



VALORACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS CONTENIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL IES FRANCISCO SALZILLO DE ALCANTARILLA EN EL CURSO 2019.2020.

Los compromisos de calidad que el IES Francisco Salzillo se comprometió a ofrecer y que están publicados en la actual Carta de Servicios son los siguientes:

COMPROMISO DE CALIDAD	
INDICADOR	INDICADOR
1. Información: Grado de satisfacción del alumnado y las familias con la información recibida (estándar 70%, anual)	
Grado de satisfacción sobre la información recibida a lo largo del curso por los alumnos : 0 a 10 \geq 7 (IN02PE02)	Grado de satisfacción sobre la Información recibida a lo largo del curso por las familias : 0 a 10 \geq 7 (IN04PE02)
2. Información: Grado de satisfacción del alumnado con la orientación académica y profesional (estándar 70%, anual)	
Grado de satisfacción sobre la orientación académica recibida a lo largo del curso por alumnado: 0 a 10 \geq 7 IN11POC06 ESO IN12POC06 BACHILLERATO	
3. Evaluaciones externas: Porcentaje de alumnos que superan la EBAU en junio (estándar 90%, anual)	
$(\text{Número de alumnos que superan la EBAU} / \text{número de alumnos que se presentan a la EBAU}) \times 100 = 90$ (90% aprobados) (IN12PE03)	
4. Resultados: Porcentaje de alumnos que aprueba todo en evaluación final y extraordinaria (diurno; estándar 70%, anual)	
$(\text{Número de alumnos que aprueban todo en evaluación final y extraordinaria} / \text{número de alumnos matriculados}) \times 100 = 70$ (70% aprobados) (IN01POC05)	
5. Resultados: Porcentaje de alumnos que está en condiciones de titular (diurno; estándar 70%, anual)	
$(\text{Número de alumnos que está en condiciones de titular} / \text{número de alumnos matriculados}) \times 100 = 70$ (70% aprobados)	Resultado de la evaluación final y extraordinaria de 4º ESO y 2º Bachillerato (IN05POC05)
6. Grado de satisfacción de los alumnos con las actividades extraescolares (70%, anual)	



27



Región de Murcia
Consejería de Educación y Cultura

IES Francisco Salzillo
Museo de la Huerta, 20
30820. Alcantarilla. Murcia
968 89 27 64
30000471@murciaeduca.es



Grado de satisfacción de los alumnos con las actividades extraescolares 0 a 10 ≥ 7 IN01PA10 ESO IN02PA10 BACHILLERATO
7. Grado de satisfacción de los alumnos con el servicio prestado por la biblioteca (70%, anual)
Grado de satisfacción de los alumnos con el servicio prestado por la biblioteca: 0 a 10 ≥ 7 (IN07PA10)
8. Grado de satisfacción de los alumnos con el servicio de cantina (70%, anual)
Grado de satisfacción de los alumnos con el servicio de cantina: 0 a 10 ≥ 7 (IN02PA11)

Los Compromisos se miden anualmente, como aparece establecido en el Plan de Calidad.

Las encuestas de satisfacción se llevan a cabo entre abril y mayo, tienen un carácter censal y se consulta a toda la comunidad educativa. Una vez calculados los indicadores, se incorporan a nuestro cuadro de mando. A partir de aquí, la Comisión de Calidad analiza los resultados obtenidos y, si la medida recogida está por debajo del estándar de calidad se proponen medidas correctoras. También se analizan las propuestas de los Departamentos recogidas en la Memoria. Éstas son debatidas en la CCP e incorporadas a la PGA.

Los resultados obtenidos para el curso 2019-20 son los siguientes:

INDICADOR	ÍNDICE DE LOGRO
Grado de satisfacción sobre la información recibida a lo largo del curso por los alumnos: 0 a 10 ≥ 7 (IN02PE02)	7,13
Grado de satisfacción sobre la Información recibida a lo largo del curso por las familias: 0 a 10 ≥ 7 (IN04PE02)	7,6
Número de alumnos que superan la EBAU / número de alumnos que se presentan a la EBAU X 100 = 90 (IN12PE03)	91%
Número de alumnos que aprueban todo en evaluación final y extraordinaria / número de alumnos matriculados X 100 = 70 (IN01POC05)	596 de 878 67,8%
Número de alumnos que está en condiciones de titular / número de alumnos matriculados X 100 = 70 (IN05POC05)	Titulan: 205 de 232 87,2%





Grado de satisfacción sobre la orientación académica recibida a lo largo del curso por alumnado: 0 a 10 ≥ 7 IN11POC06 ESO N12POC06 BACHILLERATO	7,8 7,9
Grado de satisfacción de los alumnos con las actividades extraescolares 0 a 10 ≥ 7 IN01PA10 ESO IN02PA10 BACHILLERATO	5,79 7,02
Grado de satisfacción de los alumnos con el servicio prestado por la biblioteca 0 a 10 ≥ 7 (IN07PA10)	7,63
Grado de satisfacción de los alumnos con el servicio de cantina: 0 a 10 ≥ 7 (IN02PA11)	7,2

Tras analizar los resultados comprobamos que las medidas están por encima del estándar establecido salvo en dos de los compromisos, a saber:

1. **Número de alumnos que aprueban todo en evaluación final y extraordinaria** / número de alumnos matriculados $\times 100 = 70$ (IN01POC05). El estándar establecido sería de 70% y el resultado obtenido es de 67,8%, a pesar de que:
 - El resultado se sitúa dos décimas por debajo del estándar.
 - La tendencia mejora con respecto al curso anterior (61%).

