con promedio >=3 en escala de 1 a 5.	Por periodo de FCT	Tabulación de encuestas de satisfacción	100 %	25-01-2010	X		
					97,87%	06/09/2011	X		
	12.- Grado de satisfacción de las entidades colaboradoras	Al menos el 75% de entidades encuestadas valoran con promedio >=3 en escala de 1 a 5.	Por periodo de FCT	Tabulación de encuestas de satisfacción	94,64 %	25-01-2010	X		
					98,88 %	06/09/2011	X		
11.- Asegurar el apoyo continuo al alumno que se encuentra en prácticas mediante las visitas periódicas de seguimiento del tutor del centro	13.- Visitas periódicas de seguimiento del tutor del centro a las empresas	Al menos el 80% de visitas realizadas sobre las previstas.	Por periodo de FCT	Revisando el seguimiento de las visitas MD 75010612	100	25-01-2010	X		
					95,33 %	06-09-2011	X		

	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS Aprobada 16 de abril de 2009				 I.E.S. Leonardo da Vinci Albacete www.iesleonardodavinci.com
	PR8204	MD820410	Ver: 1	Pág 6 de 10	

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN			CONFORMIDAD
Servicio N° 4 Formación en Centros de Trabajo									
12.- Mantener una bolsa de empleo que facilite la inserción laboral del alumnado	14.- Actualización periódica de ofertas y demandas de empleo y seguimiento de la inserción laboral	Ofertar la bolsa actualizada al 100 de las peticiones de empresas	Anual	Controlar las peticiones realizadas	Fin de periodo de FCT Oferta al	Sí 7 PETICIONES DE EMPRESAS	X		

 Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha Consejería de Educación y Ciencia Delegación Provincial de Albacete	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS Aprobada 16 de abril de 2009				 I.E.S. Leonardo da Vinci Albacete www.iesleonardodavinci.com
	PR8204	MD820410	Ver: 1	Pág 7 de 10	

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
Servicio Nº 5 Atención al alumnado									
13.- Asegurar que cada alumno con necesidades educativas especiales de la ESO dispone de un Plan de Trabajo Individualizado y una atención acorde a sus características.	15.- Alumnado con necesidades educativas especiales atendido	100%	Anual	Seguimiento del Departamento de Orientación	10-11 21	20-09-2010	X		
	Plazo de elaboración de los Planes de Trabajo Individualizados	Antes de 30 de noviembre.	Anual	Seguimiento del Departamento de Orientación	Correcto	18-10-2010	X		
14.- Analizar la evolución del alumnado con necesidades educativas especiales, reformulando, en caso necesario, la planificación inicial.	16.- Revisión periódica	Al menos trimestralmente se revisa lo programado	Por evaluación	Seguimiento del Departamento de Orientación	Correcto	20-01-2011	X		
					Correcto	22-04-2011	X		
					Correcto	28-06-2011	X		
15.- Facilitar la implicación de todos los miembros de la comunidad educativa en la mejora de la convivencia mediante el impulso de la Comisión de Convivencia.	17.- Número de reuniones de la Comisión.	Al menos 1 por evaluación.	Por evaluación	Convocatorias desde Dirección	SI	20-01-2011	X		
					SÍ	22-04-2011	X		
					SI	28-06-2011	X		

	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS Aprobada 16 de abril de 2009				 I.E.S. Leonardo da Vinci Albacete www.iesleonardodavinci.com
	PR8204	MD820410	Ver: 1	Pág 8 de 10	

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN			CONFORMIDAD
Servicio Nº 5 Atención al alumnado									
16.- Fomentar la formación del alumnado en idiomas y tecnologías de la información y la comunicación (TIC).	18.- Oferta de secciones europeas y nuevas tecnologías.	Se oferta al menos 2 asignaturas de ESO en inglés.	Anual	Comprobar nº de asignaturas en inglés	6	13-09-2009	X		
		Al menos el 60% de los profesores usan recursos TIC.	Anual	Revisión de la memoria TIC	100	13-09-2009	X		

	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS Aprobada 16 de abril de 2009				 I.E.S. Leonardo da Vinci Albacete www.iesleonardodavinci.com
	PR8204	MD820410	Ver: 1	Pág 9 de 10	

