

CARTA DE SERVICIOS

Instituto de
Educación
Secundaria
Don Bosco



Castilla-La Mancha

Consejería de Educación, Cultura y Deportes



1

DATOS IDENTIFICATIVOS ¿QUIÉNES SOMOS?

El Instituto de Educación Secundaria I.E.S. "Don Bosco" pertenece a la red de centros Educal-CLM formada por centros de Castilla-La Mancha que tienen su Sistema de Gestión de la Calidad certificado conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001.

Es un centro público de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en la localidad de Albacete. Está financiado con fondos de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Es uno de los centros más completos de Formación Profesional, con 20 Departamentos, 4 familias profesionales y ofrece 7 ciclos Formativos de Grado Medio, 6 Ciclos de Grado Superior y 1 Curso de Especialización de Formación Profesional. Estas enseñanzas se desarrollan en dos turnos: diurno y vespertino. Además, tiene estudios completos de E.S.O, Bachillerato y Formación Profesional Básica en 2 familias profesionales.

2

OBJETIVOS Y FINES DE LA ORGANIZACIÓN DEL CENTRO.

Esta Carta de Servicios va dirigida a la ciudadanía, 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.

Nuestro centro aspira a ser un centro cuya labor sea reconocida en la comunidad, y que se distinga por el ambiente positivo de trabajo, por el respeto a las normas de convivencia y por la participación del alumnado y las familias. Al mismo tiempo queremos que sea un centro abierto a la renovación tecnológica permanente que permita la adquisición de los conocimientos actualizados necesarios en un contexto de rápida evolución.

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 DE LOS USUARIOS Y USUARIAS.

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 03/05/2006, de Educación.
- Ley Orgánica 3/2020, de 29/12/2020, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley 7/2010, de 20/06/2010, de Educación de Castilla-La Mancha.
- Decreto 69/2012, de 29/03/2012, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha
- Ley 4/2016, de 15/12/2016, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha.

Las Normas de convivencia, organización y funcionamiento del centro (NCOF) concretarán los deberes y derechos de la comunidad educativa en el marco normativo de la legislación vigente.



SERVICIOS QUE SE OFRECEN DESDE EL CENTRO.

Servicio nº 1: Desarrollar la oferta educativa del centro y los programas relacionados con la misma:

OFERTA EDUCATIVA:

☒ **EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA:**

- ▶ PROGRAMAS LINGÜÍSTICOS (INGLÉS).

☒ **BACHILLERATO:**

- ▶ CIENCIAS.
- ▶ HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES.

☒ **CICLOS FORMATIVOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA:**

- ▶ FAMILIA PROFESIONAL DE ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA:
 - ▶ Electricidad y Electrónica.
- ▶ FAMILIA PROFESIONAL DE FABRICACIÓN MECÁNICA:
 - ▶ Fabricación y Montaje.

☒ **CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO:**

- ▶ FAMILIA PROFESIONAL DE FABRICACIÓN MECÁNICA:
 - ▶ Mecanizado.
 - ▶ Soldadura y Calderería.
- ▶ FAMILIA PROFESIONAL DE ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA:
 - ▶ Instalaciones de Telecomunicaciones.
 - ▶ Instalaciones Eléctricas y Automáticas.
- ▶ 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 ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA:

- ▶ Sistemas Electrotécnicos y Automatizados.
- ▶ Sistemas de Telecomunicación e Informáticos (Programa CCNP).

▶ FAMILIA PROFESIONAL DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO:

- ▶ Prevención de Riesgos Profesionales.
- ▶ Mecatrónica Industrial.

▶ FAMILIA PROFESIONAL DE TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS:

- ▶ Automoción.

▶ FAMILIA PROFESIONAL DE FABRICACIÓN MECÁNICA:

- ▶ Programación de la Producción en Fabricación Mecánica.

☒ **CURSO DE ESPECIALIZACIÓN:**

- ▶ Fabricación Aditiva.

Y además, **Programa Erasmus** para alumnos y profesores.

