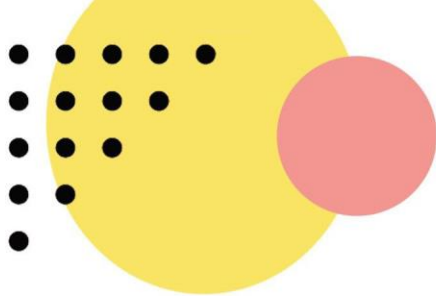


REVISIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

1.- Indicadores asociados

	Compromiso de Calidad	Indicador	2018	2019	2020	MEDIA 2020
1	Grado de satisfacción de las familias con el centro mayor o igual a 7	Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, igual o superior a 7	7,07	7,4	7,23	7,23
2	Grado de satisfacción sobre el Proceso de Acogida mayor o igual a 7	Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, igual o superior a 7	7,73	7,57	7,73	7,73
3	Conocimiento de los criterios de calificación de la materia mayor o igual a 8	Grado de conocimiento de los criterios de calificación de la materia, en escala de 0 a 10, igual o superior a 8	<p>Actualmente no tenemos ningún indicador sobre este compromiso, ya que todos los profesores informan sobre este aspecto a todos sus alumnos a principio de curso, y, además, en la página web del centro se encuentra dichos criterios. En la reunión inicial de los padres con los tutores se les informa de esto último.</p>			
4	Información sobre la matriculación mayor o igual a 7	Grado de conocimiento sobre matriculación, en escala de 0 a 10, igual o superior a 7	6,88	7,26	7,23	7,23
5	Grado de satisfacción sobre la atención recibida de los conserjes, igual o superior a 7	Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, igual o superior a 7	8	8,3	7,73	7,73
6	Grado de satisfacción sobre la atención recibida en Secretaría, igual o superior a 7	Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, igual o superior a 7	8	7,2	8,6	8,6
7	Grado de satisfacción con la adecuación de las normas del Centro, mayor o igual a 7--> FAMILIAS	Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, igual o superior a 7	9,1	9,6	9,4	8,65
	Grado de satisfacción con la adecuación de las normas del Centro, mayor o igual a 7--> ALUMNOS	Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, igual o superior a 7	6,7	7	7,9	

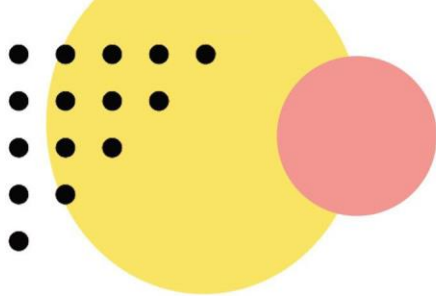




8	Grado de satisfacción con la línea plurilingüe mayor o igual a 7--> CON EL PROFESORADO	Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, igual o superior a 7	6,79	7,47	7,33	7,11	
	Grado de satisfacción con la línea plurilingüe mayor o igual a 7--> CON LAS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, igual o superior a 7	7,14	7,86	6,72		
	Grado de satisfacción con la línea plurilingüe mayor o igual a 7--> EN GENERAL	Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, igual o superior a 7	6,97	7,4	7,28		
9	Grado de satisfacción con el clima de convivencia en el Centro, mayor o igual a 7 (familias, alumnos, profesores) --> FAMILIAS/NORMAS	Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, igual o superior a 7	9,1	9,6	9,4	8,53	
	Grado de satisfacción con el clima de convivencia en el Centro, mayor o igual a 7 (familias, alumnos, profesores) --> ALUMNOS/MEDIDAS DISCIPLINARIAS	<i>Media global de nuestro alumnado en la EBAU, igual o superior a la media global de la Región.</i>	6,7	7	7,9		
	Grado de satisfacción con el clima de convivencia en el Centro, mayor o igual a 7 (familias, alumnos, profesores) --> PROFESORES/CLIMA DE CONVIVENCIA	<i>(Número de alumnos con menos de tres materias suspensas en junio / número de alumnos) X 100 > = 60</i>	7,18	7,99	8,29		
10	Resultados EBAU igual o superior a la media regional	<i>Medida global de nuestro alumnado en la EBAU, igual o superior a la media global de la Región</i>	Aptos (%)	91,1	89,6	93,8	93,8
			Nota media	6,86	6,676	7,174	7,174
11	Porcentaje de alumnos con menos de tres materias suspensas en junio, igual o superior al 60%	<i>(Número de alumnos con menos de tres materias suspensas en junio / número de alumnos) X 100 > = 60</i>	78,7	81,3	86,9	86,9	

Como se puede observar en la tabla adjunta, todos los indicadores están por encima del objetivo que nos planteamos.