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
Servicio Nº 6 Desarrollo de actividades extraescolares, extracurriculares y complementarias									
17.- Planificar y desarrollar actividades que fomenten la interacción del alumnado con su entorno próximo.	19.- Porcentaje de grupos que participan en actividades extraescolares.	Al menos el 70%.	Anual	Revisando el MD 750404 Seguimiento Anual de Actividades	64,15 %	07-09-2011		X	NC-P-11-05
18.- Planificar y desarrollar actividades que fomenten la participación de las familias en la vida del centro.	20.- Número de actividades dirigidas a las familias.	Al menos 5 por curso	Anual	Seguimiento de actividades planteadas desde el Centro.	7	06-09-2011	X		
19.- Planificar y desarrollar una oferta variada al alumnado de actividades extracurriculares.	21.- Actividades extracurricular es programadas	Al menos 3 por curso	Anual	Seguimiento de actividades planteadas desde el Centro.	4	06-09-2010	X		

	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS Aprobada 16 de abril de 2009				 I.E.S. Leonardo da Vinci Albacete www.iesleonardodavinci.com
	PR8204	MD820410	Ver: 1	Pág 10 de 10	

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
Servicio N° 7 Formación del personal del Centro									
20.- Facilitar la formación continua del personal de nueva incorporación al Centro en aspectos relacionados con la organización y funcionamiento del centro.	22.- Porcentaje de destinatarios que participa en la formación.	Al menos el 80%.	Anual	Participantes en la jornada de Formación	24 de 24 100%	27-09-2010	X		
	23.- Grado de satisfacción de los asistentes a las sesiones de formación.	Valoración de las sesiones con promedio >=6 en escala de 1 a 9.	Anual	Revisando la evaluación de las sesiones	7,6	27-09-2010	X		
21.- Fomentar la formación continua del personal del Centro en aspectos relacionados con su especialidad	24.- Porcentaje de personal que realiza cursos de formación.	Al menos el 20%.	Anual	Revisando los asistentes a cursos de formación	24 de 114 21,05%	13-09-2011	X		

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SI	NO	NC ASOCIADA
Servicio nº 1 Despliegue de la oferta educativa									
1.- Disminuir el número conductas contrarias a las normas de convivencia, manteniendo un ambiente que favorezca y respete el entendimiento entre los miembros de la comunidad educativa, y permita el correcto desarrollo personal.	1.- Número de incidencias detectadas relacionadas con la convivencia.	Reducir el número de incidencias con relación al curso anterior. Expulsiones de clase	Anual	Comprobar la base de datos de expulsiones en JJEE	08-09: 274 09-10: 271	30-06-2010	X		
	2.- Grado de satisfacción de los sectores de la comunidad educativa.	Al menos el 60% de los encuestados valoran con promedio mayor que 3 en escala de 1 a 5	Anual	Revisar las encuestas de satisfacción	Padres: 94,44%	29/06/10	X		
					Profesores: 95,45%		X		
					Alumnos: 86,46%		X		
					Personal: 50%			X	
Empresas: 100%	X								
2.- Desplegar la oferta educativa según lo establecido en el Sistema de Gestión de la calidad conforme a los requisitos de la norma internacional UNE EN ISO 9001:2008	3.- Auditorías de seguimiento con valoración positiva	Mantenimiento de la certificación por una entidad independiente	Anual	Auditoria/PAC valorado favorablemente por AENOR	Tras la Auditoría de renovación	Octubre 2010	X		
3.- Realizar el	4.- Porcentaje	Al menos el 85%	1ª y 2ª	Revisión del	92,35	28-01-2010	X		

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SI	NO	NC ASOCIADA
seguimiento periódico y la revisión de las programaciones didácticas	de UD impartidas sobre previstas		Evaluación	seguimiento de las programaciones	93,56	22-04-2010	X		
					95,78	30-06-2010	X		
Servicio Nº 2 Información y registro									
4.- Planificar y desarrollar jornadas informativas para los colegios e IES del entorno.	5.- Número de centros que participa.	Al menos 5 centros.	Anual	Información de JJEE sobre colegios participantes	5	29/06/10	X		
5.- Mantener actualizada la información sobre la oferta educativa	6.- Información disponible y actualizada.	Antes de la preinscripción de cada una de las enseñanzas ofertadas	Anual	Mantener actualizada la información de la pagina WEB en dicha fecha	Información presente y actualizada	01-06-2009	X		
6.- Notificar al alumnado la recepción en el centro de los títulos oficiales	7.- Número de alumnos avisados de la recepción.	100%	Continua	Apuntar la fecha de aviso de la notificación	100%	30-06-2010	X		
7.- Tramitar de forma rápida los certificados	8.- Plazo de expedición.	2 días lectivos	Continuo	Registro de certificados	Todos en fecha	30-06-2010	X		
Servicio nº 3 Orientación									

