




COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SI	NO	NC ASOCIADA
<b>Servicio nº 1 Despliegue de la oferta educativa</b>									
1.- Disminuir el número conductas contrarias a las normas de convivencia, manteniendo un ambiente que favorezca y respete el entendimiento entre los miembros de la comunidad educativa, y permita el correcto desarrollo personal.	1.- Número de incidencias detectadas relacionadas con la convivencia.	Reducir el número de incidencias con relación al curso anterior. Expulsiones de clase	Anual	Comprobar la base de datos de expulsiones en JJEE	08-09: 274 09-10: 271	30-06-2010	X		
	2.- Grado de satisfacción de los sectores de la comunidad educativa.	Al menos el 60% de los encuestados valoran con promedio mayor que 3 en escala de 1 a 5	Anual	Revisar las encuestas de satisfacción	Padres: 94,44%	29/06/10	X		
					Profesores: 95,45%		X		
					Alumnos: 86,46%		X		
					Personal: 50%			X	
Empresas: 100%	X								
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 9001:2008	3.- Auditorías de seguimiento con valoración positiva	Mantenimiento de la certificación por una entidad independiente	Anual	Auditoria/PAC valorado favorablemente por AENOR	Tras la Auditoría de renovación	Octubre 2010	X		
3.- Realizar el	4.- Porcentaje	Al menos el 85%	1ª y 2ª	Revisión del	92,35	28-01-2010	X		

 <p>Junta de Comunidades de <b>Castilla-La Mancha</b> Consejería de Educación y Ciencia Delegación Provincial de Albacete</p>	<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b> <b>Aprobada 16 de abril de 2009</b>				 <p>I.E.S. Leonardo da Vinci Albacete www.iesleonardodavinci.com</p>
	<b>PR8204</b>	<b>MD820410</b>	<b>Ver: 1</b>		

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SI	NO	NC ASOCIADA
seguimiento periódico y la revisión de las programaciones didácticas	de UD impartidas sobre previstas		Evaluación	seguimiento de las programaciones	93,56	22-04-2010	X		
					95,78	30-06-2010	X		
<b>Servicio Nº 2 Información y registro</b>									
4.- Planificar y desarrollar jornadas informativas para los colegios e IES del entorno.	5.- Número de centros que participa.	Al menos 5 centros.	Anual	Información de JJEE sobre colegios participantes	5	29/06/10	X		
5.- Mantener actualizada la información sobre la oferta educativa	6.- Información disponible y actualizada.	Antes de la preinscripción de cada una de las enseñanzas ofertadas	Anual	Mantener actualizada la información de la pagina WEB en dicha fecha	Información presente y actualizada	01-06-2009	X		
6.- Notificar al alumnado la recepción en el centro de los títulos oficiales	7.- Número de alumnos avisados de la recepción.	100%	Continua	Apuntar la fecha de aviso de la notificación	100%	30-06-2010	X		
7.- Tramitar de forma rápida los certificados	8.- Plazo de expedición.	2 días lectivos	Continuo	Registro de certificados	Todos en fecha	30-06-2010	X		
<b>Servicio nº 3 Orientación</b>									

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SI	NO	NC ASOCIADA
8.- Desarrollar sesiones de orientación académica y profesional dirigidas a los alumnos.	9.- Sesiones realizadas.	Al menos una por nivel.	Anual	Información del Dep. Orientación	REALIZADAS EN 3º Y 4º ESO Y EN 2º BACH	29/06/10		X	NC-P-08-10
9.- Incluir en el horario de todo el profesorado tiempo de atención personalizada a las familias	10.- Horas disponibles.	Al menos una por profesor.	Anual	Revisión de los Horarios	Profesores con hora de atención a familias	01-10-2010	X		
<b>Servicio Nº 4 Formación en Centros de Trabajo</b>									
10.- Realizar la asignación de alumnado para la realización de las prácticas adecuando los perfiles demandados por las entidades colaboradoras con las necesidades formativas y expectativas del alumnado. Grado de satisfacción del alumnado y de las entidades colaboradoras	11.- Grado de satisfacción del alumnado	Al menos el 75% de alumnos valoran con promedio $\geq 3$ en escala de 1 a 5.	Por periodo de FCT	Tabulación de encuestas de satisfacción	100 %	13-01-2009	X		
					95,74%	29/06/10	X		
	12.- Grado de satisfacción de las entidades colaboradoras	Al menos el 75% de entidades encuestadas valoran con promedio $\geq 3$ en escala de 1 a 5.	Por periodo de FCT	Tabulación de encuestas de satisfacción	91,43 %	28-01-2010	X		
					100,00%	29/06/10	X		
11.- Asegurar el apoyo continuo al alumno que	13.- Visitas periódicas de seguimiento	Al menos el 80% de visitas realizadas sobre	Por periodo de FCT	Revisando el seguimiento de las visitas	85,80	28-01-2010	X		

