

| | | | |
|---|----------------------|-----------------|--|
|  | IES LAS FUENTEZUELAS | Fecha: 27-01-23 |  INSTITUTOS de EDUCACIÓN SECUNDARIA de CALIDAD de ANDALUCÍA |
| | CARTA DE SERVICIOS | | |

1. ASPECTOS GENERALES.

- 1.1. Identificación del organismo prestador del servicio.
- 1.2. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la carta de servicios.
- 1.3. Servicios que presta.
- 1.4. Forma de colaboración y participación de los usuarios en la mejora de los servicios.
- 1.5. Relación actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.
- 1.6. Derechos concretos de los usuarios en relación con los servicios prestados.
- 1.7. Formas de presentación de las quejas y sugerencias.
- 1.8. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas y acceso al centro.

2. COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE.

- 2.1. Determinación explícita de los estándares de calidad ofrecida.
- 2.2. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.
- 2.3. Niveles de participación ciudadana y difusión de la carta de servicios.

1. ASPECTOS GENERALES.

Las cartas de servicios son documentos que ponen en valor el principio de buena administración establecido en el Estatuto de Andalucía, en el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, 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 (en adelante IES) Las Fuentezuelas de Jaén tiene como propósito facilitar información a sus usuarios sobre los servicios que gestiona, las condiciones en que se prestan, sus derechos en relación con estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación.

1.1. Identificación del organismo prestador del servicio.

El IES Las Fuentezuelas (código 23002449) está incluido dentro de la Red de Centros Públicos de la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional de la Junta de Andalucía.

| | | | |
|---|----------------------|-----------------|--|
|  | IES LAS FUENTEZUELAS | Fecha: 27-01-23 |  INSTITUTOS de EDUCACIÓN SECUNDARIA de CALIDAD de ANDALUCÍA |
| | CARTA DE SERVICIOS | | |

1.2. 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 instituto.

1.3. Servicios que presta.

El IES Las Fuentezuelas oferta los siguientes servicios:

- Educación Secundaria Obligatoria bilingüe (ESO):
 - Primer Ciclo: primer y segundo curso.
 - Segundo Ciclo: tercer y cuarto curso.
 - Programas de Diversificación Curricular: cursos 3º y 4º.
- Bachillerato bilingüe en las modalidades:
 - Ciencias y Tecnología.
 - Humanidades y Ciencias Sociales.
- Programa específico de FP Básica:
 - Servicios Administrativos.
- Ciclo formativo de grado básico:
 - Servicios Administrativos.
- Ciclos formativos de grado medio:
 - Gestión Administrativa.
 - Instalaciones Eléctricas y Automáticas.
 - Instalaciones de Telecomunicaciones.
 - Mantenimiento Electromecánico.
- Ciclos formativos de grado superior:
 - Enseñanza y Animación Sociodeportiva.
 - Acondicionamiento Físico (turno de tarde).
 - Administración y Finanzas.
 - Administración de Sistemas Informáticos en Red.
 - Desarrollo de Aplicaciones Web.
 - Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma (turno de tarde).

| | | | |
|---|----------------------|-----------------|--|
|  | IES LAS FUENTEZUELAS | Fecha: 27-01-23 |  INSTITUTOS de EDUCACIÓN SECUNDARIA de CALIDAD de ANDALUCÍA |
| | CARTA DE SERVICIOS | | |

