



Instituto de Educación Secundaria "ROSA CHACEL" (Colmenar Viejo)



Carta de Servicios



ENSEÑANZA EN LAS SIGUIENTES MODALIDADES:

Educación Secundaria Obligatoria:

- Programa general ofreciendo una atención personalizada y amplia optatividad
- Programas de atención a la diversidad: Integración, Compensatoria y Diversificación

Bachillerato en dos modalidades:

- Científico:
 - Ciencias e Ingeniería (A y B)
 - Ciencias de la Naturaleza y de la Salud (A y B)
- Humanístico:
 - Humanidades
 - Ciencias Sociales, Administración y Gestión
 - Ciencias Sociales, Geografía e Historia

Las modalidades de Bachillerato impartidas en este Centro permiten el acceso a sus correspondientes estudios universitarios de cualquier especialidad y a ciclos formativos de grado superior

RECURSOS, SERVICIOS Y ACTIVIDADES:

- Departamentos didácticos: profesores cualificados en todas las asignaturas
- Departamento de Orientación Académica, Familiar y Profesional
- Dos psicólogos para la atención en grupo y personalizada de los alumnos
- Agenda educativa del alumno
- Tutorías personalizadas
- Reuniones generales de padres
- Entrevistas personales con tutores y profesores
- Escuela de Padres
- Página web con contenidos educativos y red intranet
- Consulta en Internet de notas, faltas de asistencia y observaciones
- Información mensual personalizada con seguimiento del alumno
- Actividades extraescolares y deportivas
- Actividades culturales
- Proyecto Globe: http://www.globe.gov/globe_flash.html
- Programa de Educación Medioambiental: Agenda 21
- Intercambio con Suresnes (Francia)
- Participación en Madrid por la Ciencia
- Programa Europeo: Comenius 1.1
- Evaluación externa: Instituto IDEA
- Actividades de Formación del Profesorado
- Proyectos de innovación docente
- Miembro de Foro Pedagógico de Internet
- Colaboración con Patronato Deportivo Municipal
- Centro seleccionado por la Comunidad de Madrid para implantar un Programa de Gestión de Calidad en centros educativos
- Programa de compensatoria externa
- Asociación de madres y padres de alumnos
- Asociación de Profesores para una Educación Intercultural

INSTALACIONES:

- Biblioteca
- Aulas de Nuevas Tecnologías con conexión de banda ancha a Internet
- Aulas y Talleres de Tecnología
- Aulas de Música y Educación Plástica
- Laboratorios de Física, Química, Biología y Geología
- Laboratorio asistido por ordenador
- Laboratorio de Idiomas informatizado
- Gimnasio y pistas deportivas
- Huerto escolar y jardines
- Cafetería

Principales Servicios Prestados

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 facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos.



En el marco del Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid, el **Instituto de Educación Secundaria «ROSA CHACEL»**, 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, sugerencias o reclamaciones 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).

INSTITUTO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA «ROSA CHACEL»

Huertas, 68 - 28770 Colmenar Viejo (Madrid)
Tel.: 91 846 48 01 - 91 846 38 46 - Fax: 91 846 36 46
Web: www.iesrosachacel.com
Correo electrónico: director@iesrosachacel.com
ies.rosachacel.colmenarviejo@educa.madrid.org



Autobuses urbanos:
L1 y L2

Autobuses interurbanos:
721, 722 y 723

Cercanías RENFE:
C7

Horario de Atención al público
De lunes a viernes de 8,30 a 14,30 horas

Horario de Secretaría
De lunes a viernes de 10,00 a 13,30 horas

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Plaza del Descubridor Diego de Ordás, 3

PUNTOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Consejería de Educación
Alcalá, 30-32



SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La Comunidad de Madrid dispone de un sistema de **Sugerencias y Reclamaciones** a través del cual los ciudadanos hacen llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos.

Las Sugerencias y Reclamaciones **pueden presentarse** en cualquier Registro, por correo, por fax o a través de Internet.

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

Objetivos

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos antes reseñados, se establecen los siguientes **INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD** de los servicios prestados, relacionados con el Modelo Europeo de Excelencia (E.F.Q.M.):

EN EL ÁMBITO EDUCATIVO Y ACADÉMICO:

- Desarrollar una acción educativa de calidad que favorezca la formación integral de los alumnos y alumnas.
- Conseguir un centro público que ofrezca una educación innovadora, personalizada, comprometida con la atención a la diversidad y las necesidades del entorno, promoviendo un servicio educativo que busca la excelencia.
- Desarrollar todo el potencial humano de los alumnos: sus capacidades intelectuales y afectivas, el hábito de trabajo y el fortalecimiento de la voluntad.
- Fomentar el trabajo en equipo y favorecer iniciativas de innovación encaminadas a dar respuesta a nuevas demandas educativas.
- Potenciar el buen clima laboral y la formación continua del profesorado.
- Desarrollar en los alumnos la capacidad de apreciar y disfrutar de la cultura como valor esencial en la sociedad del conocimiento.
- Proporcionar a todos los alumnos y alumnas una sólida formación científica, humanística, tecnológica y artística.
- Conseguir que las nuevas tecnologías de la información y la comunicación sean un recurso educativo primordial para las actividades docentes y un instrumento esencial en el aprendizaje.