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SI	NO	NC ASOCIADA
se encuentra en prácticas mediante las visitas periódicas de seguimiento del tutor del centro	del tutor del centro a las empresas	las previstas.		MD 75010612	100	03-09-2010	X		
12.- Mantener una bolsa de empleo que facilite la inserción laboral del alumnado	14.- Actualización periódica de ofertas y demandas de empleo y seguimiento de la inserción laboral	Ofertar la bolsa actualizada al 100 de las peticiones de empresas	Anual	Controlar las peticiones realizadas	Fin de periodo de FCT Oferta al	Sí 18 PETICIONES DE EMPRESAS	X		
<b>Servicio Nº 5 Atención al alumnado</b>									
13.- Asegurar que cada alumno con necesidades educativas especiales de la ESO dispone de un Plan de Trabajo Individualizado y una atención acorde a sus características.	15.- Alumnado con necesidades educativas especiales atendido	100%	Anual	Seguimiento del Departamento de Orientación	09-10 16	14-09-2009	X		
	Plazo de elaboración de los Planes de Trabajo Individualizados	Antes de 30 de noviembre.	Anual	Seguimiento del Departamento de Orientación	Correcto	14-09-2009	X		
14.- Analizar la evolución	16.- Revisión	Al menos	Por evaluación	Seguimiento del Departamento	Correcto	28-01-2010	X		

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SI	NO	NC ASOCIADA
del alumnado con necesidades educativas especiales, reformulando, en caso necesario, la planificación inicial.	periódica	trimestralmente se revisa lo programado		de Orientación	Correcto	22-04-2010	X		
					Correcto	29/06/10	X		
15.- Facilitar la implicación de todos los miembros de la comunidad educativa en la mejora de la convivencia mediante el impulso de la Comisión de Convivencia.	17.- Número de reuniones de la Comisión.	Al menos 1 por evaluación.	Por evaluación	Convocatorias desde Dirección	NO	20/12/09		X	NC-P-13-09
					SÍ	27/02/10	X		
					NO	29/06/10		X	NC-P-12-10
16.- Fomentar la formación del alumnado en idiomas y tecnologías de la información y la comunicación (TIC).	18.- Oferta de secciones europeas y nuevas tecnologías.	Se oferta al menos 2 asignaturas de ESO en inglés.	Anual	Comprobar nº de asignaturas en inglés	6	14-09-2009	X		
		Al menos el 60% de los profesores usan recursos TIC.	Anual	Revisión de la memoria TIC	100	14-09-2009	X		
<b>Servicio Nº 6 Desarrollo de actividades extraescolares, extracurriculares y complementarias</b>									
17.- Planificar y desarrollar actividades que fomenten la	19.- Porcentaje de grupos que participan en	Al menos el 70%.	Anual	Revisando el MD 750404 Seguimiento Anual de	96 %	09-09-2010	X		

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SI	NO	NC ASOCIADA
interacción del alumnado con su entorno próximo.	actividades extraescolares.			Actividades					
18.- Planificar y desarrollar actividades que fomenten la participación de las familias en la vida del centro.	20.- Número de actividades dirigidas a las familias.	Al menos 5 por curso	Anual	Seguimiento de actividades planteadas desde el Centro.	9	09-09-2010	X		
19.- Planificar y desarrollar una oferta variada al alumnado de actividades extracurriculares.	21.- Actividades extracurriculares programadas	Al menos 3 por curso	Anual	Seguimiento de actividades planteadas desde el Centro.	7	09-09-2010	X		
<b>Servicio Nº 7 Formación del personal del Centro</b>									
20.- Facilitar la formación continua del personal de nueva incorporación al Centro en aspectos relacionados con la organización y funcionamiento del	22.- Porcentaje de destinatarios que participa en la formación.	Al menos el 80%.	Anual	Participantes en la jornada de Formación	22 de 22 100%	09-09-2010	X		

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO O CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	MÉTODO	RESULTADO	FECHA DE LA MEDICIÓN	CONFORMIDAD		
							SI	NO	NC ASOCIADA
centro.	23.- Grado de satisfacción de los asistentes a las sesiones de formación.	Valoración de las sesiones con promedio $\geq 6$ en escala de 1 a 9.	Anual	Revisando la evaluación de las sesiones	7,63	14-09-2009	X		
21.- Fomentar la formación continua del personal del Centro en aspectos relacionados con su especialidad	24.- Porcentaje de personal que realiza cursos de formación.	Al menos el 20%.	Anual	Revisando los asistentes a cursos de formación	40 de 116 34,48%	07-09-2010	X		