Oferta educativa disponible y actualizada en internet: <http://www.iesdonbosco.com/ofertaeducativa.php>

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 n° 4: Gestionar la formación en centros de trabajo, fomentando el vínculo con la empresa y favorecer la inserción laboral de nuestro alumnado.

Servicio n° 5: Atender al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo y realizar planes de apoyo y de atención individualizada.

Servicio n° 6: Programar y realizar actividades complementarias y extracurriculares (excursiones, visitas, conferencias, charlas, talleres deportivos, 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 n° 7: Definir y desarrollar planes de formación interna del personal del centro en todos los aspectos relacionados con el funcionamiento y organización del mismo.

5 COMPROMISOS DE CALIDAD QUE ASUME EL CENTRO.

Servicio n° 1: Despliegue de la oferta educativa.

1. Mantener un ambiente que favorezca y respete la convivencia entre las personas integrantes de la comunidad educativa, y permita el correcto desarrollo personal.
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. Realizar el seguimiento periódico y la revisión de las programaciones didácticas.

Servicio n° 2: Información y registro.

1. Planificar y desarrollar jornadas informativas para los colegios e institutos del entorno.
2. Mantener actualizada la información sobre la oferta educativa.
3. Notificar al alumnado la recepción en el centro de los títulos oficiales.
4. Tramitar de forma rápida los certificados.

Servicio n° 3: Orientación.

1. Desarrollar sesiones de orientación para los grupos de 3º y 4º de la ESO y 2º de Bachillerato.

2. Incluir en el horario de todo el profesorado tiempo de atención personalizada a las familias.
3. 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 alumnado.

Servicio nº 4: Formación en centros de trabajo.

1. Adecuación de perfiles empresa-alumnado.
2. Asegurar el apoyo continuo al alumnado que se encuentra en prácticas.
3. Realizar el seguimiento de la inserción laboral del alumnado de Formación Profesional.

Servicio nº 5: Atención al alumnado con necesidades especiales.

1. Asegurar que cada alumno/a con necesidades específicas de apoyo educativo dispone de una adaptación curricular y atención individualizada acorde con sus características.
2. Realizar el seguimiento de las adaptaciones curriculares.

Servicio nº 6: Desarrollo de actividades.

1. Planificar y desarrollar actividades que fomenten la interacción del alumnado con su entorno próximo.
2. Fomentar la formación en valores y facilitar la adquisición de competencias básicas del alumnado que permitan su desarrollo personal y educación social.
3. 3. 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.
4. Fomentar la formación del alumnado en idiomas y Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

Servicio nº 7: Formación del personal del centro.

1. Facilitar la formación continua del personal del centro.



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 página web institucional de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes y en la sede electrónica de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha: www.jccm.es, o en la web del Centro: www.iesdonbosco.com

7 FORMAS DE PARTICIPACIÓN: INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS.

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

- A través de los impresos que podrá encontrar y depositar, una vez cumplimentados, en el buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones situado junto al despacho de Jefatura de Estudios, Edificio "A" del centro.
- Por correo ordinario, a la dirección postal:

IES Don Bosco

Paseo de la Cuba, 43
02005 Albacete

- Por correo electrónico, a la dirección: calidad@iesdonbosco.com
- Por fax, al número: 967 21 61 92
- 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).
- A través del formulario electrónico de la sede electrónica www.jccm.es que remitirá automáticamente la iniciativa, queja o sugerencia a la Consejería responsable del servicio objeto de la misma.
- De forma presencial, en cualquier oficina de la Junta, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarla en la aplicación.

- Llamando al número de teléfono 012 si llama desde Castilla-La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra Comunidad Autónoma), o bien marcando el 925 274 552 como número de teléfono de la red fija, donde el personal que atienda la llamada la formalizará en soporte informático.

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, notificándolo a la parte interesada.

9

ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA.

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: www.iesdonbosco.com

10

FORMAS DE ACCESO.

En la zona noroeste de la ciudad de Albacete, con accesos desde la autovía Madrid-Levante A3, salida Polígono Campollano. Con enlaces a carreteras Casas-Ibáñez-Requena, y cinturón de circunvalación. Disponible transporte público (autobús).



