



DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

BORRADOR DE CARTA DE SERVICIOS

Datos de la Unidad solicitante de la Carta de Servicios	
Título:	I.E.S. PRADO DE SANTO DOMINGO
Consejería:	Educación
Dirección General:	Dirección General de Educación Secundaria y Enseñanzas Profesionales
Centro:	I.E.S. Prado de Santo Domingo
Dirección:	Avda. Pablo Iglesias, 3
Código Postal:	28922
Localidad:	ALCORCÓN
Persona de contacto:	M ^a Ángeles Lázaro Muñoz
Teléfono 1:	916438187
Teléfono 2:	916439100
Fax 1:	916432363
Email:	ies.pradodesantodomingo.alcorcon@educa.madrid.org
Edición:	
Página Web:	www.pradosantodomingo.es

SERVICIOS	OBJETIVOS	INDICADORES	ESTANDAR
-----------	-----------	-------------	----------

	<p>Mantener una línea educativa de calidad global para que nuestros alumnos alcancen un alto nivel académico y profesional, consiguiendo un porcentaje del 30% de alumnos que titulan en ESO con todas las materias aprobadas, del 57% si titulan con alguna materia pendiente; un porcentaje del 90% de alumnos que superan la prueba de acceso a la Universidad y un porcentaje del 82% de alumnos que titulan en ciclos formativos (FP). Mantener así mismo el compromiso de mantener el índice de satisfacción de padres y alumnos alcanzado en los 3 últimos años. En este sentido, se analizan las quejas y sugerencias presentadas en el centro, con el compromiso de contestar en 5 días hábiles al 100 % de las que se presenten y de adoptar medidas correctoras, en su caso.</p>	<p>Nº de alumnos que titulan en ESO con todas las materias aprobadas (%) (Criterios: 6.Resultados en los Clientes , 9.Resultados Clave)(Periodicidad: Anual)</p>	30%
		<p>Resultados de la prueba de acceso a la Universidad (% sobre matriculados en la prueba). (Criterios: 6.Resultados en los Clientes , 9.Resultados Clave) (Periodicidad: Anual)</p>	90%
		<p>Datos relativos a las quejas y sugerencias con relación al objetivo presentadas por alumnos, padres, profesores y personal no docente (Criterios: 6.Resultados en los Clientes)(Periodicidad: Anual)</p>	100%
		<p>Indice de satisfacción de alumnos. (Criterios: 6.Resultados en los Clientes)(Periodicidad: Anual)</p>	
		<p>Indice de satisfacción de padres (Criterios: 6.Resultados en los Clientes)(Periodicidad: Anual)</p>	
		<p>Indice de satisfacción de profesores (Criterios: 7.Resultados en las Personas)(Periodicidad: Anual)</p>	
		<p>Indice de satisfacción de personal no docente (Criterios: 7.Resultados en las Personas)(Periodicidad: Anual)</p>	

ENSEÑANZA EN LAS SIGUIENTES MODALIDADES

	<p>Mantener una línea educativa de calidad global para que nuestros alumnos alcancen un alto nivel académico y profesional, consiguiendo un porcentaje del 30% de alumnos que titulan en ESO con todas las materias aprobadas, del 57% si titulan con alguna materia pendiente; un porcentaje del 90% de alumnos que superan la prueba de acceso a la Universidad y un porcentaje del 82% de alumnos que titulan en ciclos formativos (FP). Mantener así mismo el compromiso de mantener el índice de satisfacción de padres y alumnos alcanzado en los 3 últimos años. En este sentido, se analizan las quejas y sugerencias presentadas en el centro, con el compromiso de contestar en 5 días hábiles al 100 % de las que se presenten y de adoptar medidas correctoras, en su caso.</p>	<p>Nº de alumnos que titulan en ESO con alguna materia pendiente (Criterios: 6. Resultados en los Clientes , 6. Resultados en los Clientes) (Periodicidad: Anual)</p>	57%
		<p>Nº de alumnos que titulan en ciclos formativos(% sobre matriculados) (Criterios: 6.Resultados en los Clientes , 9.Resultados Clave)(Periodicidad: Anual)</p>	82%
	<p>Favorecer un clima de orden y disciplina que posibilite el respeto y la convivencia, mediante el compromiso de realizar desde la Jefatura de Estudios del centro el 100% de actuaciones frente a los conflictos presentados ante ella. Nos comprometemos a elaborar un informe anual de evaluación de reincidencias, el cual será publicado en la memoria anual del centro.</p>	<p>Número de actuaciones de Jefatura de Estudios ante cualquier conflicto. (Criterios: 6.Resultados en los Clientes)(Periodicidad: Anual)</p>	100%
	<p>Favorecer el aprendizaje y prevenir el fracaso escolar, controlando la asistencia del alumnado, con el compromiso de poner en conocimiento de los padres de alumnos de primero y segundo de ESO dicho absentismo, mediante comunicación telefónica en el mismo día de la falta a primera hora de clase, y remisión de cartas a todos los padres con el resumen mensual de las faltas de asistencia.</p>	<p>Nº de llamadas telefónicas a los padres de aquellos alumnos de 1º y 2º de ESO que han faltado a primera hora. (Criterios: 5.Procesos , 6. Resultados en los Clientes) (Periodicidad: Mensual)</p>	100%
		<p>Nº de cartas enviadas por los tutores con el resumen de las faltas mensuales. (Criterios: 5.Procesos , 6. Resultados en los Clientes) (Periodicidad: Mensual)</p>	100%