Dado que para nuestro centro es clave este indicador, se han establecido las siguientes medidas de mejora (recogidas en la PGA):

ACTUACIONES DE MEJORA

3. Realizar una preevaluación en 1º de ESO para recoger información de la trayectoria de aquellos alumnos cuyo rendimiento no sea el esperado y trasladarla a las familias antes de la evaluación trimestral.

4. Mantener a las familias informadas de los instrumentos de recuperación de las materias pendientes de sus hijos a través de la web del centro y de los profesores.





5. Planificar las sesiones de evaluación organizando un trabajo común del equipo docente para unificar propuestas de mejora realistas y efectivas de las que se haga un seguimiento.
6. Fomentar la participación de alumnos SELE en proyectos entre centros que contribuyan al desarrollo del plurilingüismo, la multiculturalidad y la ciudadanía global, como Erasmus + y/o Etwinning.
7. Crear situaciones de comunicación siempre en el contexto adecuado, para que el alumno sienta la necesidad de expresarse en inglés. Además, se crean hábitos y rutinas que desde el principio se trabajan en inglés.

A partir de las actuaciones de mejora se ha aprobado un plan de mejora anual, del que hemos seleccionado las propuestas relacionadas con el tema que nos ocupa (incluyen los controles internos y el seguimiento de las medidas):

PLAN DE MEJORA ANUAL								
Nº	Objetivo	Origen	Descripción	Agentes	Responsable	Temporalización	Evaluación	Resultado .
1	Mejora de resultados	Resultados cursos anteriores	Preevaluación	Claustro	Equipo Directivo	Cada evaluación	1ª evaluación	Mejora en calificaciones 1ª evaluación
2	Mejora de resultados	Resultados cursos anteriores	Establecer en horario lectivo una hora semanal de coordinación del equipo docente	Claustro	Equipo Directivo Consejería (cupos y ratio)	Todo el curso	Todo el curso	Mejora de calificaciones en junio (O. A. 2.C.)
3	Reducir no materias pendientes	No materias pendientes	Comunicación familias, seguimiento en preevaluación.	Profesores	Departamento	trimestral	2ª evaluación	Número de materias pendientes en junio (O.A.2 D)
4	Reducir no materias pendientes	No materias pendientes	Comunicación familias, seguimiento en preevaluación.	Profesores	Departamento	Trimestral	1ª y 2ª evaluación	Resultados en las materias en mayo (O.A. 2.D)





5	Unificar plataformas	3º trimestre curso 2019-20	Formar al profesorado en uso de Classroom	Equipo Directivo	Equipo Directivo	Todo el curso	Mayo	Valoración positiva en IPCS (O.A. 2 D)
6	Sesiones de evaluación efectivas	Resultados cursos anteriores	Actuaciones consensuadas	Equipo Docente	Equipo Directivo	Trimestral	2ª evaluación	Mejora en calificaciones (O.A. 2 C) (O.A. 7 B)
7	Mejora de resultados	Resultados cursos anteriores	Figura del cotutor para guiar a alumnos con problemas	Profesor cotutor	Equipo directivo	2ª evaluación	Evaluación Final	Mejora en calificaciones y convivencia del grupo
8	Medidas consensuadas y decisiones compartidas	Problemas de convivencia	Creación de Comisión de convivencia permanente	Miembros de la Comisión	Jefatura de Estudios	Todo el curso	Trimestralmente	Reducción del número de problemas
9	Reducir la conflictividad de baja intensidad, pero constante en clase	Informe del tutor y de la junta evaluadora/ Nº de partes menores	Jornadas de sensibilización sobre mediación y canalización pacífica de conflictos	Tutores, departamento de Orientación y coordinación de mediación	Coordinador a de Mediación	2ª evaluación		Final de curso (O.A. 3 A)
18	Incentivar a los alumnos para que se presenten a la convocatoria extraordinaria	Datos del número de alumnos que se presentaron a la prueba en cursos anteriores	Explicar a los alumnos las ventajas de esta convocatoria y motivarlos. Implicar y comunicar esta buena oportunidad a las familias	Tutores y profesor	Departamento	Durante todo el curso pero principalmente en el tercer trimestre	Septiembre	Mejora de los resultados en septiembre (O.A. 2 C)

2. Grado de satisfacción de los alumnos con las actividades extraescolares

0 a 10 ≥ 7

En este caso obtenemos resultados dispares mientras los alumnos que cursan la ESO valoran las actividades en un 5,79 (explicable porque en marzo se suspendieron las actividades escolares) los alumnos de bachillerato las valoran positivamente, un 7,02 (en este caso interpretamos que valoran como principal actividad el viaje de estudios que se realizó en enero).

Este curso no se ha adoptado ninguna medida de mejora puesto que la situación sanitaria no nos permite realizar actividades extraescolares.

En cuanto a las quejas y sugerencias recibidas, debemos señalar que, no se ha recibido ninguna. Sabemos que este es un punto a mejorar en nuestro sistema de calidad, ya que, a pesar de que el buzón de quejas y sugerencias está establecido desde hace tiempo, la comunidad educativa no hace uso de él.





Región de Murcia
Consejería de Educación y Cultura

IES Francisco Salzillo
Museo de la Huerta, 20
30020 Alcantarilla, Murcia
966 89 27 64
30000471@murciaeduca.es



Conscientes de la importancia de este servicio este año nos hemos propuesto dos actuaciones de mejora:

- Difundir la información a nuestra comunidad educativa a través de el AMPA y de la asociación de alumnos.
- Mejorar el acceso e información que aparece en nuestra página web sobre el tema.

Alcantarilla, 29 de Diciembre de 2020

Fdo: Josefa Gracia Balsalobre
Responsable de Calidad
IES Francisco Salzillo



Vº Bº :María del Mar Caballero Orenes
Directora del IES Francisco Salzillo

