

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

### Curso 2019-20

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. (no se han recibido por ninguna vía)
- Los controles internos efectuados. (Revisiones en la comisión calidad)

Antes de iniciar el presente informe sobre el seguimiento de la Carta de Servicios del IES Ginés Pérez Chirinos hemos de aclarar que la actual situación de pandemia mundial que atravesamos ha repercutido negativamente en la recogida de datos necesaria. En primer lugar, la situación de excepcionalidad ha dado lugar a una distorsión de los datos de los dos primeros indicadores (véase más abajo), por cuanto los resultados de los alumnos han sido comúnmente mejores de los esperados sin la pandemia del COVID-19. La misma situación de excepción tuvo como consecuencia que durante el curso pasado, 2019-2020, no se realizasen las IPCS a los grupos de interés (alumnado, profesores, familias y PAS) que se identificaron en la Carta de Servicios. El problema es importante en el caso de profesores, familias y PAS dado que sólo se han realizado dos encuestas a estos grupos de interés (cursos 2017-18 y 2018-19) y por lo tanto la evidencia no es fiable, por cuanto son necesarios al menos tres datos; de cualquier modo se incluyen los resultados de esos grupos para esos cursos en el Cuadro de Mando Integral que acompaña al presente informe.

En lo que hace a los resultados académicos del centro y a su comparativa con la Región, el curso pasado no se realizó la Prueba de Diagnóstico por parte de la administración, no siendo en este caso tan perjudicial para el presente informe, puesto que se incluyen los datos de los tres cursos anteriores; es decir: 2016-17, 2017-18 y 2018-19, con lo cual si se puede apreciar la tendencia.

## 1. Indicadores asociados.

Cuadro de Mando Integral con los resultados de los indicadores de la Carta de Servicios:

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	ESTANDAR DE CALIDAD	Curso				Tendencia
			2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	
<b>INDICADORES DE RENDIMIENTO</b>							
IR-12-16	Porcentaje de alumnos que promocionan	^65%	80,50%	82,50%	79%	84,50%	↑
IR-12-17	Porcentaje de alumnos que titulan	^70%	74%	77,50%	78%	84,75%	↑
IR-12-18	Comparativa media centro/media regional ED2º ESO	^10%	-2,8	-6,4	-2,6	N/R	
IR-12-20	Comparativa media centro/media regional EBAU	^0,1	-0,03	-0,07	0,02	0,04	↑
<b>INDICADORES DE SATISFACCIÓN</b>							
IS-23-04	Satisfacción del alumnado sobre el funcionamiento del Centro	>3	3,25	3,5	3,55	N/R	↑
IS-23-07	Satisfacción de las familias sobre el funcionamiento del Centro	>3	N/R	3,27	3,32	N/R	↑
IS-23-11	Satisfacción del profesorado sobre el funcionamiento del Centro	>3	N/R	3,25	3,14	N/R	↓
IS-23-13	Satisfacción del PAS sobre el funcionamiento del Centro	>3	N/R	3,46	4	N/R	↑

En la Carta de Servicios se definieron ocho indicadores, distribuidos en cuatro Indicadores de Rendimiento y cuatro Indicadores de Satisfacción. Como se dijo más arriba, los resultados de los indicadores de rendimiento IR-12-16 e IR-12-17 quizá estén algo distorsionados debido a la pandemia del COVID-19 que también puede afectar al IR-12-20, por lo que se refiere al IR-12-18 tenemos datos suficientes para conocer la tendencia aun faltando el dato del curso 2019-20.

En cuanto a los Indicadores de Satisfacción, el único dato que es relevante al crear tendencia es el del IS-23-04, por cuanto disponemos de datos de tres cursos, los necesarios para apreciar la tendencia del centro.