	<i>Fomentar el uso de nuevas tecnologías de la información en el centro, mediante, al menos, una reunión al comienzo de curso entre el responsable de informática (TIC) y el profesorado.</i>	<i>Numero de reuniones profesorado/TIC (Criterios: 4.Alianzas y Recursos , 5. Procesos , 7.Resultados en las Personas)(Periodicidad: Anual)</i>	<i>1</i>
		<i>Numero de ordenadores con acceso a internet (Criterios: 4.Alianzas y Recursos , 2.Política y Estrategia) (Periodicidad: Anual)</i>	<i>180</i>
		<i>Porcentaje de profesores que utilizan las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (Criterios: 3.Personas , 2.Política y Estrategia , 7.Resultados en las Personas)(Periodicidad: Anual)</i>	
	<i>Implicar a los padres en la vida escolar de sus hijos, realizando, al menos una reunión informativa general en la apertura del curso, y mediante el cumplimiento del 100% de las reuniones individualizadas con los tutores que se hayan solicitado.</i>	<i>Número de reuniones generales informativas (Criterios: 1.Liderazgo , 5. Procesos , 9.Resultados Clave) (Periodicidad: Anual)</i>	<i>1</i>
	<i>Porcentaje de reuniones individualizadas celebradas respecto a las solicitadas (Criterios: 5.Procesos , 6.Resultados en los Clientes) (Periodicidad: Anual)</i>	<i>100%</i>	
EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA (ESO) (TURNO DE MAÑANA) Primero, segundo, tercero, y cuarto de ESO.			
BACHILLERATO (TURNO DE MAÑANA) Ciencias de la naturaleza y de la salud Humanidades y ciencias sociales			
FORMACIÓN PROFESIONAL GRADO MEDIO Cuidados auxiliares de enfermería (turno de mañana) Equipos electrónicos de consumo (turno de mañana) Equipos e instalaciones electrotécnicas (turno de mañana) Farmacia (turno de mañana) Montaje y mantenimiento de instalaciones de frío, climatización y producción de calor (turno de mañana y tarde) Electromecánica de vehículos (turno de mañana)			
FORMACIÓN PROFESIONAL GRADO SUPERIOR Desarrollo de productos electrónicos (turno de mañana) Documentación sanitaria (turno de mañana) Laboratorio de diagnóstico clínico (turno de mañana) Sistemas de telecomunicación e informáticos (turno de mañana)			

AULAS DE COMPENSACION EDUCATIVA (ACE) (turno de mañana) Perfil de Mecánica de motos Perfil de Estética-salud			
GARANTÍA SOCIAL, INICIACIÓN PROFESIONAL Ayudante de reparación de vehículos (turno de tarde) Operario de instalaciones eléctricas de baja tensión (turno de tarde)			
OFERTAS COMPLEMENTARIAS DEL CENTRO			
Servicio de Orientación académica y profesional			
Bolsa de trabajo para alumnos de ciclos formativos	Contribuir a la inserción laboral de nuestros alumnos mediante una bolsa de trabajo propia, obteniendo empleo en el plazo de 6 meses, desde la finalización de la FCT, el 90% de los alumnos incluidos en dicha bolsa.	Porcentaje de los alumnos apuntados a la bolsa de trabajo que obtienen empleo en el plazo de 6 meses a partir de la finalización de la FCT. (Criterios: 9.Resultados Clave)(Periodicidad: Anual)	90%
Proyectos europeos: Leonardo y Erasmus	Ofrecer al alumno la posibilidad de realizar prácticas o estudios en el ámbito de los países de la Unión Europea, porque consideramos que es enriquecedor para nuestros alumnos y su futuro profesional.	Que el número de alumnos inscritos en los programas europeos, sea igual al de las plazas que el MEC oferta al centro. (Criterios: 4.Alianzas y Recursos , 6.Resultados en los Clientes , 8.Resultados en la Sociedad)(Periodicidad: Anual)	100%
Biblioteca informatizada con acceso a Internet	Fomentar el uso de la lectura, poniendo a disposición de nuestros alumnos y del resto de la comunidad educativa un fondo bibliográfico sugerente y abundante, que pueden consultar a través de una base de datos.	Número de usuarios de la biblioteca. (Criterios: 4.Alianzas y Recursos , 2.Política y Estrategia) (Periodicidad: Anual)	
		Número de accesos a la base de datos de la biblioteca (Criterios: 5. Procesos , 6.Resultados en los Clientes)(Periodicidad: Anual)	