- Sistemas Electrotécnicos y Automatizados (algunas plazas en oferta Dual).
- Sistemas de Telecomunicaciones e Informáticos.
- Mecatrónica Industrial (turnos de mañana y tarde).
- Cursos de especialización:
 - Digitalización del Mantenimiento Industrial (turno de tarde).
 - Ciberseguridad en Entornos de las Tecnologías de Operación (turno de tarde).
- Planes y proyectos educativos:
 - Proyectos de sistemas de gestión de la calidad.
 - Transformación Digital Educativa.
 - Plan de autoprotección del centro (Salud Laboral y P.R.L.).
 - Plan de igualdad de género en educación.
 - Programa de centro bilingüe - Inglés.
 - Erasmus+ (FP) GS. “Las Fuentezuelas+: Prácticas de Educación Superior en Europa”.
 - Erasmus+ (FP) GM. “Las Fuentezuelas por Europa”.
 - Erasmus+ Acreditación Escolar.
 - Red andaluza Escuela: "Espacio de Paz".
 - Convivencia escolar.
 - Organización y funcionamiento de las bibliotecas escolares.
 - Escuelas deportivas.
- Proyectos de aulas innovadoras:
 - Aula de Emprendimiento.
 - Aula de Tecnología Aplicada (ATECA).
- Programas anuales para la innovación educativa:
 - HHVS: Forma joven en el ámbito educativo.
 - Aldea B, educación ambiental para la sostenibilidad.
 - ComunicA.
 - AulaDjaque.
 - AulaDcine.
 - Programa STEAM: Investigación Aeroespacial aplicada al aula.
 - Programa STEAM: Pensamiento Computacional.
 - Programa STEAM: Robótica aplicada al aula.

| | | | |
|---|----------------------|-----------------|--|
|  | IES LAS FUENTEZUELAS | Fecha: 27-01-23 |  INSTITUTOS de EDUCACIÓN SECUNDARIA de CALIDAD de ANDALUCÍA |
| | CARTA DE SERVICIOS | | |

- Inicia.
- Vivir y sentir el patrimonio.

Podemos citar, además, estos otros servicios:

- Colaborar con la Universidad en las prácticas de su alumnado (Prácticum máster secundaria, Prácticum Grado Maestro, Prácticas CC.E. y Psicología, Prácticum COFPYDE).
- Prestar información relativa a la oferta educativa del centro.
- Facilitar la orientación académica y personal al alumnado a través del Departamento de Orientación.
- Atender al alumnado con necesidades educativas especiales mediante profesorado especializado y de apoyo.
- Difundir y tramitar las ayudas ofertadas por la Administración Educativa.
- Fomentar las relaciones con las empresas e instituciones públicas y privadas que participan en la formación del alumnado en centros de trabajo.
- Gestionar la Formación en Centros de Trabajo (FCT) para el alumnado de Formación Profesional.
- Colaborar con las empresas del entorno del centro educativo para facilitar la inserción laboral de nuestro alumnado.
- Proponer la expedición de títulos académicos a todo el alumnado que haya cursado con evaluación positiva alguna de las enseñanzas impartidas en el centro.
- Organizar la participación de las familias en las actividades del centro.
- Gestionar el programa de actividades complementarias y extraescolares.
- Establecer convenios de colaboración con otras entidades para el uso de las instalaciones del centro en el desarrollo de actividades formativas y culturales dirigidas a distintos colectivos ciudadanos.
- Garantizar la seguridad de las instalaciones y de los usuarios del centro.
- Tramitar las sugerencias, quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de acuerdo con el procedimiento establecido.
- Ofertar servicios relacionados con el deporte en horario de tarde.

| | | | |
|---|----------------------|-----------------|--|
|  | IES LAS FUENTEZUELAS | Fecha: 27-01-23 |  INSTITUTOS de EDUCACIÓN SECUNDARIA de CALIDAD de ANDALUCÍA |
| | CARTA DE SERVICIOS | | |

- Participar en el procedimiento de evaluación y acreditación de competencias profesionales (Acredita).

1.4. Forma de colaboración y participación de los usuarios en la mejora de los servicios.

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, a padres/madres o tutores legales del alumnado y a otros centros.