	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS Aprobada 16 de abril de 2009				 I.E.S. Leonardo da Vinci Albacete www.iesleonardodavinci.com
	PR8204	MD820410	Ver: 1	Pág 3 de 7	

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SI	NO	NC ASOCIADA
8.- Desarrollar sesiones de orientación académica y profesional dirigidas a los alumnos.	9.- Sesiones realizadas.	Al menos una por nivel.	Anual	Información del Dep. Orientación	REALIZADAS EN 3º Y 4º ESO Y EN 2º BACH	29/06/10		X	NC-P-08-10
9.- Incluir en el horario de todo el profesorado tiempo de atención personalizada a las familias	10.- Horas disponibles.	Al menos una por profesor.	Anual	Revisión de los Horarios	Profesores con hora de atención a familias	01-10-2010	X		
Servicio Nº 4 Formación en Centros de Trabajo									
10.- Realizar la asignación de alumnado para la realización de las prácticas adecuando los perfiles demandados por las entidades colaboradoras con las necesidades formativas y expectativas del alumnado. Grado de satisfacción del alumnado y de las entidades colaboradoras	11.- Grado de satisfacción del alumnado	Al menos el 75% de alumnos valoran con promedio ≥ 3 en escala de 1 a 5.	Por periodo de FCT	Tabulación de encuestas de satisfacción	100 %	13-01-2009	X		
					95,74%	29/06/10	X		
	12.- Grado de satisfacción de las entidades colaboradoras	Al menos el 75% de entidades encuestadas valoran con promedio ≥ 3 en escala de 1 a 5.	Por periodo de FCT	Tabulación de encuestas de satisfacción	91,43 %	28-01-2010	X		
					100,00%	29/06/10	X		
11.- Asegurar el apoyo continuo al alumno que	13.- Visitas periódicas de seguimiento	Al menos el 80% de visitas realizadas sobre	Por periodo de FCT	Revisando el seguimiento de las visitas	85,80	28-01-2010	X		

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SI	NO	NC ASOCIADA
se encuentra en prácticas mediante las visitas periódicas de seguimiento del tutor del centro	del tutor del centro a las empresas	las previstas.		MD 75010612	100	03-09-2010	X		
12.- Mantener una bolsa de empleo que facilite la inserción laboral del alumnado	14.- Actualización periódica de ofertas y demandas de empleo y seguimiento de la inserción laboral	Ofertar la bolsa actualizada al 100 de las peticiones de empresas	Anual	Controlar las peticiones realizadas	Fin de periodo de FCT Oferta al	SÍ 18 PETICIONES DE EMPRESAS	X		
Servicio Nº 5 Atención al alumnado									
13.- Asegurar que cada alumno con necesidades educativas especiales de la ESO dispone de un Plan de Trabajo Individualizado y una atención acorde a sus características.	15.- Alumnado con necesidades educativas especiales atendido	100%	Anual	Seguimiento del Departamento de Orientación	09-10 16	14-09-2009	X		
	Plazo de elaboración de los Planes de Trabajo Individualizados	Antes de 30 de noviembre.	Anual	Seguimiento del Departamento de Orientación	Correcto	14-09-2009	X		
14.- Analizar la evolución	16.- Revisión	Al menos	Por evaluación	Seguimiento del Departamento	Correcto	28-01-2010	X		

 Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha Consejería de Educación y Ciencia Delegación Provincial de Albacete	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS Aprobada 16 de abril de 2009				 I.E.S. Leonardo da Vinci Albacete www.iesleonardodavinci.com
	PR8204	MD820410	Ver: 1	Pág 5 de 7	

