

Informe de seguimiento de la Carta de Servicios. IES. Ginés Pérez Chirinos

La Resolución de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Ginés Pérez Chirinos de Caravaca de la Cruz (30001308) dicta que *“la dirección del centro dará cuenta del control ordinario y periódico, a través de cuadros de mando y seguimiento, del cumplimiento de los compromisos contenidos en la Carta de Servicios. Para ello remitirá un informe, en el primer trimestre del año natural, referido al año (curso) inmediatamente anterior, de seguimiento de los compromisos establecidos en dicha Carta de Servicios”*. Según comunicación de la administración con el centro, el presente informa consta de:

- Los indicadores asociados.
- Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas.
- Las desviaciones detectadas.
- Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso.
- Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución.
- Los controles internos efectuados.

Al igual que durante el curso precedente, 2020-21, la situación pandémica por la que atravesamos ha dificultado la recogida de los datos necesarios para la realización del siguiente Informe de seguimiento de la Carta del Servicios del IES Ginés Pérez Chirinos.

1. Indicadores asociados.

El Cuadro de Mando Integral con los resultados de los indicadores de la Carta de Servicios es el siguiente:

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Curso					Tendencia
			2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	
IR-12-16	Porcentaje de alumnos que promocionan	^65%	80,50%	82,5%	79%	84,5%	67,63%	↓
IR-12-17	Porcentaje de alumnos que titulan	^70%	74%	77,5%	78%	84,75%	72,3%	↓
IR-12-18	Comparativa media centro/media regional ED2º ESO	^-10%	-2,8	-6,4	-2,6	N/R	N/R	
IR-12-20	Comparativa media centro/media regional EBAU	^-0,1%	-0,03	-0,07	0,02	0,04	-0,03	↓
INDICADORES DE SATISFACCIÓN								
IS-23-04	Satisfacción del alumnado sobre el funcionamiento del Centro	>3	3,25	3,5	3,55	N/R	3,55	↔
IS-23-07	Satisfacción de las familias sobre el funcionamiento del Centro	>3	NR	3,27	3,42	N/R	3,36	↓
IS-23-11	Satisfacción del profesorado sobre el funcionamiento del Centro	>3	NR	3,25	3,14	N/R	3,55	↑
IS-23-13	Satisfacción del PAS sobre el funcionamiento del Centro	>3	NR	3,46	4	N/R	3,71	↓

En la Carta de Servicios se definen ocho indicadores, distribuidos en cuatro indicadores de rendimiento y en cuatro indicadores de satisfacción.



2. Las medidas de percepción de la calidad en el servicio.

Las familias y el alumnado de nueva incorporación al centro realizan al inicio del curso académico una encuesta sobre su satisfacción con el proceso de acogida al mismo. La encuesta se valora de 1 a 4 tanto para las familias como para el alumnado.

Las preguntas para el alumnado son las siguientes:

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN	ns/nc	1	2	3	4
¿Te han atendido los conserjes? <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí → Valora →					
Atención por parte del personal de oficina al realizar la matrícula					
Atención e Información ofrecida por el tutor/a					
Documentación recibida					
(Sólo alumnos 1º ESO) Conocimiento de las instalaciones del Centro					
Señalización de las dependencias del Centro					
SATISFACCIÓN GENERAL DE LA ATENCIÓN RECIBIDA					

Las familias responden al siguiente cuestionario:

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN	1	2	3	4
ns/nc				
¿Le han atendido los conserjes? <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí → Valore →				
Atención por parte del personal de oficina al realizar la matrícula				
Atención e Información ofrecida por el tutor/a				
Documentación recibida				
SATISFACCIÓN GENERAL DE LA ATENCIÓN RECIBIDA				

Las familias, el PAS y el profesorado, los grupos de interés definidos por el Sistema de Gestión de Calidad, respondieron a una encuesta a través de Formularios Google, la cual cuenta con las preguntas que a continuación se relacionan y una escala de valoración de 1 a 4 igualmente.

En el caso de las familias:

¿Cómo valora la atención recibida por el tutor de su hijo?
¿Cómo valora la atención recibida por el resto de profesores de su hijo?
¿Qué imagen tiene usted del IES Ginés Pérez Chirinos?
Valore la información recibida por parte del Centro (notas, faltas, actividades...)
Valore la atención del equipo directivo.
¿Conoce o ha utilizado la página web del Centro?
Valore la página web del Centro.
Valoración del Centro en general.
Sugerencias, quejas y felicitaciones.



