

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE DESARROLLO EDUCATIVO Y FORMACIÓN PROFESIONAL

Resolución de 24 de julio, de la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo y Formación Profesional y de Universidad, Investigación e Innovación en Huelva, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Don Bosco.

La Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Don Bosco fue aprobada mediante Resolución de 12 de septiembre de 2012, y publicada en el BOJA núm. 193, de 2 de octubre de 2012.

Con motivo de la aprobación de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional y posterior normativa de aplicación, se ve la necesidad de realizar una actualización para su ajuste a la nueva oferta y estructura del Sistema de Formación Profesional.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el IES Don Bosco y de acuerdo con el informe favorable de la Secretaría General para la Administración Pública, en uso de la competencia que me confiere el art. 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos, modificado por el Decreto 177/2005, de 19 de julio,

R E S U E L V O

Primero. Aprobar la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Don Bosco, que se incorpora como anexo a esta resolución.

Segundo. Ordenar la publicación de la presente resolución y la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Don Bosco en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Tercero. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Huelva, 24 de julio de 2025.- El Delegado, Carlos Soriano García.

A N E X O

Carta de Servicios del IES Don Bosco de Valverde del Camino

Índice:

1. Aspectos generales.
2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.
3. Normativa reguladora.
4. Derechos y obligaciones de usuarios y usuarias.
5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.
6. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.
7. Sugerencias y reclamaciones.
8. Acceso a los servicios.

1. Aspectos generales.

Las Cartas de Servicios son documentos que ponen en valor el principio de buena administración establecido en el Estatuto de Autonomía de Andalucía y en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

El IES Don Bosco de Valverde del Camino es un Centro adscrito a la Delegación Territorial de la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional de la Junta de Andalucía en Huelva.

La misión del IES Don Bosco de Valverde del Camino es ofrecer una formación integral de calidad con el fin de lograr que el alumnado adquiera las competencias profesionales, sociales y personales que lo capaciten para su inserción exitosa en el mercado laboral, satisfaciendo las demandas del sistema socioeconómico andaluz.

Todo ello lo realiza bajo determinados valores, entre los que destacan la ejemplaridad, el fomento y la aspiración por el trabajo bien hecho y en equipo, por la participación, la igualdad y la solidaridad, la creatividad, la innovación y el emprendimiento.

A través de estos valores el IES Don Bosco de Valverde del Camino aspira a ser reconocido socialmente por el alto nivel de calidad de su gestión y de sus resultados, su buena imagen, su apertura al futuro y al entorno social, técnico y tecnológico, su contribución a la mejora de la competencia profesional de los profesionales andaluces y su compromiso con la mejora del Sistema Andaluz de Enseñanza Secundaria Obligatoria, de Bachillerato y de Formación Profesional.

La presente Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos en la prestación de los servicios que se exponen a continuación a la ciudadanía en general y, en especial, al alumnado y sus familias, el profesorado, a la Administración educativa y a empresas colaboradoras, entidades y organizaciones sociales, culturales y deportivas.

La persona titular de la dirección del IES Don Bosco de Valverde del Camino es responsable de la gestión, seguimiento y divulgación de la presente Carta de Servicios, así como de proponer su actualización o suspensión al órgano competente.

1. Servicios prestados, compromisos e indicadores.

Los compromisos adquiridos para cada servicio al que se refiere esta Carta son:

Servicio prestado	1. ENSEÑANZAS RELATIVAS A LA SIGUIENTE OFERTA EDUCATIVA: - E.S.O. - Bachillerato - Formación Profesional de grado D (básico, medio y superior)	
Compromisos de calidad	1	Alcanzar que al menos el 75% del alumnado de enseñanzas obligatorias (ESO) obtenga título, con respecto al total de evaluados.
	2	Alcanzar que al menos el 60% del alumnado evaluado en enseñanzas presenciales de Formación Profesional de grado D básico, medio y superior title.
	3	Proporcionar al alumnado por medios físicos o telemáticos los criterios de evaluación y calificación en un plazo de 10 días desde su aprobación o modificación en la programación didáctica de la materia.
Servicio prestado	2. INFORMACIÓN Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS RELACIONADOS CON LA OFERTA EDUCATIVA DEL CENTRO Atención y resolución de trámites administrativos relacionados con matriculación, tramitación de certificaciones, gestión de títulos académicos, gestión de convalidaciones, gestión de traslado de matrículas, etc.	
Compromiso de calidad	4	Obtener un valor promedio de 3.5 sobre 5 en las encuestas de satisfacción

Servicio prestado	3. ORIENTACIÓN ACADÉMICA, LABORAL Y PERSONAL A LA CIUDADANÍA, AL ALUMNADO Y A SUS FAMILIAS A TRAVÉS DEL DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN Y DEL DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL	
Compromisos de calidad	5	Minimizar el abandono escolar en un 5% y fomentar la continuación de otros estudios o el acceso al mundo laboral
	6	Obtener un valor promedio de 3.5 sobre 5 en las encuestas de satisfacción del alumnado de orientación y tutoría.

