

INFORME DE CARTA DE SERVICIOS

IES ARZOBISPO LOZANO

Indicador (Escala)		Quién	Cuándo	objetivo *	DATOS
RESULTADOS ACADÉMICOS	Porcentaje de alumnado que titula en ESO.	J.E.	SEP (2020)	70%	83.85
	Porcentaje de alumnado que titula en BACHILLERATO.	J.E.	SEP (2020)	75%	88.76
	Porcentaje de alumnado que aprueba EBAU.	J.E.	JUL (2020)	90%	98.3
BILINGÜISMO/ PRÁCTICA DOCENTE	Porcentaje de alumnos del programa bilingüe que se presentan a certificación B1 al finalizar ESO y obtienen certificación.	C.BIL.	OCT (2020)	80%	68%
	Horario lectivo en lenguas extranjeras en ESO (Programa Plurilingüe).	J.E.	SEP (2020)	40%	39.1%
PRÁCTICA DOCENTE/ NUEVAS TECNOLOGÍAS	Tasa de profesorado que integra las TIC en el aula a través del uso del aula virtual.	R.M.I.	JUN (2020)	75%	90%
CONVIVENCIA	Tasa de alumnos que reinciden en conductas contrarias a la norma en conductas leves.	J.E.	JUN (2020)	10%	2%
	Tasa de alumnos que reinciden en conductas contrarias a la norma en el caso de conductas graves.	J.E.	JUN (2020)	5%	0
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN	Grado de satisfacción de las familias con respecto al Centro.	R.CAL	MAY (2020)	7	8.78
	Grado de satisfacción del alumnado con respecto al Centro.	R.CAL	MAY (2020)	7	8.77
	Nº de respuestas a quejas, sugerencias y consultas en el plazo comprometido (5 días lectivos).	DIR.	JUL (2020)	100%	100%
	Nº de certificados y documentos solicitados entregados en plazo (3 días lectivos).	DIR.	JUL (2020)	100%	100%

Abreviaturas utilizadas.

J.E. (Jefatura de Estudios)

C.BIL. (Coordinadora del programa bilingüe)

R.M.I. (Responsable de medios informáticos)

R.CAL. (Responsable de Calidad)

DIR. (Director)



Informe sobre el grado de cumplimiento de la Carta de Servicios del IES ARZOBISPO LOZANO, publicada en el Borm con fecha de 12 de mayo de 2020.

El análisis que presentamos viene refrendado por los datos que se pueden observar en la tabla superior de Indicadores mediante los cuales se ha realizado el seguimiento de nuestra Carta de Servicios.

El primer conjunto de indicadores está agrupado en la consecución de logros derivados de la *Práctica docente*, tales como el porcentaje de **alumnado que titula en ESO**, los que hacen en **Bachillerato** y los que aprueban **EBAU**. Como se puede observar, los **resultados** obtenidos de estos indicadores son **muy satisfactorios** pues en todos ellos se ha conseguido mejorar notablemente el objetivo marcado, a pesar de las dificultades que el último trimestre del curso 2019-20 tuvo debido a la pandemia y la consecuente finalización del curso a través de clases en línea, así como la realización de la EBAU de forma presencial, a pesar de la incertidumbre generada.

En cuanto a los indicadores sobre **Bilingüismo**, su valoración no es tan positiva como se esperaba. Tras analizar los resultados obtenidos por nuestro alumnado una vez realizadas las pruebas B1 en los distintos idiomas, se observa que sólo un **68%** consigue tal titulación, cuando el objetivo era llegar al 80%. Se considera que los datos no son realistas. Primero, porque cuando se realizaron las pruebas de la EOI, tanto de inglés como de francés, los casos de Covid estaban aumentando en nuestro centro y algunos alumnos se vieron afectados por la situación, no pudiendo realizar los exámenes cuando estaban previstos, perjudicando por tanto los resultados finales. También encontramos con que hay un número mayor de alumnado que ha conseguido la titulación B1 en inglés a través de entidades privadas, pero que no computa en los datos de los que dispone el centro, ya que dichas titulaciones han sido gestionadas a través de academias privadas de la localidad. Por tanto, el número de alumnado con titulación B1 es superior al que muestran las cifras. Además de lo expuesto anteriormente, se ha de tener en cuenta que los **requisitos para certificar y obtener la titulación B1** de la EOI, cambiaron durante el 2020, teniendo el alumnado que conseguir una media de 6,5 para obtener dicha certificación, lo que ha bajado la media de aprobados y ha perjudicado al alumnado que, aunque ha aprobado las pruebas con más de 5 puntos, no ha conseguido la titulación. Por último, se ha de resaltar que no todo el alumnado que estudia en un programa bilingüe o



