
I.E.S. "SIERRA MINERA"



CARTA DE SERVICIOS

INFORME DE SEGUIMIENTO

AÑO-2021





Informe de seguimiento Carta de Servicios 2021

1. INTRODUCCIÓN

Centro: IES Sierra Minera de La Unión (Murcia)

Publicación en BORM: Con fecha 25 de enero de 2020 se publica en el BORM Resolución de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Sierra Minera de La Unión.

Divulgación: En la web institucional del Centro

<https://www.murciaeduca.es/iessierraminera/sitio/>, en la Sección "Evaluación y Calidad" se incluye la Carta de Servicios original completa.

Documentación analizada para el seguimiento: Cuestionarios de percepción, resultados académicos, cuadro de mandos, libros de actas de los órganos de coordinación docente y comisión de calidad y libro de incidencias y reclamaciones.

En el momento de hacer balance del seguimiento de la Carta de Servicios del centro, inevitablemente, tenemos que hacer referencia a la crisis sanitaria motivada por el COVID-19 y sus consecuencias, que en Educación ha supuesto la interrupción de todas las actividades presenciales durante el tercer trimestre del curso 2019/2020, la modalidad semipresencial durante el curso 2020/2021 y la vuelta a la presencialidad en el curso 2021/2022.

Las actuaciones previstas para el presente año se han visto alteradas por esta cuestión, no pudiéndose desarrollar adecuadamente todas las programadas.





2. LOS INDICADORES ASOCIADOS.

COMPROMISOS DE CALIDAD		INDICADORES	VALOR OBTENIDO	DESVIACIÓN	¿Se cumple el compromiso?
1	(Práctica Docente) Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente (anual, medido en mayo) en la evaluación de la práctica docente, igual o superior a 7 sobre 10.	(PC01.5) Grado de satisfacción del alumnado en la escala de 0 a 10 ≥ 7 .	7,39	+0,39	Si
2	(Práctica Docente) Grado de satisfacción medio del alumnado con su conocimiento de los criterios de calificación (anual, medido en mayo) por parte del alumnado, igual o superior a 7 sobre 10.	(PC01.5) Grado de satisfacción del alumnado en la escala de 0 a 10 ≥ 7 .	7,33	+0,33	Si
3	(Practicante Docente) El alumnado de la ESO o Bachillerato recibe al menos el 90% de las sesiones lectivas del curso (anual, medido en junio). A estos efectos, se considera "sesión perdida" cada periodo lectivo en el que el alumnado de un grupo no realiza actividades relacionadas con el currículo de su curso y enseñanza a causa de la ausencia del profesor).	(PC01.2) (Número de sesiones lectivas previstas para el periodo lectivo / número de sesiones previstas y no recibidas) X 100 ≥ 90	93,61	+3,61	Si
4	(Resultados) Tasa de Éxito Escolar (anual, medido en junio) porcentaje de alumnado con menos de tres materias suspensas en la evaluación de junio igual o superior al 65% .	(PC03.7) Número de alumnos que cursan estudios en el Centro/número de alumnos con menos de tres materias suspensas X 100 ≥ 65	62,81	-2,19	No





5	(Resultados) Comparación de los resultados de nuestro alumnado en la EBAU con la media regional (anual, medido en julio). Resultados en la EBAU de nuestro alumnado igual o superior a la media regional.	(PC03.7) Media global de nuestro alumnado en la EBAU \geq Media global regional	+0,162	+0,162	Si
6	(Información y atención) Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en mayo) con la información dada por el Centro, igual o superior a 7 sobre 10.	(PC04.2) Grado de satisfacción de las familias en escala de 0 a 10 ≥ 7	8,65	+1,65	Si
7	(Información y atención) Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en mayo) con la respuesta dada por el Equipo Directivo, igual o superior a 7 sobre 10.	(PC04.2) Grado de satisfacción de las familias en escala de 0 a 10 ≥ 7	8,67	+1,67	Si
8	Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en mayo) con el funcionamiento global del Centro, igual o superior a 7 sobre 10.	(PC04.2) Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento del Centro en escala de 0 a 10 ≥ 7	8,88	+1,88	Si
9	(Gestión de Calidad) Respuesta a quejas y sugerencias en plazo de 5 y 20 días lectivos respectivamente (anual, medido en mayo).	(PD05.9) (Número de respuestas o sugerencias y quejas en el plazo comprometido/número de sugerencias y quejas recibidas) $\times 100 = 100$	Sin sugerencias ni quejas	Sin respuesta	Sin datos
10	(Convivencia) Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en mayo) con respecto al clima de convivencia, igual o superior a 7 sobre 10.	(PC06.6) Grado de satisfacción de las familias en escala de 0 a 10 ≥ 7	8,32	+1,32	Si