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SI	NO	NC ASOCIADA
del alumnado con necesidades educativas especiales, reformulando, en caso necesario, la planificación inicial.	periódica	trimestralmente se revisa lo programado		de Orientación	Correcto	22-04-2010	X		
					Correcto	29/06/10	X		
15.- Facilitar la implicación de todos los miembros de la comunidad educativa en la mejora de la convivencia mediante el impulso de la Comisión de Convivencia.	17.- Número de reuniones de la Comisión.	Al menos 1 por evaluación.	Por evaluación	Convocatorias desde Dirección	NO	20/12/09		X	NC-P-13-09
					SÍ	27/02/10	X		
					NO	29/06/10		X	NC-P-12-10
16.- Fomentar la formación del alumnado en idiomas y tecnologías de la información y la comunicación (TIC).	18.- Oferta de secciones europeas y nuevas tecnologías.	Se oferta al menos 2 asignaturas de ESO en inglés.	Anual	Comprobar nº de asignaturas en inglés	6	14-09-2009	X		
		Al menos el 60% de los profesores usan recursos TIC.	Anual	Revisión de la memoria TIC	100	14-09-2009	X		
Servicio Nº 6 Desarrollo de actividades extraescolares, extracurriculares y complementarias									
17.- Planificar y desarrollar actividades que fomenten la	19.- Porcentaje de grupos que participan en	Al menos el 70%.	Anual	Revisando el MD 750404 Seguimiento Anual de	96 %	09-09-2010	X		

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SI	NO	NC ASOCIADA
interacción del alumnado con su entorno próximo.	actividades extraescolares.			Actividades					
18.- Planificar y desarrollar actividades que fomenten la participación de las familias en la vida del centro.	20.- Número de actividades dirigidas a las familias.	Al menos 5 por curso	Anual	Seguimiento de actividades planteadas desde el Centro.	9	09-09-2010	X		
19.- Planificar y desarrollar una oferta variada al alumnado de actividades extracurriculares.	21.- Actividades extracurriculares programadas	Al menos 3 por curso	Anual	Seguimiento de actividades planteadas desde el Centro.	7	09-09-2010	X		
Servicio Nº 7 Formación del personal del Centro									
20.- Facilitar la formación continua del personal de nueva incorporación al Centro en aspectos relacionados con la organización y funcionamiento del	22.- Porcentaje de destinatarios que participa en la formación.	Al menos el 80%.	Anual	Participantes en la jornada de Formación	22 de 22 100%	09-09-2010	X		

	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS Aprobada 16 de abril de 2009				 I.E.S. Leonardo da Vinci Albacete www.iesleonardodavinci.com
	PR8204	MD820410	Ver: 1	Pág 7 de 7	

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SI	NO	NC ASOCIADA
centro.	23.- Grado de satisfacción de los asistentes a las sesiones de formación.	Valoración de las sesiones con promedio ≥ 6 en escala de 1 a 9.	Anual	Revisando la evaluación de las sesiones	7,63	14-09-2009	X		
21.- Fomentar la formación continua del personal del Centro en aspectos relacionados con su especialidad	24.- Porcentaje de personal que realiza cursos de formación.	Al menos el 20%.	Anual	Revisando los asistentes a cursos de formación	40 de 116 34,48%	07-09-2010	X		

	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS Aprobada 16 de abril de 2009				 I.E.S. Leonardo da Vinci Albacete www.iesleonardodavinci.com
	PR8204	MD820410	Ver: 1	Pág 1 de 7	

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SI	NO	NC ASOCIADA
Servicio nº 1 Despliegue de la oferta educativa									
1.- Disminuir el número conductas contrarias a las normas de convivencia, manteniendo un ambiente que favorezca y respete el entendimiento entre los miembros de la comunidad educativa, y permita el correcto desarrollo personal.	1.- Número de incidencias detectadas relacionadas con la convivencia.	Reducir el número de incidencias con relación al curso anterior. Expulsiones de clase	Anual	Comprobar la base de datos de expulsiones en JJEE	Año 2008-2009: 274	14-09-2009	X		
	2.- Grado de satisfacción de los sectores de la comunidad educativa.	Al menos el 60% de los encuestados valoran con promedio mayor que 3 en escala de 1 a 5	Anual	Revisar las encuestas de satisfacción	Profesores 81,97	26-06-2009	X		
					Padres 91,11	26-06-2009	X		
					Alumnos 88,74	26-06-2009	X		
					Personal 81,82	26-06-2009	X		
					Empresas 98,11	26-06-2009	X		
2.- Desplegar la oferta educativa según lo establecido en el Sistema de Gestión de la calidad conforme a los requisitos de la norma internacional UNE EN ISO 9001:2008	3.- Auditorías de seguimiento con valoración positiva	Mantenimiento de la certificación por una entidad independiente	Anual	Auditoria/PAC valorado favorablemente por AENOR	Tras la Auditoría de seguimiento, se mantiene la certificación	Noviembre 2008	X		