SERVICIO DE INFORMACIÓN.

- Secretaría, con atención al público de lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas, y martes y jueves por la tarde de 16:00 a 19:00 horas.
- También por Internet: <https://www.iesdonbosco.com/contactar.php?c=1>
- Teléfono de secretaría: 967 215 404
- Fax del centro: 967 216 192
- Correo electrónico: info@iesdonbosco.com
- Página Web del centro: www.iesdonbosco.com desde la que se accede a la información detallada sobre:
 - Oferta educativa.
 - Enlace con las direcciones de correo electrónico de las distintas dependencias y departamentos como dirección, secretaría, jefatura de estudios y los diferentes departamentos del centro.
 - Horario de atención a familias de todo el profesorado.
 - Enlace con el Sistema de Gestión Docente para consultas on line de incidencias y faltas de asistencia del alumnado.
 - Acceso a Bolsa de Trabajo (o mejora de empleo) en el Departamento de FOL.
 - Enlace al SGC.
 - Acceso a Becas Erasmus +.
 - FP Dual.

12

La Carta de Servicios del centro educativo I.E.S. "Don Bosco" de Albacete se difundirá internamente en aquellas dependencias que se estime oportuno.

Su difusión externa se realizará básicamente a través de la Sede Electrónica de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cuya dirección es www.jccm.es y de la web corporativa: <https://www.castillalamancha.es/gobierno/haciendayaapp/estructura/vcalyca/actuaciones/cartas-de-servicios>

También estará disponible para su descarga en la página de Internet oficial, www.iesdonbosco.com

13

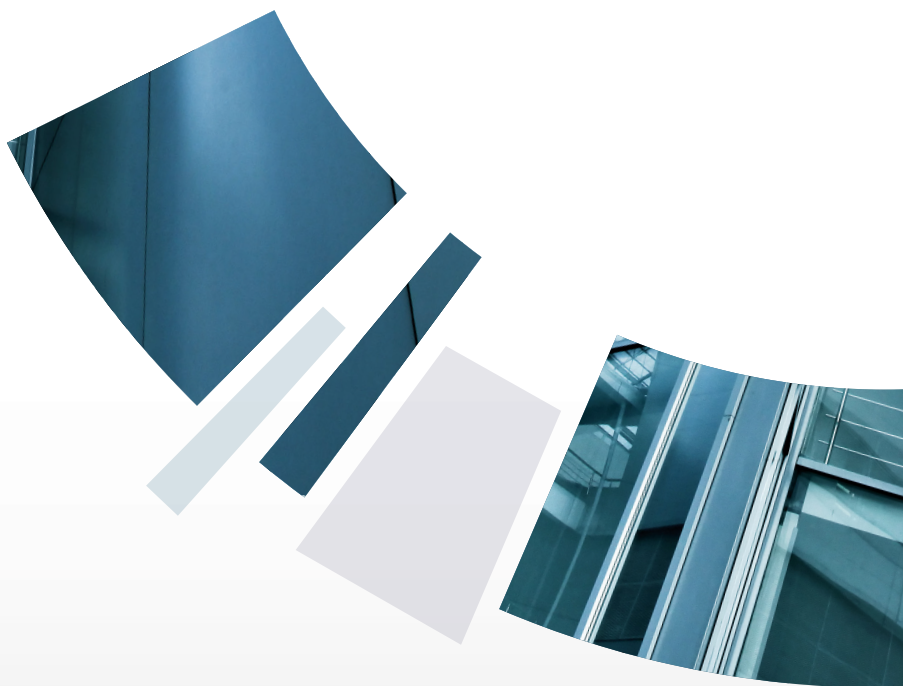
Dado que la titularidad del Centro es pública, la prestación de los servicios no conlleva pagos añadidos, a excepción del Seguro Escolar y la expedición de títulos de Formación Profesional y Bachillerato, en la cuantía que se fije en cada momento por la normativa de aplicación.

14



**Instituto de Educación Secundaria
Don Bosco**

Consejería de Educación, Cultura y Deportes



Castilla-La Mancha



D.L. TO 190-2022