IES "SIERRA MINERA"

3. LAS MEDIDAS DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO RECOGIDAS.

La autoevaluación del centro por los distintos sectores de la comunidad educativa, se ha realizado mediante cuestionarios de percepción, con una escala de 1-10, donde 1 es la valoración menos favorable y 10 la más favorable.

Todos los cuestionarios se enviaron y respondieron por medios telemáticos.

Los porcentajes de respuestas varían según el sector, siendo el sector del profesorado el que responde prácticamente en su totalidad, en el sector del alumnado contesta alrededor del 80% y en el de las familias un 30%.

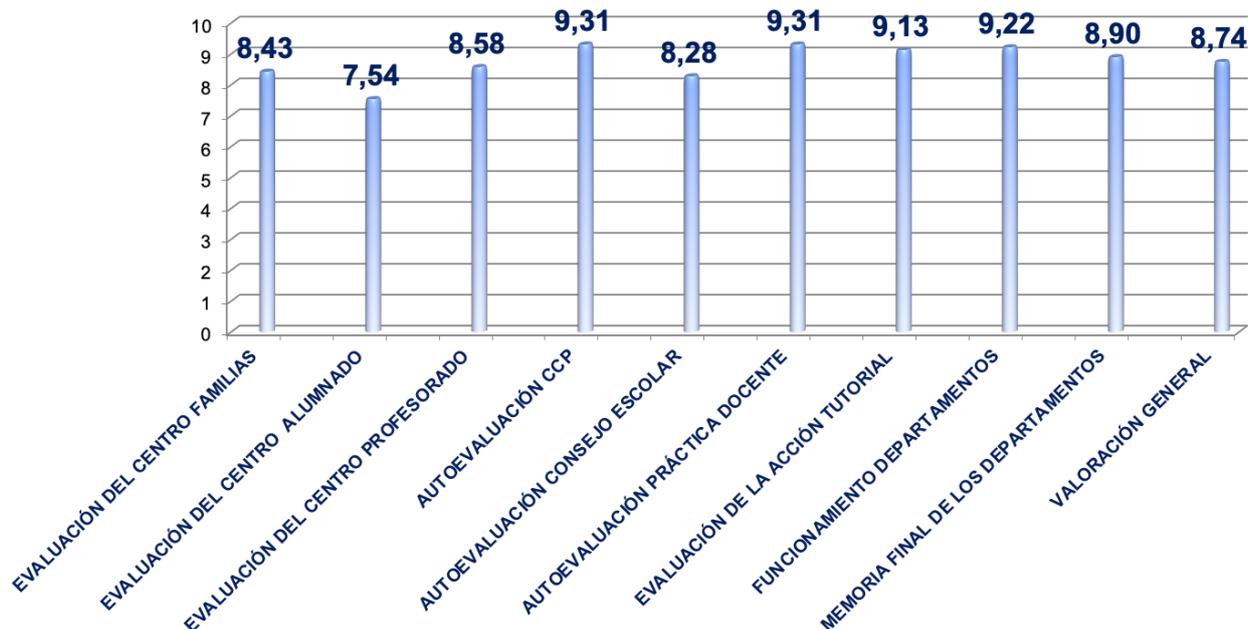
RESPUESTAS	
PROFESORADO	68
ALUMNADO	538
FAMILIAS	113

	VALORACIÓN GLOBAL
EVALUACIÓN DEL CENTRO FAMILIAS	8,43
EVALUACIÓN DEL CENTRO ALUMNADO	7,54
EVALUACIÓN DEL CENTRO PROFESORADO	8,58
AUTOEVALUACIÓN CCP	9,31
AUTOEVALUACIÓN CONSEJO ESCOLAR	8,28
AUTOEVALUACIÓN PRÁCTICA DOCENTE	9,31
EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN TUTORIAL	9,13
FUNCIONAMIENTO DE LOS DEPARTAMENTOS	9,22
MEMORIA FINAL DE LOS DEPARTAMENTOS	8,90
VALORACIÓN GENERAL	8,74