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

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que periódicamente se realizan sobre la prestación de servicios, reguladas en el procedimiento de Medición de la satisfacción del usuario (PR9101).
2. Mediante la recogida y análisis de las sugerencias, quejas y reclamaciones (SQR) del buzón situado junto a la consejería según el procedimiento establecido (PR9102).
3. Mediante su participación en el consejo escolar y en la junta de delegados.
4. Mediante su participación en las actividades extraescolares, en las jornadas de acogida y en las jornadas de puertas abiertas.
5. Mediante el libro de sugerencias y reclamaciones de la Junta de Andalucía que está a disposición de los usuarios.

1.5. Relación actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios.

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

Educación secundaria obligatoria y Bachillerato.

- Real Decreto 217/2022, de 29 de marzo, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas mínimas de la Educación Secundaria Obligatoria.
 - Real Decreto 243/2022, de 5 de abril, por el que se establecen la ordenación y las enseñanzas mínimas del Bachillerato.
 - Real Decreto 310/2016, de 29 de julio, por el que se regulan las evaluaciones finales

| | | | |
|---|----------------------|-----------------|---|
|  | IES LAS FUENTEZUELAS | Fecha: 27-01-23 |  |
| | CARTA DE SERVICIOS | | |

de Educación Secundaria Obligatoria y de Bachillerato (Texto consolidado, 10-12-2016).

- Orientaciones para la descripción del nivel competencial adquirido por el alumnado de Educación Secundaria Obligatoria y de Bachillerato (Dirección General de Ordenación Educativa y Agencia Andaluza de Evaluación Educativa, 30-05-2017).

- Orden de 14 de julio de 2016, por la que se desarrolla el currículo correspondiente a la Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se regulan determinados aspectos de la atención a la diversidad y se establece la ordenación de la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado (BOJA 28-07-2016).

- Orden de 14 de julio de 2016, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Bachillerato en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se regulan determinados aspectos de la atención a la diversidad y se establece la ordenación de la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado (BOJA 29-07-2016).

- Orden ECD/462/2016, de 31 de marzo, por la que se regula el procedimiento de incorporación del alumnado a un curso de Educación Secundaria Obligatoria o de Bachillerato del sistema educativo definido por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, con materias no superadas del currículo anterior a su implantación (BOE 05-04-2016).

- Instrucciones de 12 de mayo de 2014, de la Secretaría General de Educación, por las que se complementan las órdenes que establecen la ordenación de la evaluación en las etapas de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato en Andalucía, en lo relativo a los procedimientos de reclamación sobre calificaciones.

- Orden de 17 de marzo de 2011, por la que se modifican las Órdenes que establecen la ordenación de la evaluación en las etapas de educación infantil, educación primaria, educación secundaria obligatoria y bachillerato en Andalucía (BOJA 04-04-2011).

- Instrucción conjunta 1/2022, de 23 de junio, de la dirección general de ordenación y evaluación educativa y de la dirección general de formación profesional, por la que se establecen aspectos de organización y funcionamiento para los centros que impartan educación secundaria obligatoria para el curso 2022/2023.

- Instrucciones de 5-6-2008, de la Dirección General de Ordenación Evaluación Educativa, por las que se complementa la normativa sobre Evaluación del alumnado de Educación Infantil y Bachillerato.

Formación Profesional Inicial.

- Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos

| | | | |
|---|----------------------|-----------------|---|
|  | IES LAS FUENTEZUELAS | Fecha: 27-01-23 |  |
| | CARTA DE SERVICIOS | | |

de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (BOE 05-03-2014).

- Decreto 135/2016, de 26 de julio, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía (BOJA 02-08-2016).

- Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA 15-10-2010).

- Instrucciones de 15 de septiembre de 2020 de la Dirección General de Formación Profesional de la Consejería de Educación y Deporte sobre la organización de las enseñanzas de formación profesional inicial en modalidad a distancia y semipresencial en centros públicos.

- Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos.

- Orden de 7 de julio de 2009, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Instalaciones Eléctricas y Automáticas.

- Orden de 19 de julio de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Instalaciones de Telecomunicaciones.

- Orden de 19 de julio de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Administración de Sistemas Informáticos en Red.

- Orden de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa.