Servicio prestado	4. ACTIVIDADES DE COOPERACIÓN CON ENTIDADES PARA POSIBILITAR AL ALUMNADO LA PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS EDUCATIVOS Y DE PRÁCTICAS: Formación en empresas Erasmus +	
Compromiso de calidad	7	Obtener un valor promedio de 3.5 sobre 5 en las encuestas de satisfacción de todas las partes implicadas (alumnado, empresas y centro educativo).
	8	Publicar en la página web del centro el listado actualizado con periodicidad anual de todos los Planes y Programas que ofrece el centro

Servicio prestado	1. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS E INSTALACIONES • Transporte escolar • Plan de Apoyo a las Familias • Talleres propios y aulas específicas para todos los Ciclos Formativos • Gimnasio y Pistas deportivas • Salón de actos con escenario y espacio para exposiciones • Aparcamiento para bicicletas • Comedor	
Compromisos de calidad	9	Obtener un valor promedio de 3.5 sobre 5 en las encuestas de satisfacción de las personas usuarias
	10	Mantener actualizada anualmente en la web la oferta de servicios complementarios

Servicio prestado	6. ASESORAMIENTO Y EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS PROFESIONALES PARA SU ACREDITACIÓN Servicio abierto y permanente de información y orientación previo y durante el proceso de acreditación de competencias profesionales, así como realización de las fases de asesoramiento y evaluación del procedimiento	
Compromiso de calidad	11	Alcanzar que al menos el 70% de las personas admitidas en el proceso obtengan la acreditación solicitada

La información sobre los indicadores, sus valores y evolución, a través de los que se mide el cumplimiento de los compromisos anteriores, se incluirán en el Informe de Seguimiento Anual de la Carta de Servicios.

Esta información se podrá consultar también en la página web del IES Don Bosco.

1. Normativa reguladora.

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

- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (BOE 30.12.2020).

Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional (BOE 1.4.2022).

- Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía (BOJA 26.12.2007).

- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional (BOE 22.7.2023), y su modificación a través del Real Decreto 658/2024, de 9 de julio (BOE 10.7.2024).

- Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria (BOJA 16.7.2010).

- Orden de 10 de julio de 2024, por la que se regulan los criterios y el procedimiento de admisión y matriculación para cursar los grados D y E del Sistema de Formación Profesional sostenidos con fondos públicos en la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA 29.7.2024).

Esta normativa es de carácter orientativo y no exhaustiva. Puede consultarse una relación más amplia y actualizada de normativa reguladora de los servicios en el portal <https://www.todofp.es/inicio.html>, en el portal de la Consejería con competencias en materia de Formación Profesional de la Junta de Andalucía <https://portales.ced.junta-andalucia.es/educacion/portales/web/educacion> y en la página web del Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales.

2. Derechos y obligaciones de usuarios y usuarias.

Los derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios a los que se refiere la presente Carta de Servicios, en su relación con el IES Don Bosco son, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 9/2007 de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, así como en el resto de la normativa vigente aplicable, los siguientes:

Derecho a:

- Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y el incumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.
- Recibir una educación de calidad que contribuya al pleno desarrollo de su personalidad y de sus capacidades.
- Recibir orientación educativa y profesional.
- Ser informado de los criterios de calificación que serán aplicados.
- Recibir una formación integral, que tenga en cuenta sus capacidades y que estimule el esfuerzo personal.
- Acceder a las tecnologías de la información y comunicación, haciendo un uso responsable de las mismas.
- Ser respetados por sus convicciones religiosas y morales, así como por su identidad, intimidad, integridad y dignidad personal.
- Recibir igualdad de trato y oportunidades.
- La libertad de expresión y reunión.
- Participar en la vida y funcionamiento del centro.
- Ser informado de sus derechos y deberes, así como de las normas de convivencia establecidas en el centro.