IES "SIERRA MINERA"

Evaluación General del Centro 2020/2021



La valoración sobre aspectos generales formulada en los distintos cuestionarios nos ofrece la siguiente información:

Cursos	FAMILIAS		ALUMNADO		PROFESORADO	
	19/20	20/21	19/20	20/21	19/20	20/21
Consideras que el Instituto tiene una buena imagen pública en la comarca.	8,42	8,63	8,05	7,82	7,58	8,22
Consideras que en general el nivel académico del alumnado del centro es bueno.	8,40	8,52	8,25	7,52		
En general consideras que estás escolarizado o trabajas en un buen centro educativo.	8,76	8,88	8,69	8,25	8,27	8,97
Consideras que el clima de convivencia escolar del Centro favorece el estudio y las relaciones entre el alumnado.		8,32		7,52		

En general la valoración de los tres sectores es positiva, alrededor del valor 8. En la comparativa por ámbitos de actuación entre los distintos sectores de la comunidad educativa, se observa que el alumnado valora un punto por debajo las apreciaciones del profesorado y las familias,

En los tres sectores las valoraciones dejan un margen para la mejora de cara al próximo curso, especialmente en el del alumnado.



IES "SIERRA MINERA"

4. LAS DESVIACIONES DETECTADAS.

La Carta de Servicios consta de 10 compromisos de calidad con sus respectivos indicadores.

De los diez compromisos el centro ha cumplido con ocho. En el compromiso "*(Resultados) Tasa de Éxito Escolar*" hay una desviación negativa, mientras se ha quedado sin evaluar el objetivo correspondiente a "*Respuesta a quejas y sugerencias en plazo*", puesto que no se ha podido realizar ninguna actuación que permita evidenciar su cumplimiento.

Cumplimiento global: 80%

Las desviaciones detectadas sobre los indicadores de referencia de los compromisos de calidad tienen un carácter positivo en la mayoría de los casos.

Esta cuestión entendemos que puede venir motivada por dos factores. El primero por haber fijado un indicador de referencia bajo respecto a las tendencias de los últimos años. La segunda cuestión, tal y como se indicaba en la introducción, está motivada por la incidencia de la crisis sanitaria en la prestación de servicios, que ha podido motivar que los resultados estén alterados respecto a los que presumiblemente podrían haberse obtenido en la antigua normalidad.

Por todas estas cuestiones consideramos que en general debemos mantener los compromisos de calidad, con pequeñas modificaciones en algunos indicadores, detallados en la actual Carta de Servicios.

5. LAS CAUSAS Y LAS MEDIDAS CORRECTORAS O MEJORAS EMPRENDIDAS, EN SU CASO.

Finalizado el primer año de implantación de la Carta de Servicios y una vez realizado el análisis pormenorizado, consideramos que, aunque en la mayoría de los casos se ha avanzado significativamente en muchos de los compromisos adquiridos, todavía nos encontramos con algunos aspectos que es necesario acometer. En concreto, podemos mencionar los siguientes:

- En general detectamos que no se conoce suficientemente la Carta de Servicios por parte de la comunidad educativa. El esfuerzo y el trabajo de elaboración e implantación de Carta de Servicios todavía no ha llegado a todos los usuarios/as, quedándose en los niveles altos y medios de la Institución.



IES "SIERRA MINERA"

Debemos mejorar los mecanismos para evaluar el grado de conocimiento que las personas usuarias tienen de la Carta de Servicios. Consideramos que todavía no es sobradamente conocida por las personas destinatarias (profesorado, alumnado y familias), y que debemos mejorar la divulgación de esta y hacerla más visible.