## 2. Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas.

Las familias y los alumnos realizan una primera encuesta al inicio del curso académico en el año de su primera incorporación. La encuesta se valora de 1-4 en ambos casos. En el caso de los alumnos las preguntas que responde son las siguientes:

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN		ns/nc	1	2	3	4
¿Te han atendido los conserjes?	No 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						
<b>SATISFACCIÓN GENERAL DE LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>						



Para las familias el cuestionario es el siguiente:

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN		ns/nc	1	2	3	4
¿Le han atendido los conserjes?	No      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						

Durante el pasado curso no se realizaron las IPCS a los grupos de interés, como se ha explicado más arriba del presente informe. En los cursos precedentes, las familias, el profesorado y el PAS respondieron a una encuesta realizada a través de Formularios de Google, la cual contaba con las preguntas que a continuación se relacionan y una escala de valoración de 1 a 4.

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 que recibe por parte del Centro (notas, faltas, actividades...).
Valore la atención del equipo directivo.
¿Conoce o ha utilizado la web del centro?
Valore la página web del centro
Valoración general del centro
Sugerencias, quejas y felicitaciones

En el caso del profesorado:

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 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 al centro
Sugerencias, quejas y felicitaciones.	



En el caso del Personal de Administración y Servicios:

Acerca de las Instalaciones y Espacios	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
Valora del Forma Global al Centro	
Sugerencias, Quejas y Felicitaciones	

El 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. Las preguntas a las que responde el alumnado:

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 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 dudas
Considero que el trato del profesor hacia los alumnos es adecuado
Despierta el interés por la materia que imparte
Consigue crear un ambiente agradable de trabajo en la clase
Fomenta el respeto por valores de convivencia, entendimiento, cooperación, ayuda
Es puntual
Valora de forma global al profesor/a

En cuanto a los tiempos en que se realizan las IPCS: las Encuestas de Acogida las realiza el alumnado durante el primer mes de incorporación al centro (septiembre u octubre del curso académico). Las familias responden a sus Encuestas de Acogida durante la reunión con el tutor de principio de curso (mes de octubre). El alumnado responde las IPCS del curso en los meses de febrero y marzo y el resto de grupos de interés lo hace en el mes de mayo del curso académico.

### 3. Las desviaciones detectadas.

Como se aprecia en el Cuadro de Mando de la Carta de Servicios del centro, todos los indicadores de rendimiento superan ampliamente el estándar de calidad propuesto en la Carta de Servicios. En todos los casos la tendencia es al alza. En el “IR-12-16 Porcentaje de alumnos que promocionan” se ve que la tendencia negativa que venía de los dos cursos precedentes se invierte y se mejoran los resultados incluso del primer dato. Por lo que corresponde al “IR-12-17 Porcentaje de alumnos que titulan” se puede observar una tendencia al alza continuada, mejorando ampliamente los resultados del



primer dato de la muestra. El “IR-12-18 Comparativa media centro/media regional ED2ºESO” ha mejorado con respecto al segundo de los tres datos, recuperando el nivel para el curso 18-19 que tenía en el curso 16-17. El indicador que ha experimentado un alza constante y continua es el IR-12-20 Comparativa media centro/media regional EBAU”.

En los indicadores de satisfacción no hay tendencia, excepto en el “IS-23-04 Satisfacción del alumnado sobre el funcionamiento del centro”, del cual si disponemos de datos suficientes, apreciándose un mejoría con la satisfacción del centro por parte de los alumnos.

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

Las desviaciones al alza en los resultados de casi todos los indicadores de los que tenemos tendencia indican que no es preciso establecer medidas correctoras.

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

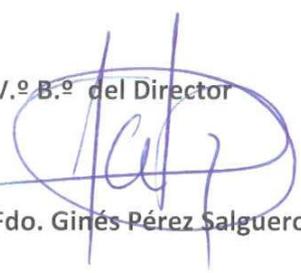
No se recibieron durante el curso pasado quejas o sugerencias por ninguno de los medios puestos a disposición por la Carta de Servicios.

6. Los controles internos efectuados.

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

En Caravaca de la Cruz, a 26 de marzo de 2021.

V.º B.º del Director

  
Fdo. Ginés Pérez Salguero



El Responsable del SGC,

  
Fdo. Juan R. Marín Lag.