

CARTA DE SERVICIOS

Instituto de
Educación
Secundaria
**Pedro
Mercedes**



Castilla-La Mancha

Consejería de Educación, Cultura y Deportes



1 DATOS IDENTIFICATIVOS ¿QUIÉNES SOMOS?

El Instituto de Educación Secundaria I.E.S. "Pedro Mercedes" 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 Cuenca. Está financiado por los fondos de la Consejería de Educación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, del Ministerio de Educación y Formación Profesional y la Comisión Europea a través de Erasmus +.

Es uno de los mayores centros de la Comunidad Autónoma, cuenta con una amplia oferta educativa y se organiza con 17 departamentos y 5 familias profesionales. Se imparten estudios de ESO, Bachillerato, Formación Profesional de Grado Básico en 3 familias profesionales, 5 Ciclos Formativos de Grado Medio en modalidad presencial y 1 en modalidad a distancia, 4 Ciclos formativos de Grado Superior y 1 curso de especialización.

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 propósito del I.E.S. Pedro Mercedes es preparar personas formadas en el ámbito humano, científico y técnico, 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 acceder con éxito a la Universidad, al mundo laboral o crear su propia empresa.

Para ello asume los siguientes principios pedagógicos:

1. El Centro persigue el desarrollo de las capacidades físicas, intelectuales y emocionales de sus alumnos, así como la mejora de sus resultados académicos y de su competencia profesional, además de su inserción laboral.
2. Planifica la enseñanza, concretando las actividades de enseñanza/aprendizaje y analizándolas para mejorar su eficacia.
3. Los profesores y profesoras comparten los objetivos pedagógicos y ponen en común métodos, materiales didácticos y actividades de enseñanza/aprendizaje.

4. Potencia los equipos docentes como marco preferente de seguimiento del aprendizaje de los alumnos y alumnas.
5. Adopta la inclusión como modelo educativo.
6. Considera preferente el principio educativo de individualización y realiza una orientación personal, académica y profesional lo más personalizada posible.
7. Considera el aprendizaje como logro de competencias y no sólo como transmisión repetición de conocimientos. El actor principal del proceso es el alumno y no el profesor.
8. Distingue y favorece la adquisición de diversas competencias: técnica (saber), metódica (saber hacer), participativa (saber estar) y emocional (saber ser).

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 3/05/2006, de Educación.
- Ley Orgánica 3/2020, de 29/12/2020, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3/05/2006, 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.
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.

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.

BACHILLERATO:

- ▶ CIENCIAS Y TECNOLOGÍA.
- ▶ HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES.
- ▶ GENERAL.



CICLOS FORMATIVOS DE GRADO BÁSICO:

- ▶ FAMILIA PROFESIONAL DE MADERA, MUEBLE Y CORCHO:
 - Carpintería y Mueble.
- ▶ FAMILIA PROFESIONAL DE IMAGEN PERSONAL:
 - Peluquería y estética.
- ▶ FAMILIA PROFESIONAL DE TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS:
 - Mantenimiento de Vehículos.

CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO:

- ▶ FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN:
 - Gestión Administrativa.
 - Gestión Administrativa en modalidad a distancia.
- ▶ FAMILIA PROFESIONAL DE TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS:
 - Electromecánica de Vehículos Automóviles.

▶ FAMILIA DE MADERA, MUEBLE Y CORCHO:

- ▶ Instalación y Amueblamiento.

▶ FAMILIA DE IMAGEN PERSONAL:

- ▶ Estética y Belleza.
- ▶ Peluquería y Cosmética capilar.

CICLOS FORMATIVOS DE GRADO SUPERIOR:

▶ FAMILIA PROFESIONAL DE TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS:

- ▶ Automoción.

▶ FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN:

- ▶ Administración y Finanzas.

▶ FAMILIA PROFESIONAL DE TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS:

- ▶ Mantenimiento de Vehículos Híbridos y Eléctricos.
- ▶ Cursos de Garantía Juvenil (a partir de 2021-22).

▶ FAMILIA PROFESIONAL MADERA Y MUEBLE.

- ▶ Instalación de carpintería y amueblamiento.

▶ FAMILIA PROFESIONAL DE SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD:

- ▶ Formación para la movilidad segura y sostenible.

CICLOS DE ESPECIALIZACIÓN:

- ▶ Mantenimiento y seguridad en sistemas de vehículos híbridos u eléctricos.

Y además, Programa Erasmus para alumnos y profesores.