- Observamos un desarrollo inadecuado de la herramienta “*Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones*”. Debemos fomentar su conocimiento y uso, de tal forma que nos permita tener un mayor contacto con nuestros/as usuarios/as; estableciendo cauces de comunicación adecuados, con el objetivo de la mejora continua de los servicios ofertados.
- En el apartado de resultados es necesario mejorar los obtenidos en algunas asignaturas concretas, que motivan una desviación negativa respecto a los obtenidos el curso pasado.
- Para la mejora de los resultados se hace necesario implementar programas educativos que incidan, entre otras, en las siguientes líneas de actuación:
 - Apoyar al alumnado con dificultades de aprendizaje.
 - Desarrollar actitudes positivas en el centro.
 - Mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje en aquellos aspectos relacionados con el desarrollo de las competencias básicas del alumnado con dificultades de aprendizaje.

6. LAS QUEJAS Y LAS SUGERENCIAS RECIBIDAS Y LAS MEDIDAS ADOPTADAS PARA SU RESOLUCIÓN.

A pesar de las tareas de divulgación realizadas durante el año de la herramienta “Buzón de Quejas y Sugerencias”, todavía no es suficientemente conocida por los usuarios/as, por lo que las propuestas de mejora o reclamaciones no se canalizan por esta herramienta.

En el curso pasado tampoco se recibieron reclamaciones formales sobre calificaciones y promoción/titulación por parte del alumnado.





7. LOS CONTROLES INTERNOS EFECTUADOS.

REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES			AÑO 2021
COMPROMISO DE CALIDAD 1. (Práctica Docente) Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente (anual, medido en mayo) en la evaluación de la práctica docente, igual o superior a 7 sobre 10.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	NINGUNA
(PC01.5) Grado de satisfacción del alumnado en la escala de 0 a 10 ≥ 7 .	7,39	SÍ	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
SI			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
NO			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
SI			





REVISIÓN DE COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

AÑO 2021

COMPROMISO DE CALIDAD 2. (Práctica Docente) Grado de satisfacción medio del alumnado con su conocimiento de los criterios de calificación (anual, medido en mayo) por parte del alumnado, **igual o superior a 7 sobre 10.**

Reclamaciones recibidas por incumplimiento

Indicador

Valor alcanzado

**¿Se cumple el compromiso?
(SI/NO)**

NINGUNA

(PC01.5) Grado de satisfacción del alumnado en la escala de 0 a 10 ≥ 7 .

7,33

SÍ

Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):

¿Es adecuada la actual definición del compromiso?

SI/NO

Justificación (en caso de respuesta negativa)

Propuesta de modificación del compromiso actual

SI

¿Considera que puede mejorar el compromiso?

SI/NO

Justificación (en caso de respuesta afirmativa)

Propuesta de mejora del compromiso actual

NO

¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?

SI/NO

Justificación (en caso de respuesta negativa)

Propuesta de modificación del indicador actual

SI





REVISIÓN DE COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

AÑO 2021

COMPROMISO DE CALIDAD 3. (Practicante Docente) El alumnado de la ESO o Bachillerato recibe al menos el **90%** de las sesiones lectivas del curso (anual, medido en junio). A estos efectos, se considera "sesión perdida" cada periodo lectivo en el que el alumnado de un grupo no realiza actividades relacionadas con el currículo de su curso y enseñanza a causa de la ausencia del profesor).

Reclamaciones recibidas por incumplimiento

Indicador

Valor alcanzado

**¿Se cumple el compromiso?
(SI/NO)**

NINGUNA

(PC01.2) (Número de sesiones lectivas previstas para el periodo lectivo / número de sesiones previstas y no recibidas) X 100 ≥ 90

93,61%

SÍ

Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):

¿Es adecuada la actual definición del compromiso?

SI/NO

Justificación (en caso de respuesta negativa)

Propuesta de modificación del compromiso actual

NO

En la publicación en el BORM está incluido en este apartado el compromiso de calidad 4 (*Resultados*) Tasa de Éxito Escolar (anual, medido en junio). Porcentaje de alumnado con menos de tres materias suspensas en la evaluación de junio, igual o superior al 65%.

Suprimir de la redacción del compromiso 3 el compromiso 4

¿Considera que puede mejorar el compromiso?

SI/NO

Justificación (en caso de respuesta afirmativa)

Propuesta de mejora del compromiso actual

NO

¿Segue siendo adecuada la actual definición del indicador?

SI/NO

Justificación (en caso de respuesta negativa)

Propuesta de modificación del indicador actual

NO

Dificultad para el cálculo del indicador por las fuentes de información disponibles.

