

MISSION DE LA UNIDAD

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el **I.E.S. LOS VIVEROS**, que a su vez tiene como misión:

Formar al alumnado mediante la adquisición de los hábitos intelectuales y técnicas de trabajo, así como de los conocimientos científicos, técnicos y humanistas propios del nivel de estudios. Como proyección a estudios posteriores o como preparación a su inserción en el mercado laboral.

HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

■ Horario general:

El Centro permanecerá abierto todos los días de **8,15 a 22,00 horas** durante período lectivo y de **8,30 a 15,00** durante el mes de julio. En agosto permanecerá cerrado.

■ Horarios de Secretaría:

■ De **10,00 a 13,00 horas** de septiembre a julio.

■ Horario lectivo:

■ Horario de mañana: de **8,15 de la mañana a 14,45 horas**
■ Horario de tarde: de **16,00 a 22,00 horas**

■ Otros datos de interés:

- **Certificación AENOR del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001/2008**
Certificación vigente desde que se obtiene en el curso 2007-2008. Centro perteneciente a la 4.ª Red de Calidad IESCA.
- **Certificación AENOR del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2004** en el año 2010.
- **Modelo EFQM de Excelencia** en el año 2010.

DIRECCIÓN, FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTES

- **Dirección:** Avda. Blas Infante s/n, 41011 Sevilla.
- **Teléfono:** 955 623 862
- **Fax:** 955 623 859
- **Dirección de Internet:** www.ieslosviveros.es
- **e-mail:** 41700841.edu@juntadeandalucia.es
- **Medios de Transporte:**
 - **Metro:** Parada Blas Infante
 - **Líneas TUSAM:** 5, 6, 40, 42, 43, C1, C2
 - **Consortio de Transportes Metropolitanos del Área de Sevilla.**

POR UNA BUENA ADMINISTRACIÓN



Artículo 31

Se garantiza el derecho a una buena administración, en los términos que establezca la ley, que comprende el **derecho de todos ante las Administraciones Públicas**, cuya actuación será proporcionada a sus fines, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz, y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable, así como a acceder a los archivos y registros de las instituciones, corporaciones, órganos y organismos públicos de Andalucía, cualquiera que sea su soporte, con las excepciones que la ley establezca.

Estatuto de Autonomía para Andalucía

MEJORANDO LO NUESTRO



DERECHOS DE LOS USUARIOS

Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

De acuerdo con lo dispuesto en la **Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común**, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- Recibir información general y específica en los procedimientos en los que sean interesadas que se tramiten en esta Delegación de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la estricta confidencialidad.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte interesada.

PLANO DE SITUACION



MEJORANDO LO NUESTRO



CALIDAD DE LOS SERVICIOS



CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

CARTA DE SERVICIOS



I.E.S. LOS VIVEROS
Sevilla

CARTA DE SERVICIOS

MEJORANDO LO NUESTRO





FORMACIÓN PROFESIONAL ESPECÍFICA:

Ciclos Formativos de Grado Medio:

- Comercio (Familia Comercio y Marketing).
- Técnico de Telecomunicaciones (Familia Electricidad y Electrónica).
- Montaje y mantenimiento de instalaciones de frío, climatización producción de calor (Mantenimiento y Servicios a la producción)

Ciclos Formativos de Grado Superior:

- Administración y Finanzas Régimen General y a distancia (Familia Administración y Gestión)
- Audiología Protésica (Familia Sanidad).
- Dietética (Familia Sanidad).
- Higiene bucodental (Familia Sanidad).
- Prótesis dentales (Familia Sanidad).
- Comercio internacional (Familia Comercio y Marketing).
- Gestión comercial y marketing (Familia Comercio y Marketing).
- Desarrollo de productos electrónicos (Familia Electricidad y Electrónica)
- Sistemas de telecomunicación e informáticos (Familia Electricidad y Electrónica).



Estos son nuestros COMPROMISOS:

- Conseguir un 75% de alumnado que promociona o titula con respecto al total de evaluados (en junio).
- Superar el 85% del cumplimiento global del centro en las programaciones impartidas en el curso académico.
- Fomentar la participación del profesorado en actividades formativas que contribuyan a la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Información y realización de actividades de difusión relacionadas con la oferta educativa del centro, así como atención y resolución de los trámites administrativos relacionados.



- Nivel medio de satisfacción obtenido en las encuestas realizadas al alumnado, en un intervalo de 1 a 5.
- Informar a otros centros educativos sobre la oferta educativa que se imparte en el centro.
- Informar de la oferta educativa del centro a través de la página WEB y tablón específico, manteniendo actualizados los contenidos a través de una revisión anual de ambos medios.
 - Orientación académica, laboral y personal al alumnado a través de los Departamentos de Familias Profesionales.
- Cumplir, al menos, el 95% de los objetivos establecidos en el Plan de Acción Tutorial.
 - Desarrollo de actividades de cooperaciones con entidades para posibilitar la participación en Formación en Centros de Trabajo (FCT) y Proyectos Educativos: Agrupaciones, Erasmus, Comenius, Leonardo, etc.
- Obtener un nivel de satisfacción del alumnado y empresas en relación a la realización de la Formación en Centros de Trabajo (FCT) por encima de 4 en un intervalo de 1 a 5.
- Facilitar prácticas en entidades que favorezcan la inserción laboral.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA



La Dirección del **I.E.S. LOS VIVEROS** es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.



LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

- 01** La ciudadanía andaluza tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.
- 02** El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el I.E.S. LOS VIVEROS, 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.
- 03** El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros generales de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en internet en formato electrónico en la dirección:

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

CALIDAD DE
LOS SERVICIOS

VERSIÓN ÍNTEGRA DE LA CARTA

El presente texto de la Carta de Servicios del **I.E.S. LOS VIVEROS** es una versión reducida del texto original editado en marzo de 2011. La versión íntegra puede encontrarla en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA nº56 del 21 de marzo de 2011).

<http://www.juntadeandalucia.es/boja/boletines/2011/56/d/updf/d27.pdf>

MEJORANDO LO NUESTRO