Para el profesorado las preguntas son:

Acerca de los espacios e instalaciones del Centro	Orden y limpieza
	Mantenimiento
Acerca del Personal de Administración y Servicios	Nivel de eficacia de la conserjería
	Organización y eficacia de la Oficina
Acerca del equipo directivo	Valora al equipo directivo
Acerca del profesorado (resto de compañeros)	Puntualidad
	Convivencia entre el profesorado y el clima de trabajo
	Implicación en las actividades del Centro
Acerca del alumnado	Puntualidad
	Disciplina y cuidado de las instalaciones
Satisfacción general	Valora de forma global el centro
Sugerencias, quejas y felicitaciones	

En cuanto al Personal de Administración y Servicios:

Acerca de los espacios e instalaciones del Centro	Orden y limpieza
	Mantenimiento
Acerca del Personal de Administración y Servicios	Satisfacción con el clima de trabajo
Acerca del profesorado	Trato del profesorado
	Valoración global
Acerca del alumnado	Puntualidad
	Disciplina y cuidado de las instalaciones
Valora de forma global el centro	
Sugerencias, quejas y felicitaciones	

Todo el alumnado del Centro, tanto si es de nueva incorporación como si no lo es, ha venido respondiendo a la encuesta del centro a través de la plataforma LimeSurvey de la que da soporte la Consejería de Educación. Las preguntas a las que responde el alumnado son referidas a sus profesores y son las siguientes:

Informa al grupo sobre los contenidos de cada tema y de cómo los va a evaluar y calificar
Expone con claridad lo más importante de cada tema y responde de forma clara a las preguntas y a las dudas que surgen en clase
Los exámenes y pruebas se basan en lo explicado y trabajado en clase
Muestra las pruebas realizadas, comenta los errores y resuelve las dudas
Considero que el trato del profesor hacia el alumnado es adecuado
Despierta el interés por la materia que imparte
Consigue crear un ambiente agradable de trabajo en clase

Fomenta el respeto a los valores de convivencia, entendimiento, cooperación, ayuda

Es puntual

Valora de forma global al profesor

3. Las desviaciones detectadas.

En referencia a los indicadores de rendimiento; es decir: aquellos que miden cuales son los resultados obtenidos por el alumnado del centro, vemos que en un caso, el IR-12-18 Comparativa media centro/media regional ED2º ESO, no ha podido establecerse, puesto que en el curso pasado no se realizó la prueba de diagnóstico de la Región de Murcia. En los otros tres indicadores se observa que la tendencia es negativa en todos ellos, siendo especialmente destacada la caída en IR-12-16 Porcentaje de alumnos que promocionan. Este indicador se establece en 67.63% lo cual supone una caída de 17% con respecto al dato del curso precedente; si bien es cierto que, aun así, supera el estándar de calidad que es del 65%. Las razones de tal bajada del indicador IR-12-16 deben buscarse en que el resultado del curso precedente era excepcionalmente bueno por causa de la pandemia, como se explicó en el Informe de seguimiento de la carta de servicios del curso pasado. También hay una tendencia a la baja en los otros dos indicadores el IR-12-17 Porcentaje de alumnos que titula y el IR-12-20 Comparativa media centro/media regional EBAU, pudiendo achacarse la regresión a la misma causa ante dicha: la distorsión de los resultados por la pandemia mundial de COVID-19. En ambos casos, como en lo referente a la promoción del alumnado, se supera el estándar de calidad establecido.

Por lo que hace a los indicadores de satisfacción, podemos observar como el IS-23-04 Satisfacción del alumnado sobre el funcionamiento del centro la tendencia se mantiene igual que en los cursos precedentes en que se llevó a cabo la encuesta, el último de los cuales es el 18-19. Al contrario que en el curso pasado, ya podemos establecer tendencia de los indicadores IS-23-07 Satisfacción de las familias sobre el funcionamiento del centro, IS-23-11 Satisfacción del profesorado sobre el funcionamiento del centro y IS-23-13 Satisfacción del PAS sobre el funcionamiento del centro. En los resultados del PAS la tendencia es a la baja, superándose ampliamente, eso sí, el estándar de calidad marcado. En el caso del profesorado la tendencia es claramente al alza, superándose no solamente el estándar de calidad si no los resultados de las dos encuestas anteriores.

4. Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas en su caso.

Las causas de las tendencias observadas se han apuntado más arriba en el apartado 3. Las desviaciones detectadas. En cuanto a las medidas emprendidas, se estudiarán los planes de mejora correspondientes durante el presente curso, puesto que los datos se acaban de publicar.

5. Las quejas y sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución.

No se recibieron durante el curso pasado quejas o sugerencias por ninguno de los canales puestos a tal fin en la Carta de Servicios.



6. Los controles internos efectuados.

Los controles internos de la Carta de Servicios, así como del Sistema de Gestión de Calidad, se realizan en las reuniones semanales de la Comisión de Calidad.

En Caravaca de la Cruz, a 21 de enero de 2022.

El Director

Ginés Pérez Salguero



El Responsable del SCG,

Fdo.: Juan R. Marín Lag.