(Sesiones impartidas realmente/total de sesiones lectivas a impartir)x 100 ≥ 90





REVISIÓN DE COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

AÑO 2021

COMPROMISO DE CALIDAD 4. (Resultados) Tasa de Éxito Escolar (anual, medido en junio). Porcentaje de alumnado con menos de tres materias suspensas en la evaluación de junio, igual o superior al 65%.

Reclamaciones recibidas por incumplimiento

Indicador

Valor alcanzado

¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)

(PC03.7) número de alumnos que cursan estudios en el Centro / número de alumnos con menos de tres materias suspensas) X 100 \geq = 65

62,81%

NO

NINGUNA

Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):

- Implementar programas educativos que incidan, entre otras, en las siguientes líneas de actuación:
 - Apoyar al alumnado con dificultades de aprendizaje.
 - Desarrollar actitudes positivas en el centro.
 - Mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje en aquellos aspectos relacionados con el desarrollo de las competencias básicas del alumnado con dificultades de aprendizaje.

¿Es adecuada la actual definición del compromiso?

SI/NO

Justificación (en caso de respuesta negativa)

Propuesta de modificación del compromiso actual

SI

¿Considera que puede mejorar el compromiso?

SI/NO

Justificación (en caso de respuesta afirmativa)

Propuesta de mejora del compromiso actual

SI

A diferencia del curso pasado (semipresencial), este año la enseñanza se está impartiendo presencial.

Implantación del programa educativo PROA+





¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?

SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
SI		

REVISIÓN DE COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

AÑO 2021

COMPROMISO DE CALIDAD 5. (Resultados) Comparación de los resultados de nuestro alumnado en la EBAU con la media regional (anual, medido en julio). Resultados en la EBAU de nuestro alumnado, igual o superior a la media regional.

Reclamaciones recibidas por incumplimiento

Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	NINGUNA
(PC03.7) Media global de nuestro alumnado en laEBAU ≥ Media global regional.	+0,162	SI	

Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):

¿Es adecuada la actual definición del compromiso?

SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual
SI		

¿Considera que puede mejorar el compromiso?

SI/NO	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual
NO		

¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?

SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual
SI		





REVISIÓN DE COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

AÑO 2021

COMPROMISO DE CALIDAD 6. (Información y atención) Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en mayo) con la información dada por el Centro, igual o superior a 7 sobre 10.

Reclamaciones recibidas por incumplimiento

Indicador

Valor alcanzado

**¿Se cumple el compromiso?
(SI/NO)**

NINGUNA

(PC04.2) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10, ≥ 7

8,65

SÍ

Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):

¿Es adecuada la actual definición del compromiso?

SI/NO

Justificación (en caso de respuesta negativa)

Propuesta de modificación del compromiso actual

SI

¿Considera que puede mejorar el compromiso?

SI/NO

Justificación (en caso de respuesta afirmativa)

Propuesta de mejora del compromiso actual

NO

¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?

SI/NO

Justificación (en caso de respuesta negativa)

Propuesta de modificación del indicador actual

SI





REVISIÓN DE COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

AÑO 2021

COMPROMISO DE CALIDAD 7. (Información y atención) Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en mayo) con la respuesta dada por el Equipo directivo, igual o superior a 7 sobre 10.

Reclamaciones recibidas por incumplimiento

Indicador

Valor alcanzado

¿Se cumple el compromiso?
(SI/NO)

NINGUNA

(PC04.2) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10, ≥ 7

8,67

SÍ

Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):

¿Es adecuada la actual definición del compromiso?

SI/NO

Justificación (en caso de respuesta negativa)

Propuesta de modificación del compromiso actual

SI

¿Considera que puede mejorar el compromiso?

SI/NO

Justificación (en caso de respuesta afirmativa)

Propuesta de mejora del compromiso actual

NO

¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?

SI/NO

Justificación (en caso de respuesta negativa)

Propuesta de modificación del indicador actual

SI





REVISIÓN DE COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

AÑO 2021

COMPROMISO DE CALIDAD 8. (Información y atención) Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en mayo) con el funcionamiento global del Centro, igual o superior a 7 sobre 10.