- Orden de 16 de junio de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Web.

- Orden de 16 de junio de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma.

- Orden de 2 de noviembre de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Sistemas Electrotécnicos y Automatizados.

| | | | |
|---|----------------------|-----------------|--|
|  | IES LAS FUENTEZUELAS | Fecha: 27-01-23 |  INSTITUTOS de EDUCACIÓN SECUNDARIA de CALIDAD de ANDALUCÍA |
| | CARTA DE SERVICIOS | | |

- Orden de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas.
- Orden de 19 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Sistemas de Telecomunicaciones e Informáticos.
- Orden de 29 de abril de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Mantenimiento Electromecánico.
- Orden de 29 de abril de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Mecatrónica Industrial.
- Orden de 16 de julio de 2018, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Título de Técnico Superior en Enseñanza y Animación Sociodeportiva.
- Orden de 16 de julio de 2018, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Acondicionamiento Físico.

1.6. Derechos concretos de los usuarios en relación con los servicios prestados.

Los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios a los que se refiere la presente carta de servicios 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 mismo tiene derecho a:
 - Formación integral.

| | | | |
|---|----------------------|-----------------|--|
|  | IES LAS FUENTEZUELAS | Fecha: 27-01-23 |  <small>INSTITUTOS de EDUCACIÓN SECUNDARIA de CALIDAD de ANDALUCÍA</small> |
| | CARTA DE SERVICIOS | | |

- 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:

- 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.

1.7. Formas de presentación de las quejas y sugerencias.

1. La ciudadanía andaluza, como clientes externos/internos, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

| | | | |
|---|----------------------|-----------------|--|
|  | IES LAS FUENTEZUELAS | Fecha: 27-01-23 |  INSTITUTOS de EDUCACIÓN SECUNDARIA de CALIDAD de ANDALUCÍA |
| | CARTA DE SERVICIOS | | |

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el IES Las Fuentezuelas, ya que 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.

3. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en Internet en formato electrónico:

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

4. La comunidad educativa, como usuaria, tiene igualmente reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados en el IES Las Fuentezuelas.

5. Al tener implantado un Sistema de Gestión de Calidad en nuestro centro, en la página web del IES Las Fuentezuelas hay un buzón virtual de SQR, aparte del buzón físico ya mencionado, donde la comunidad educativa puede hacernos llegar sus sugerencias, quejas o reclamaciones.

6. El plazo de contestación será el mínimo posible, procurando, en todo caso, que no supere la semana.

1.8. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas y acceso al centro.

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

- Dirección: Avenida de Arjona, 5 - 23006, Jaén.
- Teléfono: 953 36 69 05.
- Fax: 953 22 01 11.
- Web: <https://blogsaverroes.juntadeandalucia.es/ieslasfuentezuelas/>
- Correo electrónico: 23002449.edu@juntadeandalucia.es
- Horario de apertura: de lunes a viernes de 08:00 a 21:00.
- Horario de atención administrativa: de lunes a viernes de 09:00 a 13:00.
- Plano de situación:



Latitud:

37.781052115276054

Longitud:

-3.80401611328125



2. COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE.

2.1. Determinación explícita de los estándares de calidad ofrecida.

Para medir la calidad ofrecida, nuestro centro tiene establecidos los siguientes indicadores, recogidos en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC):