	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS Aprobada 16 de abril de 2009				 I.E.S. Leonardo da Vinci Albacete www.iesleonardodavinci.com
	PR8204	MD820410	Ver: 1	Pág 2 de 7	

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SI	NO	NC ASOCIADA
3.- Realizar el seguimiento periódico y la revisión de las programaciones didácticas	4.- Porcentaje de UD impartidas sobre previstas	Al menos el 85%	Por evaluación	Revisión del seguimiento de las programaciones	91,70%	13-01-2008	X		
					93,13 %	23-04-2009	X		
					94,16 %	26-06-2009	X		
Servicio Nº 2 Información y registro									
4.- Planificar y desarrollar jornadas informativas para los colegios e IES del entorno.	5.- Número de centros que participa.	Al menos 5 centros.	Anual	Información de JJEE sobre colegios participantes	8	26-06-2009	X		
5.- Mantener actualizada la información sobre la oferta educativa	6.- Información disponible y actualizada.	Antes de la preinscripción de cada una de las enseñanzas ofertadas	Anual	Mantener actualizada la información de la pagina WEB en dicha fecha	Información presente y actualizada	01-06-2009	X		
6.- Notificar al alumnado la recepción en el centro de los títulos oficiales	7.- Número de alumnos avisados de la recepción.	100%	Continua	Apuntar la fecha de aviso de la notificación	100%	30-06-2009	X		
7.- Tramitar de forma rápida los certificados	8.- Plazo de expedición.	2 días lectivos	Continuo		Todos en fecha	30-06-2009	X		

	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS Aprobada 16 de abril de 2009				 I.E.S. Leonardo da Vinci Albacete www.iesleonardodavinci.com
	PR8204	MD820410	Ver: 1	Pág 3 de 7	

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SI	NO	NC ASOCIADA
Servicio nº 3 Orientación									
8.- Desarrollar sesiones de orientación académica y profesional dirigidas a los alumnos.	9.- Sesiones realizadas.	Al menos una por nivel.	Anual	Información del Dep. Orientación	2 ESO 1 Bach. 1 Ciclos	30-06-2009	X		
9.- Incluir en el horario de todo el profesorado tiempo de atención personalizada a las familias	10.- Horas disponibles.	Al menos una por profesor.	Anual	Revisión de los Horarios	Profesores con hora de atención a familias	01-06-2009	X		
Servicio Nº 4 Formación en Centros de Trabajo									
10.- Realizar la asignación de alumnado para la realización de las prácticas adecuando los perfiles demandados por las entidades colaboradoras con las necesidades formativas y expectativas del alumnado. Grado de satisfacción del alumnado y de las entidades colaboradoras	11.- Grado de satisfacción del alumnado	Al menos el 75% de alumnos valoran con promedio >=3 en escala de 1 a 5.	Por periodo de FCT	Tabulación de encuestas de satisfacción	100 %	13-01-2009	X		
					91,07 %	26-06-2009	X		
	12.- Grado de satisfacción de las entidades colaboradoras	Al menos el 75% de entidades encuestadas valoran con promedio >=3 en escala de 1 a 5.	Por periodo de FCT	Tabulación de encuestas de satisfacción	94,12 %	13-01-2009	X		
					98,11 %	26-06-2009	X		

 Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha Consejería de Educación y Ciencia Delegación Provincial de Albacete	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS Aprobada 16 de abril de 2009				 I.E.S. Leonardo da Vinci Albacete www.iesleonardodavinci.com
PR8204	MD820410	Ver: 1	Pág 4 de 7		