- Datos relativos al rendimiento académico. *Criterio 9*
- Porcentaje de alumnos que superan las PAU (Pruebas de Acceso a la Universidad). *Criterio 9*
- Número de solicitudes de alumnos nuevos en relación a las plazas ofertadas, e índice de fidelización de alumnos. *Criterio 6*
- Datos relativos a la resolución de conflictos, regulados mediante normas consensuadas entre toda la comunidad educativa. *Criterios 5 y 7*
- Número de acciones de coeducación entre alumnos y alumnas. *Criterio 5*
- Porcentaje de participación de los alumnos en las actividades didácticas y en el funcionamiento del centro. *Criterio 5*
- Grado de cumplimiento de los acuerdos tomados por los diferentes órganos colegiados y datos de la evaluación interna y externa. *Criterios 2, 5 y 7*
- Número de sesiones en que el alumno utiliza el ordenador como herramienta educativa. *Criterio 4*
- Número de iniciativas y proyectos de innovación en los que participa el profesorado. *Criterios 2, 3 y 9*
- Porcentaje de participación en actividades de formación. *Criterio 3*

EN EL ÁMBITO SOCIAL Y FAMILIAR:

- Formar personas responsables y conscientes, con capacidad crítica para analizar y comprender el mundo, la sociedad y la cultura actuales, e intervenir en todas las dimensiones de la vida social.
- Formar ciudadanos amantes de lo público, solidarios y participativos, identificados con los valores democráticos y con el respeto a la libertad.
- Formar personas que comprendan y aprecien los valores de la diversidad cultural y el mestizaje en la sociedad actual.
- Fomentar la comunicación con las familias de los alumnos e implicar a los padres en el proceso de aprendizaje de sus hijos.



- Porcentaje de participación de la comunidad educativa en el centro: colaboración de las familias en el proceso educativo, implicación de la comunidad educativa en las actividades del centro y en los órganos de participación. *Criterios 5, 6 y 7*
- Datos relativos a resultados de la encuesta de evaluación externa. *Criterios 2 y 6*
- Reconocimientos profesionales externos. *Criterios 3, 7 y 9*

EN RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE:

- Aplicar el principio de sostenibilidad medioambiental en la gestión del centro y en los programas educativos: optimización de los recursos, reciclaje y reutilización de los productos, ahorro y eficiencia energética e impulso a las energías renovables.



- Número de acciones para conseguir una gestión sostenible del centro: medidas de gestión y actividades de educación medioambiental. *Criterio 4*

EN EL ÁMBITO CULTURAL:

- Fomentar la lectura como estrategia educativa básica para todos los departamentos y una herramienta educativa.
- Promover el aprendizaje de lenguas extranjeras entre los alumnos: inglés y francés, como recurso instrumental en su proceso de formación.
- Planificar de forma coherente y progresiva el desarrollo de las actividades culturales, deportivas, complementarias y extraescolares adecuadas a cada etapa educativa.



- Número de lecturas realizadas por cada alumno en un año. *Criterios 5 y 6*
- Grado de implicación del alumnado en las publicaciones y actividades culturales del centro. *Criterios 5 y 6*
- Datos relativos a la evaluación de las diferentes actividades extraescolares. *Criterio 5*
- Número de alumnos que estudian más de una lengua extranjera. *Criterios 5 y 6*

ALGUNOS EJEMPLOS DE NUESTROS LOGROS:

- **75% de titulación en ESO**
- **88% de aprobados en selectividad (junio)**
- **2 alumnos con premio extraordinario de bachillerato (2000)**
- **4 alumnos con beca de excelencia al finalizar el bachillerato (2004)**
- **Premio Plan Anual de Mejora MEC (1996/97)**
- **Premio de la Comunidad de Madrid al Proyecto de Innovación *La imagen como recurso didáctico en la enseñanza de las Ciencias, 1997-98***
- **Segundo premio nacional de innovación educativa con Internet, 2004. *Foro pedagógico de Internet***
- **Premio *Smart 2004* de innovación educativa**
- **Premio de la Comunidad de Madrid al Proyecto de innovación *Urbanismo y escultura pública, 2003-04***
- **Segundo premio de Comunidad de Madrid a la página web del centro, 2004**
- **Premio del programa Convivir es vivir de la Consejería de Educación al proyecto *Convive.com***

- Datos relativos a la satisfacción de padres, alumnos, personal docente y no docente en relación a los servicios que presta el centro. *Criterios 6 y 7*
- Datos relativos a las sugerencias y reclamaciones presentadas. *Criterio 6*



La presente **Carta de Servicios** tendrá una validez de dos 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.