"Escuela de padres"	Implicar a los padres de 1º de ESO en la vida escolar de sus hijos, ofreciendo al menos 4 reuniones, para la realización de la actividad "Escuela de padres", por parte del responsable de la misma.	Porcentaje de padres que se mantienen en la actividad al final del curso escolar (Criterios: 2. Política y Estrategia , 5. Procesos , 6. Resultados en los Clientes) (Periodicidad: Anual)	90%
		Número de asistentes a las reuniones de la actividad: Escuela de Padres (Criterios: 2. Política y Estrategia , 4. Alianzas y Recursos , 6. Resultados en los Clientes) (Periodicidad: Anual)	
Participación en campeonatos escolares deportivos	Ofrecer a nuestros alumnos el mayor número posible de modalidades deportivas dentro de los campeonatos escolares, llegando al 100% de la oferta que desde la administración educativa se nos conceda cada año.	Numero de campeonatos celebrados (Criterios: 4. Alianzas y Recursos , 5. Procesos , 6. Resultados en los Clientes) (Periodicidad: Anual)	
Programa de acompañamiento escolar (turno de tarde), para alumnos de ESO, con preferencia para alumnos de los grupos inferiores	Proporcionar a los alumnos, que presentan un determinado perfil establecido por la administración, un servicio por el que puedan realizar sus actividades académicas en el Instituto en horario extraescolar. Para ello, se constituirán cada año, al menos tres grupos de alumnos, con un máximo de 10 alumnos por grupo.	Porcentaje sobre el total de grupos constituidos (Criterios: 6. Resultados en los Clientes , 5. Procesos , 2. Política y Estrategia) (Periodicidad: Anual)	100%
		Numero de alumnos por grupo. (Criterios: 6. Resultados en los Clientes , 5. Procesos) (Periodicidad: Anual)	10

Actividades extraescolares y complementarias	Procurar que nuestros alumnos desarrollen su personalidad, mediante la realización de actividades extraescolares y complementarias que les faciliten tanto la adquisición de habilidades sociales y hábitos de vida saludable, como el aumento de su bagaje cultural, comprometiéndonos a realizar una media de 3 actividades extraescolares al trimestre por grupo (conferencias, excursiones, visitas a museos y fábricas, asistencia al teatro, ...)	Número de actividades organizadas en cada grupo (Criterios: 5.Procesos , 6. Resultados en los Clientes) (Periodicidad: Anual)	12
		Número de alumnos que participan en las actividades (Criterios: 5.Procesos , 6. Resultados en los Clientes) (Periodicidad: Anual)	80%
		Número de alumnos que participan en actividades deportivas (Criterios: 5.Procesos , 6.Resultados en los Clientes) (Periodicidad: Anual)	20

OBJETIVOS COMUNES A TODOS LOS SERVICIOS	<i>Indicadores Comunes a Todos los Objetivos</i>		
--	--	--	--

Quejas y Sugerencias:

- La Comunidad de Madrid dispone de un Sistema de Sugerencias y Quejas a través del cual los ciudadanos hacen llegar su opinión sobre los servicios prestados y ayudan a mejorarlos.

- Las Sugerencias y Quejas pueden presentarse en cualquier Registro, mediante el teléfono de Atención al Ciudadano 012, por correo, fax o Internet.

- En un plazo aproximado de 48 horas la Comunidad de Madrid se pondrá en contacto con el ciudadano y tratará de darle respuesta en un plazo no superior a 15 días.

Nuestro Instituto tiene un sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones. Estas se pueden presentar:

- Por escrito en Secretaria.
- Por correo electrónico o postal.
- Telefónicamente.
- Personalmente, previa solicitud de cita.

El plazo de contestación a las quejas y reclamaciones, presentadas en este sistema no será superior a 5 días hábiles.