plurilingüe tiene un perfil adecuado para ello, obteniendo resultados negativos en las materias lingüísticas, y repercutiendo por tanto negativamente en la obtención de Titulaciones de Idiomas. No obstante, seguiremos trabajando para mejorar los resultados en años posteriores a través de un **plan de mejora** específico que se realizará desde la **coordinación del programa bilingüe**.

En cuanto al **horario lectivo en lenguas extranjeras en ESO**, observamos que el dato del curso 2019-20 sitúa al centro en un **39.1%** del total horario cuando el objetivo a alcanzar era del 40 %. Aunque la incidencia negativa está marcada por una hora en el total del cómputo, se va a trabajar en su consecución, potenciando tres ámbitos directamente relacionados en este indicador: solicitar en el cupo de **profesorado interino** más docentes con **habilitación lingüística** para la impartición de materias en francés o inglés; proponer perfiles con **habilitación lingüística** para los **concursos de traslados** y fomentar la **formación del profesorado** del centro a través de los itinerarios de competencia lingüística y metodológica en la enseñanza de lenguas extranjeras.

Por lo que se refiere a la tasa de profesorado que integra las **TIC** en el aula, alrededor de un **90%** de profesorado, hemos de considerar que se ha logrado un considerable avance, también impulsado, en este caso, por la situación de clases en línea que se impuso desde marzo de 2020 como consecuencia de la pandemia. En este sentido, la mayoría de profesores utilizaron **Aula virtual murciaeduca** para el desarrollo de los contenidos impartidos en ese último trimestre del curso pasado. Además, desde el centro se ha potenciado la utilización de la plataforma Aula virtual murciaeduca como repositorio de documentos para el claustro y vehículo para la realización de la evaluación de la práctica docente a todo el alumnado, consiguiendo así un ahorro de papel considerable y una digitalización práctica para el desarrollo de determinados procesos que se están consolidando en el centro.

El grupo de indicadores reunidos bajo el epígrafe de **Convivencia** también se puede analizar desde una valoración muy positiva. Si bien es cierto que desde marzo hasta junio las clases fueron en línea y la no presencialidad hizo que el dato de conductas contrarias a las normas de convivencia sufriera un gran descenso, también es cierto que los datos recogidos hasta esa fecha indican una tasa del **2%** en **alumnos reincidentes en conductas leves** (15 alumnos de los 744 que estuvieron matriculados en el centro); y el dato más positivo: **0%** en **tasa de alumnado reincidente en conductas graves**, es más, ningún alumno del centro tuvo



una falta grave o muy grave durante el periodo del curso 2019-20, lo que refuerza el trabajo y esfuerzo que se realiza para mantener unos niveles óptimos de convivencia.

En relación con el número de respuestas a **quejas, sugerencias y consultas**, hay que expresar que la medición realizada en julio de 2020 no otorga datos todavía, pues hemos de tener en cuenta que la Carta de Servicios se publica en mayo y es este el momento de partida. Posteriormente sí se han recibido quejas y sugerencias que se incluirán en próximos informes.

Respecto al grupo de indicadores de **Información y Atención**, se plantea el análisis desde una doble perspectiva. En primer lugar, los datos obtenidos de las encuestas realizadas en relación a la **satisfacción del alumnado y las familias con el centro** arrojan datos muy similares y muy positivos: una valoración de **8.78 y 8.77**, cuando el objetivo inicial se situaba en 7. Estos resultados de percepción vienen a corroborar los datos previamente analizados, y especialmente reconforta que tanto alumnado como familias se muestran, ampliamente, satisfechos con respecto al Centro.

Jumilla, 25 de marzo de 2021

Fdo.: PASCUAL JESUS HERNANDEZ CABALLERO

(firmado electrónicamente al margen)