2.- Las medidas de percepción de calidad del servicio recogidas

Entre los compromisos de calidad que están incluidos en la carta de servicios, los números 1, 2, 5, 6, 7, 8 y 9 tratan sobre la percepción de la calidad de los servicios de los grupos de interés más relevantes (familias y alumnado). En todos ellos alcanzamos unos niveles altos, por encima de lo que nos planteamos cuando realizamos la carta de servicios.

3.- Las desviaciones detectadas y 4.- Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso

Como en todos los indicadores superamos los valores a los que nos comprometimos, no hemos tenido que adoptar ninguna medida correctora.

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

En cuanto a las quejas y sugerencias, tenemos dos vías oficiales, además de la comunicación directa con los profesores, tutores o jefatura de estudios: las encuestas y el buzón de la página web del centro.

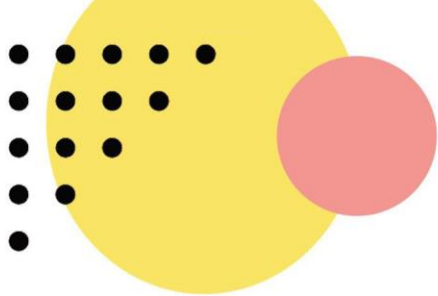
Respecto a las **familias**, las quejas más recurrentes son relativas a:

- **Material:** el centro continuamente va renovando el material según las necesidades que cada departamento tiene y solicita.
- **Quejas sobre algunos profesores:** desde jefatura de estudios se tienen en cuenta todas esas quejas, y se actúa en consecuencia.
- **Falta de comunicación:** algunas familias se han quejado de la falta de comunicación. El centro incorporó el programa TokApp, además de los que ya disponía.
- **Cantina:** se han trasladado las quejas y sugerencias a los responsables de la cantina, aunque la situación actual no ha permitido implantarlas.
- **Aseos:** es una de las quejas recurrentes y en las que más incide el centro, tanto en una mayor limpieza, como en la concienciación de todos los miembros de la comunidad educativa de lo importante que es la limpieza.

Respecto a los **alumnos**, las quejas más recurrentes son respecto a:

- **Conserjería:** algunas veces hay quejas sobre la atención prestada desde conserjería. El Equipo Directivo siempre ha actuado ante estas quejas, haciendo hincapié a los conserjes de la importancia de una correcta atención.
- **Aseos y cantina:** igual que en lo referente a las familias.





6.- Los controles internos efectuados

Para controlar el correcto funcionamiento de todo lo referente al centro, existen varias vías:

- **Encuestas:** al realizar encuestas de satisfacción anuales a todos los miembros de la comunidad educativa, el Equipo Directivo posee información actualizada de los problemas que pueda haber, así como de las sugerencias que hagan mejorar cualquier aspecto relacionado con el centro.
- **Tutorías:** los alumnos ponen en conocimiento de sus tutores sus inquietudes, sugerencias, quejas, reclamaciones, ... las cuales son puestas en conocimiento directamente del Equipo Directivo, ya sea en cuanto son conocidas por los tutores, ya sea en la reunión semanal de tutores con uno de los miembros del Equipo Directivo.
- **Reuniones de tutores:** en dichas reuniones, el Equipo Directivo conoce de primera mano los problemas o sugerencias de todos los cursos.
- **Comisión de coordinación pedagógica (CCP):** es la principal vía de comunicación entre el Equipo Directivo y los profesores. En estas reuniones se tratan los principales asuntos que afectan a todos los miembros del centro.
- **Reuniones de departamento:** otra de las vías más importantes de transmisión de información.
- **Claustros:** a pesar de ser menos frecuentes que las reuniones semanales de tutores, CCP, ... son muy importantes de cara a controlar que todo el profesorado posee la información necesaria e importante para poder desarrollar correctamente sus funciones, así como para poder expresar sus inquietudes, de cara siempre a mejorar la labor educativa.
- **Personal de administración y servicios (PAS):** la secretaria lleva un control diario para asegurar el correcto funcionamiento de todo el personal de administración y servicios.