| Proceso | Actividad | Indicador |
|--|--|---|
| PR6201 Elaboración y revisión del plan de centro | Elaborar el informe trimestral sobre seguimiento de la consecución de los objetivos de la calidad. | Como mínimo, el 75% de las acciones programadas en el trimestre se ejecutan. |
| PR7102 Mantenimiento | Comprobar trimestralmente la solución de las averías. | Como mínimo, el 95% de las averías se gestionan en plazo. |
| PR7103 Convivencia | Realizar el informe trimestral de convivencia. | No superar la media de expulsiones por trimestre de los tres últimos años. |
| PR7201 Formación | Realizar el informe final de formación. | Como mínimo, el 80% de los departamentos que realizaron actividades de formación muestra su satisfacción. |
| PR7301 Acogida del personal | Realizar la encuesta de acogida a lo largo del curso. | Obtener una nota media en las encuestas igual o superior a 3,5 sobre 5. |
| PR8501 Acogida del alumnado | Realizar la encuesta de satisfacción al alumnado de 1º de ESO al inicio del curso. | Como mínimo, en el 80% de las encuestas son contestados de manera afirmativa 3 de los 4 ítems. |
| PR8502 Programación | Realizar el informe de entrega de las programaciones. | Como mínimo, el 85% de los departamentos entregan o elaboran las programaciones en tiempo y forma. |
| PR8503 Actividades de aula | Impartir las unidades didácticas programadas trimestralmente. | Como mínimo, el 80% de las unidades didácticas programadas por los departamentos son impartidas. |

| Proceso | Actividad | Indicador |
|---|---|--|
| | Impartir las horas previstas trimestralmente. | Como mínimo, el 80% de las horas previstas por los departamentos son impartidas. |
| PR8504 Evaluación | Obtener trimestralmente los resultados por niveles. | Igualar o superar el porcentaje de alumnado que aprueba todo (1ª y 2ª evaluación) o promociona (junio) de los tres últimos años. |
| PR8505 Orientación y tutoría | Redactar el informe trimestral de orientación y tutoría. | Obtener una calificación media de 3,5 puntos o más sobre 5 en la consecución de los objetivos programados. |
| PR8506 Formación en centros de trabajo | Satisfacción de las empresas al término de la FCT. | La nota media de las encuestas iguala o supera la calificación de 3,5 sobre 5. |
| | Satisfacción del alumnado al término de la FCT. | La nota media de las encuestas iguala o supera la calificación de 3,5 sobre 5. |
| | Recabar la información de inserción laboral del alumnado que ha obtenido el título el curso anterior. | Como mínimo, el 70% del alumnado que realizó la FCT, y del que se tiene información, continúa estudios o trabaja. |
| PR8507 Actividades complementarias y extraescolares | Elaborar un informe de actividades realizadas trimestralmente. | La nota media de las valoraciones iguala o supera la calificación de 3,5 sobre 5. |
| PR9101 Medición de la satisfacción del usuario | Elaborar al finalizar el curso el informe de satisfacción del usuario. | Igualar o superar la media de satisfacción de los tres últimos años. |
| PR9102 Sugerencias, quejas y reclamaciones | Realizar trimestralmente un informe de situación de las SQR y entregar a la Dirección para su análisis. | Como mínimo, el 80% de las SQR consideradas como queja o reclamación son firmadas como "conforme" por el/la solicitante. |
| PR1031 Planificación y gestión de la mejora | Realizar al finalizar el curso el seguimiento de las acciones de mejora. | Como mínimo, el 60% de las acciones de mejora del curso se ejecutan. |

2.2. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.

La prestación de los servicios descritos en esta carta se apoya en:

- Auditorías internas anuales.
- Obtención por parte de la empresa certificadora AENOR 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.

| | | | |
|---|----------------------|-----------------|--|
|  | IES LAS FUENTEZUELAS | Fecha: 27-01-23 |  INSTITUTOS de EDUCACIÓN SECUNDARIA de CALIDAD de ANDALUCÍA |
| | CARTA DE SERVICIOS | | |

- Cualquier otro aspecto que contribuya a asegurar las condiciones de prestación de los servicios establecidos en la carta de servicios.

2.3. 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://blogsaverroes.juntadeandalucia.es/ieslasfuentezuelas/>

También estará disponible bajo publicación en el BOJA 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 SQR.
- Dirección de correo electrónico: 23002449.edu@juntadeandalucia.es
- Teléfono: 953 36 69 05.
- Correo ordinario: Avenida de Arjona, 5 - 23006, Jaén.