Medios de acceso:

IES PRADO DE SANTO DOMINGO
Avda. Pablo Iglesias, 3. 28922 Alcorcón
Tel.:91 643 91 00 / 91 643 81 87. Fax: 91 643 23 63

Autobuses:

516 desde Madrid (Intercambiador de Príncipe Pío)
1, 2, 510 y 520 desde Alcorcón
Cercanías RENFE Línea C5 Estación Las Retamas

Horario de atención al público:

Horario del centro: Lunes a viernes de 8.30 a 21.10 horas

Horario de secretaría: Lunes a viernes de 10.30 a 13 horas. De octubre a junio, los miércoles también se atiende de 14.30 a 15.30 horas.

Otra información:

OTROS SERVICIOS:

Cafetería

NUESTROS LOGROS

En los últimos cursos, han sido premio extraordinario de Bachillerato y de Formación profesional 5 alumnos del centro.

Participación en las tres convocatorias celebradas del concurso de robotica MADRIDBOT, con los siguientes resultados: en 2006 primeros en la modalidad de rastreadores y en 2007 primeros y terceros en la modalidad de rastreadores y cuartos en la modalidad de velocistas.

En nuestro modelo educativo apostamos por una educación:

- Motivadora: Presentamos los contenidos de forma atractiva, partiendo de las inquietudes de los alumnos.
- Estimuladora: Nuestro trabajo se orienta a favorecer la autoestima de nuestros alumnos; para ello valoramos y reforzamos el esfuerzo personal.
- Integral: Procuramos favorecer el desarrollo de todos los aspectos de la personalidad.
- Activa: Facilitamos la intervención de los alumnos en su propio proceso de aprendizaje, planificando actividades que desarrollen la observación, la reflexión y la investigación.
- Creativa: Fomentamos la creatividad de los alumnos, habituándolos a considerar diferentes puntos de vista en la resolución de cualquier tipo de problemas.
- Crítica: Valoramos una actitud crítica de todos los miembros de la Comunidad Educativa, basada en la tolerancia y el respeto a la opinión de los demás.
- Integradora: Aceptamos la diversidad de personas, ideologías, culturas y valores.

¿Cómo lo conseguimos?

En nuestro quehacer diario tenemos en cuenta, entre otros, los siguientes principios educativos:

- En las programaciones se toman como base los conocimientos y experiencias previas de los alumnos.
- Favorecemos la autonomía de nuestros alumnos haciéndolos partícipes de su propio aprendizaje.
- Buscamos que los aprendizajes tengan proyección en la vida real.
- Potenciamos la socialización a través del trabajo cooperativo.
- En la ejecución de las tareas tenemos en cuenta los procesos, además del resultado final.
- Valoramos el esfuerzo individual.
- En nuestras actividades incorporamos las diferentes tecnologías.

PUNTO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

C/ General Díaz Porlier, 35. 28001 Madrid

917204001

Criterios de Calidad:

Las Cartas de Servicios de la Comunidad de Madrid informan al ciudadano sobre los servicios prestados por sus unidades administrativas y los niveles de Calidad que se comprometen a alcanzar, con el fin de ayudar a los usuarios de esta Administración en el ejercicio de sus derechos.

En el marco del Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid, el IES Prado de Santo Domingo, con el asesoramiento de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, ha establecido su Carta de Servicios con los compromisos concretos que asume ante los ciudadanos.

La presente Carta de Servicios asume como compromisos de calidad en la atención al ciudadano los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa establecidos por la normativa de la Comunidad de Madrid (Decreto 85/2002, de 23 de mayo).

Extracto de los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa:

- Actuación de los empleados públicos:

identificación, amabilidad, respuesta adecuada, confidencialidad, lenguaje comprensible y esperas cortas.

- Edificios y oficinas administrativas:

señalización, equipamiento y condiciones adecuadas para la prestación de los servicios.

- Actuación administrativa presencial, escrita, telefónica o telemática ante solicitudes, quejas o sugerencias de los ciudadanos:

adecuada y orientada a la demanda.

- Procedimientos administrativos:

impresos normalizados, documentación necesaria, identificación de registros, determinación de plazos y posibilidad de tramitación telemática.

Medios de acceso al resto de Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa:

Decreto 85/2002, de 23 de mayo (BOCM de 5 de junio de 2002), así como en el sitio web de la Comunidad de Madrid: (www.madrid.org).

Vigencia:

La presente Carta de Servicios tendrá una validez de 2 años desde su publicación, previamente a su renovación será necesario dar a conocer a la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano un informe sobre el cumplimiento del compromiso de calidad, en el cual se incluirán los datos relativos al seguimiento de los indicadores de gestión desde su aprobación o última modificación.