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SI	NO	NC ASOCIADA
11.- Asegurar el apoyo continuo al alumno que se encuentra en prácticas mediante las visitas periódicas de seguimiento del tutor del centro	13.- Visitas periódicas de seguimiento del tutor del centro a las empresas	Al menos el 80% de visitas realizadas sobre las previstas.	Por periodo de FCT	Revisando el seguimiento de las visitas MD 75010612	100 %	13-01-2006	X		
					100 %	26-06-2006	X		
12.- Mantener una bolsa de empleo que facilite la inserción laboral del alumnado	14.- Actualización periódica de ofertas y demandas de empleo y seguimiento de la inserción laboral	Ofertar la bolsa actualizada al 100 de las peticiones de empresas	Anual	Controlar las peticiones realizadas	Fin de periodo de FCT Oferta al 100%	26-06-2009	X		
Servicio Nº 5 Atención al alumnado									
13.- Asegurar que cada alumno con necesidades educativas especiales de la ESO dispone de un Plan de Trabajo Individualizado y una atención acorde a sus características.	15.- Alumnado con necesidades educativas especiales atendido	100%	Anual	Seguimiento del Departamento de Orientación	08-09 16 09-10 16	14-09-2009	X		
	Plazo de elaboración de los Planes de Trabajo Individualizados	Antes de 30 de noviembre.	Anual	Seguimiento del Departamento de Orientación	Correcto	14-09-2009	X		

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SI	NO	NC ASOCIADA
14.- Analizar la evolución del alumnado con necesidades educativas especiales, reformulando, en caso necesario, la planificación inicial.	16.- Revisión periódica	Al menos trimestralmente se revisa lo programado	Por evaluación	Seguimiento del Departamento de Orientación	Correcto	13-01-2008	X		
					Correcto	23-04-2009	X		
					Correcto	26-06-2009	X		
15.- Facilitar la implicación de todos los miembros de la comunidad educativa en la mejora de la convivencia mediante el impulso de la Comisión de Convivencia.	17.- Número de reuniones de la Comisión.	Al menos 1 por evaluación.	Por evaluación	Convocatorias desde Dirección	--	14-09-2009		X	-----
					1	14-09-2009	X		
					1	14-09-2009	X		
16.- Fomentar la formación del alumnado en idiomas y tecnologías de la información y la comunicación (TIC).	18.- Oferta de secciones europeas y nuevas tecnologías.	Se oferta al menos 2 asignaturas de ESO en inglés.	Anual	Comprobar nº de asignaturas en inglés	6	14-09-2009	X		
		Al menos el 60% de los profesores usan recursos TIC.	Anual	Revisión de la memoria TIC	100	14-09-2009	X		

	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS Aprobada 16 de abril de 2009				 I.E.S. Leonardo da Vinci Albacete www.iesleonardodavinci.com
	PR8204	MD820410	Ver: 1	Pág 6 de 7	

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SI	NO	NC ASOCIADA
Servicio Nº 6 Desarrollo de actividades extraescolares, extracurriculares y complementarias									
17.- Planificar y desarrollar actividades que fomenten la interacción del alumnado con su entorno próximo.	19.- Porcentaje de grupos que participan en actividades extraescolares.	Al menos el 70%.	Anual	Revisando el MD 750404 Seguimiento Anual de Actividades	72,55 %	14-09-2009	X		
18.- Planificar y desarrollar actividades que fomenten la participación de las familias en la vida del centro.	20.- Número de actividades dirigidas a las familias.	Al menos 5 por curso	Anual	Seguimiento de actividades planteadas desde el Centro.	8	14-09-2009	X		
19.- Planificar y desarrollar una oferta variada al alumnado de actividades extracurriculares.	21.- Actividades extracurriculares programadas	Al menos 3 por curso	Anual	Seguimiento de actividades planteadas desde el Centro.	7	14-09-2009	X		

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA A DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SI	NO	NC ASOCIADA
Servicio Nº 7 Formación del personal del Centro									
20.- Facilitar la formación continua del personal de nueva incorporación al Centro en aspectos relacionados con la organización y funcionamiento del centro.	22.- Porcentaje de destinatarios que participa en la formación.	Al menos el 80%.	Anual	Participantes en la jornada de Formación	100%	26-06-2009	X		
	23.- Grado de satisfacción de los asistentes a las sesiones de formación.	Al menos el 70% del personal que participa valora con promedio >=6 en escala de 1 a 9.	Anual	Revisando la evaluación de las sesiones	7,63	14-09-2009	X		
21.- Fomentar la formación continua del personal del Centro en aspectos relacionados con su especialidad	24.- Porcentaje de personal que realiza cursos de formación.	Al menos el 20%.	Anual	Revisando los asistentes a cursos de formación	39,25 %	18-09-2009	X		