Reclamaciones recibidas por incumplimiento

Indicador

Valor alcanzado

**¿Se cumple el compromiso?
(SI/NO)**

NINGUNA

(PC04.2) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10, ≥ 7

8,88

SÍ

Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):

¿Es adecuada la actual definición del compromiso?

SI/NO

Justificación (en caso de respuesta negativa)

Propuesta de modificación del compromiso actual

SI

¿Considera que puede mejorar el compromiso?

SI/NO

Justificación (en caso de respuesta afirmativa)

Propuesta de mejora del compromiso actual

NO

¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?

SI/NO

Justificación (en caso de respuesta negativa)

Propuesta de modificación del indicador actual

SI





REVISIÓN DE COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES			AÑO 2021
COMPROMISO DE CALIDAD 9. (Gestión de calidad) Respuesta a quejas y sugerencias en plazo máximo de 5 y 20 días lectivos respectivamente (anual, medido en mayo)			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	NINGUNA
(PD05.9)(Número de respuestas a sugerencias y quejas en el plazo comprometido / número de sugerencias y quejas recibidas) x 100 = 100	Sin datos	NO	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar la implantación del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones. 			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
SI			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
SI	Estableciendo cauces de comunicación adecuados (web, buzón físico) facilitaremos un mayor contacto con nuestros/as usuarios/as.	Fomentar el conocimiento y uso de esta herramienta.	
¿Siguiendo siendo adecuada la actual definición del indicador?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
SI			



REVISIÓN DE COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES			AÑO 2021
COMPROMISO DE CALIDAD 10. (Convivencia) Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en mayo) con respecto al clima de convivencia, igual o superior a7 sobre 10.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)	NINGUNA
(PC06.6) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10, ≥ 7	8,32	SÍ	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
SI			
¿Considera que puede mejorar el compromiso?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
NO			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
SI			



8. COMPROMISO DE TRANSPARENCIA: ACCESIBILIDAD DOCUMENTAL

DOCUMENTOS QUE SON TOTALMENTE PÚBLICOS (en la web del Centro)	¿Se cumple elcompromiso? (SI/NO)
<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto Educativo • PGA • Listado de indicadores • Análisis de la Evaluación de Centro 	SI

OTROS DOCUMENTOS	Accesibles para	Tras petición de	¿Se cumple elcompromiso? (SI/NO)
Actas del Consejo Escolar	Consejeros escolares	Profesorado, familias o miembros de la Junta de Delegados	SI
Actas del Claustro	Profesorado	no	SI
Actas de la CCP	Profesorado	no	SI
Actas de la Comisión de Calidad	Profesorado	Familias o miembros de la Junta de delegados	SI
Estadísticas de resultados de evaluación	Profesorado	AMPA	SI





Memoria Final	Profesorado y consejeros escolares	no	SI
Medición de indicadores	Profesorado y consejeros escolares	no	SI
Análisis trimestrales: resultados académicos y convivencia	Profesorado y consejeros escolares	no	SI
Análisis trimestrales: procesos de enseñanza	Profesorado	no	SI
Cuenta de gestión y presupuestos	Consejeros escolares	Profesorado	SI
Quejas, sugerencias y reclamaciones	no	Miembros del Consejo Escolar	Sin datos
Informes de auditorías internas	Profesorado	no	SI
Instrumentos de evaluación corregidos	no	Alumnado y familias	SI
Listado de contratos	no	Miembros del Consejo Escolar	SI





9. MEDIDAS PROPUESTAS

MEDIDAS PROPUESTAS EN EL SEGUIMIENTO REALIZADO EN AÑO 2021

- Puesta en marcha de mecanismos de divulgación y de evaluación del grado de conocimiento que la comunidad educativa tiene de la Carta de Servicios.
- Fomentar el conocimiento y uso de la herramienta "*Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones*".
- Implementar programas educativos que incidan, entre otras, en las siguientes líneas de actuación (PROA+):
 - Apoyar al alumnado con dificultades de aprendizaje.
 - Desarrollar actitudes positivas en el centro.
 - Mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje en aquellos aspectos relacionados con el desarrollo de las competencias básicas del alumnado con dificultades de aprendizaje.
- Seguimiento de las tendencias de los indicadores de referencia de los compromisos de calidad.