Derecho a:

- Asistir regularmente a clase con puntualidad.
- Participar activa y diligentemente en las actividades orientadas al desarrollo del currículo, siguiendo las directrices del profesorado.
- Respetar los horarios de las actividades programadas por el centro.
- Respetar el derecho al estudio de sus compañeros y compañeras.
- Respetar la autoridad y las orientaciones del profesorado.
- Respetar la libertad de conciencia, las convicciones religiosas y morales y la dignidad, integridad e intimidad de todos los miembros de la comunidad educativa, así como la igualdad entre hombres y mujeres.
- Utilizar adecuadamente las instalaciones y el material didáctico, contribuyendo a su conservación y mantenimiento.
- Respetar las normas de convivencia y disciplina del centro.

2. Niveles de participación ciudadana y difusión de la carta de servicios.

1. Información:

La información relacionada con la Carta de Servicios se puede consultar en:

a) Portal de cartas de servicios de la Junta de Andalucía.

<https://juntadeandalucia.es/servicios/tramites/atencion-ciudadania/cartas-servicio.html>

b) Página web del centro <https://sites.google.com/iesdbosco.es/iesdbosco/inicio>

2. Comunicación:

Además de las vías de información establecidas, esta Carta de Servicios se facilita a través de:

c) Publicación en la web del centro

<https://sites.google.com/iesdbosco.es/iesdbosco/inicio>

d) Publicación en el tablón físico del centro.

3. Participación:

Para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la presente Carta de Servicios, están previstas las siguientes formas de participación:

- Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones físico o por medios telemáticos a través de la web del centro.

- Encuestas de satisfacción dirigidas a la ciudadanía y publicadas en la web del centro junto a la Carta de Servicios.

Elementos que apoyan la gestión de los servicios.

La prestación de los servicios en las condiciones descritas en esta Carta se apoya en: Gestión integrada de las Normas ISO 9001 e ISO 45001.

Google Works Spaces Dominio g.educaand.es

3. Sugerencias y reclamaciones.

Las sugerencias y reclamaciones sobre el servicio prestado y sobre el incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios se pueden presentar a través de:

- La oficina administrativa del centro por medios físicos en horario de 9 a 14 horas. Se recibirá contestación en un plazo máximo de 10 días.

- Presentación de sugerencias y reclamaciones a través de la web del centro. Se recibirá contestación en un plazo máximo de 10 días.

- El Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible en papel en todas las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de la Junta de Andalucía y en Internet en el siguiente enlace:

<https://www.juntadeandalucia.es/lr/lr/inicio.jsp>

Ante el posible incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, la persona titular de la dirección del IES Don Bosco enviará a la persona usuaria una carta comunicando las medidas adoptadas para subsanar el motivo que provocó el incumplimiento del compromiso.

Esta Carta de Servicios está sujeta a las actuaciones de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, que adicionalmente lleva el control de las sugerencias, quejas o reclamaciones en relación con la misma y con la prestación de los servicios a los que se refiere y que sean presentadas a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía antes mencionado.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

Acceso a los servicios.

A los servicios prestados por el IES Don Bosco a los que se refiere esta Carta de Servicios, se puede acceder a través de:

Servicios presenciales:

IES Don Bosco. C/ Diputación, s/n. 21600 Valverde del Camino (Huelva).

Horario de atención al público: De 9 a 14 horas.

Coordenadas: 37°34'21"N 6°44'49"W.

Transporte público desde Venta de las Tablas (Pies quemados).

Servicios telefónicos:

Teléfono: 959 559 520.

Servicios telemáticos:

Web: <https://sites.google.com/iesdbosco.es/iesdbosco/inicio>

21002951.edu@juntadeandalucia.es

Redes sociales: Instagram #iesdonboscovalverde; Facebook IES Don Bosco

Esta Carta de Servicios está sujeta a lo establecido en el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos y al Decreto 177/2005, de 19 de julio, por el que se modifica, y entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA).

Horario de atención telefónica: 9:30 a 13:30, de lunes a viernes.

Servicios telemáticos:

Página web del centro (<https://www.profesorjoseluisgraiño.es/>)

Aula virtual donde descargar información proporcionada por los docentes, realizar y entregar actividades, etc. (<https://www.profesorjoseluisgraiño.es/aula-virtual-moodle/>).

Correo electrónico: correo@profesorjlg.es.

Facebook: <https://www.facebook.com/profesorjlg>

Instagram: <https://www.instagram.com/profesorjlg/>

Esta Carta de Servicios está sujeta a lo establecido en el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos y al Decreto 177/2005, de 19 de julio, por el que se modifica, y entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA).