

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL IES LA BASÍLICA. ALGEZARES-MURCIA**

**ENERO.2021**

**1. INDICADORES ASOCIADOS Y MEDIDAS DE PERCEPCIÓN RECOGIDAS**

**COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN**

<b>Nº</b>	<b>COMPROMISO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>VALORACIÓN 19.20</b>
<b>1</b>	(Resultados) Mantener y/o mejorar el porcentaje del 75% de alumnos que promocionan en ESO tras la evaluación extraordinaria (anual, medido en octubre)	(PE506.11) Porcentaje de alumnado que promociona en ESO (nº alumnos con menos de tres materias suspensas tras la evaluación extraordinaria/nº total alumnos de ESO x 100 ≥75)	92%. <b>CONSEGUIDO.</b> Resultado muy positivo, a pesar del Covid
<b>2</b>	(Resultados) Mantener y/o mejorar el porcentaje del 76% de alumnos que titulan en 2º Bachillerato (anual, medido en octubre)	(PE506.12) Porcentaje de alumnos que titulan en 2ª bachillerato (nº alumnos que titulan tras la evaluación extraordinaria/nº alumnos matriculados x100≥ 76)	95%. <b>CONSEGUIDO.</b> Resultado muy positivo.
<b>3</b>	(Resultados) Obtener el mismo porcentaje de aprobados en la prueba de acceso a la universidad (EBAU) que el resto de la región con un margen de 0,5 puntos (anual, medido en julio)	(PE506.15) Comparación de resultados en la prueba EBAU con la media regional. Diferencia entre el porcentaje de alumnos aprobados (de los presentados) en EBAU y el porcentaje medio regional ≤ 0,5	+0,8% aprobados (93,2% aprobados en el centro frente al 92,4% aprobados regional). <b>CONSEGUIDO.</b> Resultado muy positivo.
<b>4</b>	(Práctica docente) Grado de satisfacción del alumnado	(PE402.03) Media sobre 10 en escala de 4. Resultado	7,6. RESULTADO DE 2018.

	con la práctica docente en cuanto al ambiente de trabajo en clase (bienal, medido en abril)	≥ 6.	<b>BIENAL</b>
5	(Práctica docente) Grado de satisfacción del alumnado sobre la aplicación por parte del profesorado de los criterios de calificación de los que informan a principio de curso (bienal, medido en abril)	(PE401.01) Media sobre 10 en escala de 4 observaciones. Resultado ≥7.	7,8. <b>CONSEGUIDO.</b> Resultado muy positivo
6	(Planes y Proyectos) Participar en un mínimo de 8 planes /programas educativos (anual, medido en octubre)	(PE402.02) Inscripción del centro en planes/programas educativos convocados por la Consejería de Educación. Resultado ≥8.	<b>16 planes/proyectos. CONSEGUIDO</b>
7	(Actividades Extraescolares) Nº total de actividades extraescolares realizadas por curso (anual, medido en junio)	(PO501.10) Nº total de actividades realizadas, programadas y no programadas ≥30	65. <b>CONSEGUIDO.</b> Valoración positiva ya que el curso 2019-20 tuvo dos trimestres de presencialidad.
8	(Convivencia) Tasa de alumnos reincidentes en faltas graves y muy graves, igualar o reducir el porcentaje del 8% (anual, medido en octubre)	(PO404.01) Nº de alumnos con 3 o más faltas leves/ nº total de alumnos del centro	9,57%. <b>NO CONSEGUIDO</b>
9	(Información y atención) Grado de satisfacción de las familias con las reuniones realizadas con profesores (bienal, medido en abril)	(PE704.04) Grado de satisfacción de las familias igual o mayor a 7 puntos (en escala de 10)	8,8. RESULTADO DE 2018. <b>BIENAL</b>
10	(Información y atención) Grado de satisfacción de las familias con la información que proporciona el centro (bienal, medido en abril)	(PE704.03) Grado de satisfacción de las familias igual o mayor a 7 puntos (en escala de 10)	8,9. RESULTADO DE 2018. <b>BIENAL</b>
11	(Información y atención) Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento global del centro (bienal, medido en abril)	(PE704.05) Grado de satisfacción de las familias igual o mayor a 7 puntos (en escala de 10)	7,8. RESULTADO DE 2018. <b>BIENAL</b>
12	(Información y atención) Grado de satisfacción del alumnado con el funcionamiento global del centro (bienal, medido en abril)	(PE703.01) Grado de satisfacción del alumnado igual o mayor a 7 puntos (en escala de 10 puntos)	7,3. RESULTADO DE 2018. <b>BIENAL</b>
13	(Otros) Respuesta a quejas en un plazo de 5 días, a sugerencias en 10 días y al	(PE508.01) Porcentaje de respuestas emitidas en plazo. (Número de	71,4% de respuestas emitidas en plazo. <b>NO CONSEGUIDO.</b>

buzón Help en 2 días	respuestas emitidas en el plazo comprometido/ número de peticiones recibidas x 100)	2 de 7 quejas no pudieron responderse en plazo.
----------------------	---	---

Síntesis:

	CONSEGUIDO	NO CONSEGUIDO	BIENAL
19-20	6	3 (nº 8 Y 14)	5

## 2. DESVIACIONES DETECTADAS

Nº	COMPROMISO	INDICADOR	VALORACIÓN 19.20
8	(Convivencia) Tasa de alumnos reincidentes en faltas graves y muy graves, igualar o reducir el porcentaje del 8% (anual, medido en octubre)	(PO404.01) Nº de alumnos con 3 o más faltas leves/ nº total de alumnos del centro	9,57%. <b>NO CONSEGUIDO</b>
14	(Otros) Respuesta a quejas en un plazo de 5 días, a sugerencias en 10 días y al buzón Help en 2 días	(PE508.01) Porcentaje de respuestas emitidas en plazo. (Número de respuestas emitidas en el plazo comprometido/ número de peticiones recibidas x 100)	71,4% de respuestas emitidas en plazo. <b>NO CONSEGUIDO.</b> 2 de 7 quejas no pudieron responderse en plazo.

## 3. CAUSAS DESVIACIONES Y MEJORAS EMPRENDIDAS

**Indicador nº 8: CAUSAS:** No se ha conseguido el objetivo ya que hubo una actuación específica para controlar las conductas disciplinarias y ello supuso un aumento de las amonestaciones o partes de faltas leves. Aunque a priori, parece un dato negativo, en este caso se debe a una actuación particular, por lo que se prevé que este curso que ya no se realizará tal actuación, se reduzcan el nº de amonestaciones impuestas y se logre alcanzar el objetivo.

Mejora para el indicador nº 8: Dos actuaciones: Una general, cambiar la intervención específica, llevada a cabo el curso pasado, de usar la amonestación escrita o parte leve de faltas por indisciplina por una actuación preventiva que suponga también disminuir la problemática de la convivencia en el centro y conlleve una reducción de alumnos con faltas leves.

Una particular: Actuar con los alumnos que tengan la primera amonestación para que no reincidan, usando otras fórmulas de intervención educativa como la mediación, el contrato o el paso por el aula de convivencia.

**Indicador nº 14: CAUSAS.** El equipo directivo tuvo un ligero retraso en la respuesta a dos quejas, que está establecido el indicador en un máximo de 5 días, ya que fueron dos cuestiones complejas y hubo que realizar diversas entrevistas con alumnos para averiguar la respuesta a dichas quejas. Aunque el porcentaje de respuesta de este compromiso es elevado, no es el que el centro quiere adoptar, ya que tiene establecido un porcentaje del 100 por ciento de respuestas en tiempo establecido.

Mejora: Ante la presentación de una queja que suponga un tiempo mayor del establecido para darle respuesta y solución, el equipo directivo delegará en algún miembro para recabar ayuda, parte de las actuaciones que haya que realizar. Ej. Se pedirá ayuda al profesor-tutor, o a algún otro miembro del equipo directivo.

Ambas mejoras forman parte del Plan de Mejoras del centro para el curso 2020-21.(véase anexo nº 1)

#### 4. QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS Y MEDIDAS ADOPTADAS

En la tabla se observa el registro histórico del número total de felicitaciones, quejas y sugerencias (FQS) recibidas y el tiempo de respuesta dado. Se incluyen dos buzones, el buzón de FQS y el buzón HELP que aunque está destinado a recoger solicitudes de ayuda en caso de acoso escolar, algunos alumnos no usan también como FQS.

Este indicador se encuentra en los siguientes documentos: como objetivo específico de curso (nº 19) y en la Carta de Servicios (nº 13)

Indicador: Dar una respuesta a quejas en un plazo de 5 días, a sugerencias en 10 días y al buzón Help en 2 días

CURSO	FELICITACIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	BUZÓN HELP	TOTAL
2016-17	3		1		4
2017-18	0	3 (menos 5 días)	2 (máximo 10 días)		5
2018-19	0	2 (menos de 5 días)	0	1 (1 día)	3
2019-20 (duró 6 meses)	0	2 (una 2 días y otra 6 días)	0	5 ( 4 en 1 día y una en cuatro días)	7 (71,4% respuestas emitidas en plazo)

En el curso 2019-20 sólo hubo 7 incidencias (de un total de 450 alumnos),

#### 5. CONTROL INTERNO EFECTUADO

La Carta de Servicios, con los resultados de los 13 compromisos adquiridos, ha sido expuesta en dos sesiones en el órgano de la Comisión de Coordinación Pedagógica. En estas reuniones los jefes de departamentos didácticos han analizado todos estos indicadores y sus resultados y vertido reflexiones acerca de las medidas de mejora a adoptar. Esta exposición se realizó junto

a otros compromisos que tiene el centro pero no forman parte de este documento, sino del documento Estadísticas y Compromisos de Calidad (ver en la web del centro, en el apartado Calidad y Transparencia),

El Claustro es informado y la Carta de Servicios es expuesta en la web del centro, para que todo el profesorado y resto de miembros de la Comunidad Educativa puedan hacer sugerencias sobre aspectos de la misma.

El control sobre los servicios que aparecen en nuestra Carta de Servicios ha sido:

### **Enseñanzas**

Se han logrado excelentes resultados en los indicadores de rendimiento establecido para todas las enseñanzas del centro (véanse los 34 indicadores de rendimiento establecidos en el Cuadro de Mando Integral o la selección de éstos realizada en el documento Estadísticas del Centro, ambos expuestos en la web del centro).

El ítem 29 de la Encuesta de Satisfacción del Profesorado sobre el funcionamiento del centro, referido a si el centro prepara adecuadamente a los alumnos según los resultados académicos, es valorado con 7,5 puntos.

### **Gestión administrativa**

La valoración recibida de la gestión administrativa está entre las más altas en la encuesta de satisfacción del funcionamiento del centro por parte del profesorado, ítem nº19 (las tareas administrativas se desarrollan adecuadamente) valorado con 9,6 puntos. En la encuesta del curso pasado fue el 2º ítem más valorado, habiendo sido el primero en la encuesta de hace dos cursos.

Otro ítem, el nº 8 (observación de la legalidad en el proceso de admisión de alumnos) de la Encuesta de Autoevaluación del Consejo Escolar, ha sido muy bien valorado con 8,6 puntos.

La valoración por parte de los alumnos y los padres corresponde a hace dos cursos, ya que el año pasado no se realizó por no corresponder (es bienal).

### **Actividades extraescolares y complementarias**

Los indicadores que muestran el funcionamiento y grado de satisfacción con este servicio son:

Nº 7 de la Carta de Servicios, que indica que el centro se compromete a hacer un mínimo de 20 actividades extraescolares durante el curso. El jefe de departamento de extraescolares, recabó 61 actividades realizadas por todos los departamentos hasta la fecha del confinamiento. El servicio se prestó, pues, ampliamente.

El profesorado valora con 7,4 puntos el nº de actividades programadas por el departamento de Actividades Escolares, a través del ítem nº 12 y con 9,1 puntos las tareas que oferta dicho departamento. Estos ítems pertenecen a la Encuesta de Satisfacción del Profesorado con el Centro.

### **Planes y programas**

-Sistema plurilingüe Inglés-Francés en ESO (inmersión intermedia).

El curso pasado no se pudieron realizar (aunque fueron ofertadas y seleccionadas por las familias) las actividades de inmersión.

En cuanto a la memoria del Proyecto Plurilingüe arroja resultados satisfactorios en cuanto al logro de los objetivos propuestos.

**-Plan de Mejora de la Convivencia y Prevención del Acoso Escolar**

La valoración de la convivencia por parte del profesorado ha sido de 8,2 puntos, correspondientes a la media aritmética global del bloque sobre la convivencia que se compone de 6 ítems siendo todos valorados con más de 8 puntos, excepto el ítem que pregunta sobre el clima de convivencia en las aulas y el centro que es valorado con 7,8, aún así por encima de la media de 7,5 que es el valor a conseguir.

**-Huerto Escolar Ecológico y Revegetación**

Se realizaron todas las actividades previstas (véase blog específico <http://nuestrojardinyhuertoescolar.blogspot.com/> )

**-Programa de actividades deportivas internas y Deporte escolar.**

No se ha realizado, por COVID, el programa.

**-Plan de Educación para la Salud**

Todas las actividades realizadas han sido valoradas muy positivamente por el alumnado (véase apartado de cuestionarios en el blog de educación para la salud (<http://saludlabasilica.blogspot.com/>))

## **Actividades de colaboración con otras entidades (alianzas)**

**-Policía tutor con el Ayuntamiento de Murcia**

Se han realizado numerosas actuaciones en el ámbito de evitar el absentismo escolar

**-Alcaldías de Algezares y Los Garres**

Ha habido numerosas reuniones con el alcalde de Algezares, quien se ha involucrado particularmente ayudando al centro en tareas de limpieza y de donación de material COVID

**- Ayuntamiento de Murcia con talleres extraescolares**

Se participó tanto en los talleres extraescolares como en la oferta de actividades Murciaeducadora

**-Colaboración con las ONGs “Agua de coco”, Cruz Roja y Cáritas Diocesana**

Se mantuvo la colaboración con estas entidades, se recogió dinero que fue donado.

**-Colaboración con la Universidad de Murcia**

Se colaboró con el programa de alumnos universitarios en prácticas en el centro y en la preparación de las pruebas EBAU.

## **Otros servicios**

**-Cafetería/cantina (abierta de 11:00 h a 12:00h).**

- Web permanentemente actualizada ([www.murciaeduca.es/30013542](http://www.murciaeduca.es/30013542)).
- Auxiliares de conversación nativos.
- Organización y acompañamiento a las pruebas externas de habilitación lingüística dentro del Sistema Plurilingüe.
- Actividades de inmersión lingüística.
- Atención individualizada de la Orientadora y de la Profesora de Servicios a la Comunidad.
- Apoyos en la aula (dos profesores en la aula) en parte del horario de los grupos de la ESO (Matemáticas, Lengua, Inglés y Pedagogía Terapéutica).
- Detección sistematizada de alumnado de altas capacidades en Educación Secundaria Obligatoria
- Detección de alumnado en ESO en riesgo de acoso escolar
- Agenda escolar personalizada.
- Envío de información mediante mensajes masivos a las familias.
- Entrevistas personalizadas a las familias de nueva matrícula durante el mes de julio.

Todos estos servicios se cumplieron excepto las actividades de inmersión lingüística y la preparación de las pruebas externas de habilitación lingüística, que fueron suspendidas por el COVID y el servicio de cantina que fue cerrado por el confinamiento, también por COVID.

El resto se realizó, hasta el momento en que concluyó la enseñanza presencial, e incluso algunas se mantuvieron vía on-line.

La valoración sobre los mismos por parte del alumnado y las familias no se realizó el curso pasado ya que no correspondía hacer las encuestas, que se realizan cada dos años.

**ANEXO 1. PLAN DE MEJORAS 20-21**

Nº	ORIGEN	ACCIÓN	PRIORIDAD 1-2-3	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADOR
1	Memoria Centro Encuestas Obje. (6)	Continuar con el Plan Específico mejora de los resultados en pruebas EBAU: Reunión para elaborar recomendaciones en materias con resultados inferiores a la media. Como guía, tomamos el acta de la CCP en la que se abordó este tema.	1	DIRECCIÓN	2 cursos  (2º año)	Reunión con los departamentos con resultados por debajo de la media en EBAU
2	Departamentos	Incrementar la información al profesorado del equipo docente afectado sobre el alumnado reincidente en faltas leves.	1	JEFATURA Y PTSC	1 curso	Crear documento-consulta en Infoalu
3	Obj. (13) y Estad. (20) y C.Ser. (8)	Reducir el porcentaje de alumnos reincidentes (más de 3 faltas leves).	1	JEFATURA	2 cursos	Porcentaje de alumnos reincidentes <8%
4	Encuestas Memorias de Departamento	Mejora de la competencia digital del profesorado. Curso Formación Reformular el ítem 30: "La evaluación y las observaciones sobre mi trabajo influyen positivamente en mi forma de impartir clase en el aula".	2	JEFATURA	1 curso	Realización curso formación
5	Carta Servic. (14)	Contestar en plazo a las quejas, sugerencias y reclamaciones.	1	DIRECCIÓN	Anual	Plazos de respuesta: Quejas en 5 días; Sugerencias en 10

						Buzón Help en 2 días.
6	Memoria final de jefatura de estudios	Analizar las dos tipologías de las faltas leves (b y g) que más se dan en el centro.	1	Jefatura	1 curso	Recoger los aspectos reales de estas tipologías genéricas
7	Memoria final de jefatura de estudios	Realizar seguimiento a los alumnos que han pasado por el aula de convivencia y/o han sido expulsados por faltas graves o muy graves.	1	Jefatura	1 curso	Obtener el grado de implicación en el aula que ha tenido los alumnos

En Algezares a 02 de febrero de 2021.

El responsable de calidad

Ginés M<sup>a</sup> Valera Carmona