

# **CARTA DE SERVICIOS**

Instituto de  
Educación  
Secundaria  
**Aguas  
Vivas**



**Castilla-La Mancha**

Consejería de Educación, Cultura y Deportes



## 1 DATOS IDENTIFICATIVOS ¿QUIÉNES SOMOS?

El Instituto de Educación Secundaria Aguas Vivas 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. El instituto dispone de 20 Departamentos Didácticos distribuidos por materias y por Familias Profesionales. Es un instituto público que depende orgánicamente de la Consejería de Educación Cultura y Deportes.

## 2 OBJETIVOS Y FINES DEL CENTRO.

Esta Carta de Servicios va dirigida a los ciudadanos y ciudadanas, 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 personal de nuestro centro trabaja para preparar personas formadas en el ámbito humano, científico y tecnológico, 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 alcanzar los niveles de competencia propios de su etapa, así como de acceder con éxito a la Universidad, al mundo laboral o crear su propia empresa.

Nuestro Instituto aspira a ser un centro cuya labor sea reconocida en la comunidad, y que se distinga por el ambiente positivo de trabajo, por el respeto a las normas de convivencia y por la participación del alumnado y las familias. Respeto al medio ambiente y centrado en un desarrollo sostenible. Al mismo tiempo queremos que sea un centro abierto a la renovación tecnológica permanente que permita la adquisición de los conocimientos actualizados necesarios en un contexto de rápida evolución.



Nuestras metas principales son las siguientes:

1. Satisfacer la demanda de educación y las expectativas del alumnado actual y potencial, mediante la valoración del aprendizaje, del conocimiento y de la competencia profesional.
2. Mejorar la prestación del servicio, promoviendo la participación de todos los sectores de la comunidad educativa.
3. Facilitar la promoción académica y la inserción laboral de nuestro alumnado, habilitando los mecanismos de orientación y seguimiento necesarios.

**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 03/05/2006, de Educación.
- Ley Orgánica 3/2020, de 29/12/2020, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, 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.



4

## SERVICIOS QUE SE OFRECEN DESDE EL CENTRO.

**Servicio nº 1:** Estructurar la organización general del centro acorde a la demanda de nuestros usuarios y a la normativa vigente.

**Servicio nº 2:** Desarrollar la oferta educativa del centro y los programas relacionados con la misma:

### OFERTA EDUCATIVA:

☒ **EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA.**

► **PROYECTO BILINGÜE.**

☒ **BACHILLERATO.**

► CIENCIAS.

► HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES.

☒ **CICLOS FORMATIVOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA (tanto en horario de mañana como vespertino):**

► FAMILIA PROFESIONAL DE TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS:

► Mantenimiento de Vehículos.

☒ **CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO (tanto en horario de mañana como vespertino):**

► FAMILIA PROFESIONAL DE TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS:

► Electromecánica de Vehículos Automóviles.

► Carrocería.



☒ **CICLOS FORMATIVOS DE GRADO SUPERIOR:**

- ▶ **FAMILIA PROFESIONAL DE EDIFICACIÓN Y OBRA CIVIL:**
  - ▶ Proyectos de Edificación.
- ▶ **FAMILIA PROFESIONAL DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO:**
  - ▶ Prevención de Riesgos Profesionales (modalidad FP a distancia).
- ▶ **FAMILIA PROFESIONAL DE SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE:**
  - ▶ Educación y Control Ambiental.
- ▶ **FAMILIA PROFESIONAL DE TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS:**
  - ▶ Automoción.

☒ **CURSO DE ESPECIALIZACIÓN:**

- ▶ **FAMILIA PROFESIONAL DE TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS:**
  - ▶ Mantenimiento de Vehículos Híbridos y Eléctricos.

☒ **PROGRAMA ERASMUS+, PROYECTO SEMBRANDO EL CAMBIO, ECOESCUELAS...**

**Servicio nº 3:** Informar sobre la oferta educativa y gestionar los títulos y certificados.

**Servicio nº 4:** Prestar orientación académica, personal y profesional al alumnado e informarlo de su situación concreta.

**Servicio nº 5:** Gestionar la formación en centros de trabajo, fomentando el vínculo con la empresa y favorecer la inserción laboral de nuestro alumnado.

**Servicio nº 6:** Atender al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo y realizar planes de apoyo y de atención individualizada.



**Servicio nº 7:** 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 nº 8:** Definir y desarrollar planes de formación interna del personal del centro en todos los aspectos relacionados con el funcionamiento y organización del mismo.

**Servicio nº 9:** Los miembros del departamento de convivencia (profesorado, padres y madres y alumnado) con absoluta confidencialidad y autonomía de gestión, interceden ante cualquier caso de conflicto entre el alumnado.

## 5 COMPROMISOS DE CALIDAD QUE ASUME EL CENTRO.

### **Servicio nº 1: organización general del centro.**

1. Mantener un ambiente que favorezca y respete la convivencia entre los miembros de la comunidad educativa, y permita el correcto desarrollo personal
2. Gestionar la actividad educativa según lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad conforme a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001.



**Servicio nº 2: desarrollo de la actividad educativa.**

1. Realizar el seguimiento periódico y la revisión de las programaciones didácticas.

**Servicio nº 3: información y registro.**

1. Mantener actualizada la información sobre la oferta educativa.
2. Notificar al alumnado la recepción en el centro de los títulos oficiales.