Oferta educativa disponible y actualizada en internet: <https://www.iespedromercedes.es/nuestro-centro/oferta-educativa/>



Servicio N° 2: Informar sobre la oferta educativa y gestionar los títulos y certificados.

Servicio N° 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 medidas de inclusión educativa individualizadas o extraordinarias y realizar planes de trabajo.

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.
- 4.** Fomentar la formación del alumnado en idiomas y Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

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. Incluir en el horario de todo el profesorado tiempo de atención personalizada a las familias y al alumnado.

SERVICIO N° 4: Formación en centros de trabajo.

1. Adecuación de perfiles empresa-alumnado.
2. Asegurar el apoyo continuo al alumnado que se encuentra en prácticas.

SERVICIO N° 5: Atención al alumnado con medidas de inclusión educativa.

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 N° 6: Desarrollo de actividades.

1. Planificar y desarrollar actividades que fomenten la interacción del alumnado con su entorno próximo.

SERVICIO N° 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: <https://www.iespedromercedes.es>

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 enfrente de portería.
- Por correo en la siguiente dirección:

IES Pedro Mercedes

C/ Cañete, s/n
16004 Cuenca

- Por correo electrónico, a la dirección: calidadpmercedes@gmail.com
- Por fax, al número: 969 220 830.
- 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 925274552 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.

La Carta de Servicios entra en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, y los compromisos que en ella se adquieren tienen validez de dos años o, en su caso, hasta que se apruebe una nueva edición de dicha carta.



10

SERVICIO DE INFORMACIÓN.

- Secretaría, con atención al público de lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas.
- Teléfono de secretaría: 969 220 830 ext. 213 y 229
- Correo electrónico: 16001004.ies@edu.jccm.es
- Página Web del centro: <https://www.iespedromercedes.es> desde la que se accede a la información detallada sobre:
 - Oferta educativa
 - Pestaña “Secretaría”
 - Enlace con las direcciones de correo electrónico de las distintas dependencias como dirección, secretaría, jefatura de estudios.
 - Horario de atención a familias de todo el profesorado.
 - Pestaña a Reprografía digital, al SGC y a la herramienta de gestión Interna.
 - Información a Becas Erasmus +.
 - Información FP Dual.

11

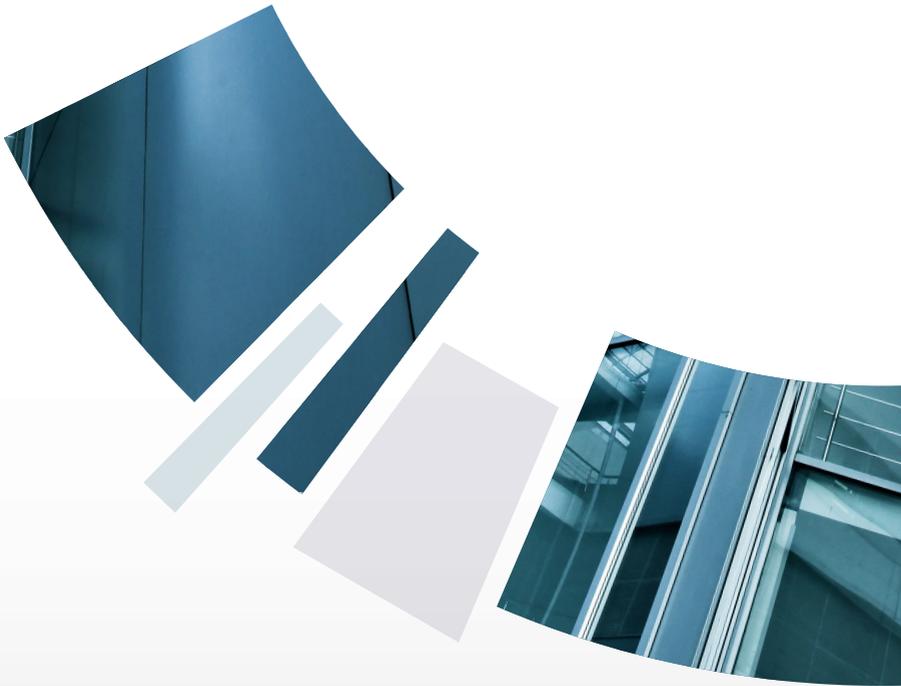
FORMAS DE DIFUSIÓN DE LA CARTA.

La Carta de Servicios del centro educativo I.E.S. “Pedro Mercedes” de Cuenca 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>

**Instituto de Educación Secundaria
Pedro Mercedes**

Consejería de Educación, Cultura y Deportes.



Castilla-La Mancha



D.L. TO 139-2022