**Servicio nº 4: orientación.**

1. Incluir en el horario de todo el profesorado tiempo de atención personalizada a las familias.
2. Informar al alumnado y a sus familias de aquellos aspectos relacionados con la orientación académica y profesional, y proporcionar la información necesaria para el seguimiento individual del alumno.

**Servicio nº 5: formación en centros de trabajo.**

1. Adecuación de perfiles empresa/alumnado.

**Servicio nº 6: atención al alumnado con necesidades educativas especiales.**

1. Asegurar que cada alumno con necesidades educativas especiales dispone de un plan de trabajo y atención individualizada acorde con sus características.
2. Realizar el seguimiento de los planes de trabajo.

**Servicio nº 7: desarrollo de actividades extracurriculares.**

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



### **Servicio nº 8: formación del personal del centro.**

1. Fomentar la formación continua del personal del centro.

### **Servicio nº 9: departamento de convivencia.**

1. Constituir o formar los distintos grupos formados por alumnos que ayudan en la mejora de la convivencia del centro.
2. Intervenir en casos de conflictos entre el alumnado, ya sea a petición propia de los alumnos implicados, o por alguna otra vía.

## **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](http://www.jccm.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 en secretaría y depositar, una vez cumplimentados, en el buzón de sugerencias situado en el vestíbulo de entrada al centro o directamente en secretaría.
- Por correo ordinario a la dirección postal: IES Aguas Vivas Avenida de Beleña, nº 9 19005 Guadalajara
- Por correo electrónico a la dirección: [19003930.ies@edu.jccm.es](mailto:19003930.ies@edu.jccm.es)
- Por fax, al número: 949 881 455.
- 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](http://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 925 274 552 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

## FORMAS DE ACCESO.

### IES Aguas Vivas

Avenida de Beleña, nº 9  
19005 Guadalajara



11

## SERVICIO DE INFORMACIÓN.

- Secretaría con atención al público de lunes a viernes de 10.00 a 14.00 horas.
- Teléfono del centro: 949 881 264.
- Fax del centro: 949 881 455.
- Correo electrónico: [19003930.ies@edu.jccm.es](mailto:19003930.ies@edu.jccm.es)
- Dirección de la página Web del centro: <http://ies-aguasvivas.centros.castillalamancha.es/>

## 12 FORMAS DE DIFUSIÓN DE LA CARTA.

La Carta de Servicios del centro educativo I.E.S. "Aguas Vivas" de Guadalajara 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: <https://www.castillalamancha.es/gobierno/educacionculturaydeportes/cartadeservicio?page=1>

## 13 TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS.

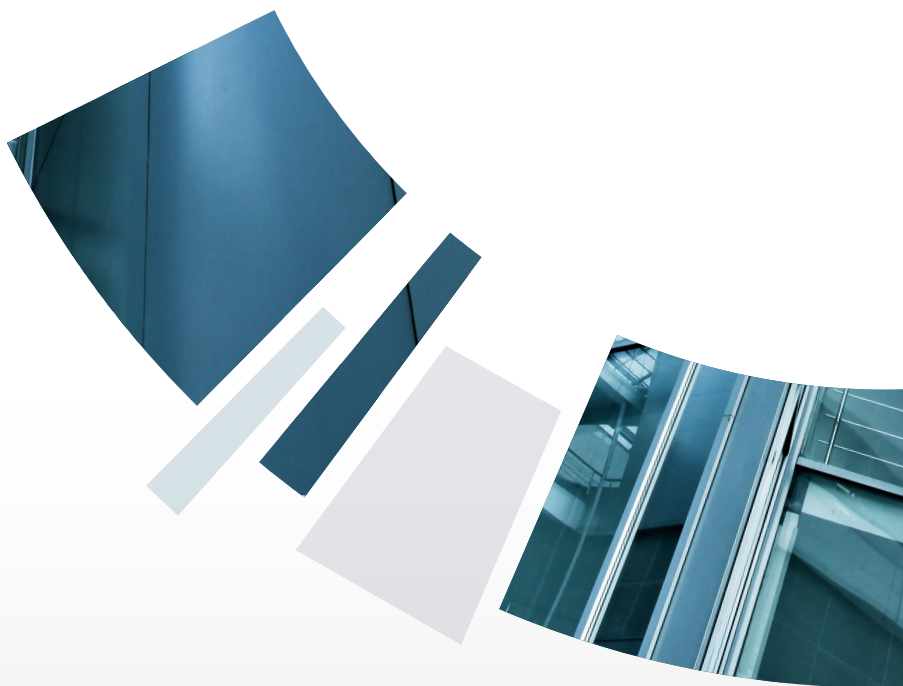
Dado que la titularidad del centro es pública, la prestación de los servicios no conlleva pagos añadidos, a excepción del seguro escolar y la expedición de títulos de Formación Profesional y Bachillerato, en la cuantía que se fije en cada momento por la normativa de aplicación.

## 14 PLANO DE SITUACIÓN.



**Instituto de Educación Secundaria  
Aguas Vivas**

*Consejería de Educación, Cultura y Deportes.*



**Castilla-La Mancha**



D.L. TO 185-2022