



## Informe de seguimiento Carta de Servicios 2020

### 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 y la modalidad semipresencial durante el primer trimestre del curso 2020/2021.

Las actuaciones previstas para el presente año se han visto penalizadas por esta cuestión, no pudiéndose desarrollar plenamente 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, <b>igual o superior a 7 sobre 10.</b>	(PC01.5) Grado de satisfacción del alumnado en la escala de 0 a 10 $\geq 7$ .	<b>8,06</b>	<b>+ 1,06</b>	<b>SI</b>
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, <b>igual o superior a 7 sobre 10.</b>	(PC01.5) Grado de satisfacción del alumnado en la escala de 0 a 10 $\geq 7$ .	<b>7,79</b>	<b>+ 0,79</b>	<b>SI</b>
3 (Practicante Docente) El alumnado de la ESO o Bachillerato recibe al menos el <b>90%</b> 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) $\times 100 \geq 90$	<b>93,19%</b>	<b>+ 3,19%</b>	<b>SI</b>
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 <b>65%</b> .	(PC03.7) Número de alumnos que cursan estudios en el Centro/número de alumnos con menos de tres materias suspensas $\times 100 \geq 65$	<b>77,6%</b>	<b>+ 12,6%</b>	<b>SI</b>





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 <b>igual o superior a la media regional.</b>	(PC03.7) Media global de nuestro alumnado en la EBAU $\geq$ Media global regional	-0,263	- 0,263	SI
6	(Información y atención) Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en mayo) con la información dada por el Centro, <b>igual o superior a 7 sobre 10.</b>	(PC04.2) Grado de satisfacción de las familias en escala de 0 a 10 $\geq 7$	8,73	+ 1,73	SI
7	(Información y atención) Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en mayo) con la respuesta dada por el Equipo Directivo, <b>igual o superior a 7 sobre 10.</b>	(PC04.2) Grado de satisfacción de las familias en escala de 0 a 10 $\geq 7$	8,72	+ 1,72	SI
8	Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en mayo) con el funcionamiento global del Centro, <b>igual o superior a 7 sobre 10.</b>	(PC04.2) Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento del Centro en escala de 0 a 10 $\geq 7$	8,76	+ 1,76	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) x 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, <b>igual o superior a 7 sobre 10.</b>	(PC06.6) Grado de satisfacción de las familias en escala de 0 a 10 $\geq 7$	8,10	+ 1,10	SI



### 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.

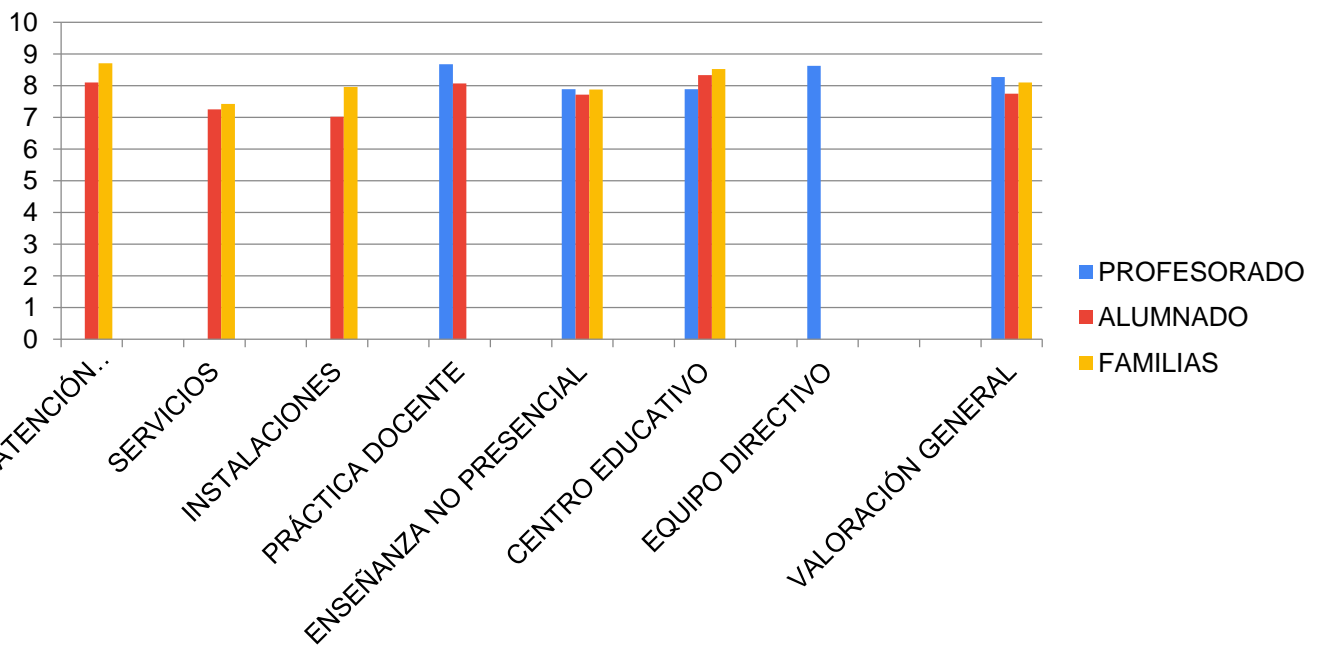
Debido a la situación de excepcionalidad motivada por el COVID-19, todos los cuestionarios se enviaron y respondieron por medios telemáticos.

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 50% y en el de las familias un 30%.

	PROFESORADO	ALUMNADO	FAMILIAS
<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PRESTADA</b>		8,10	8,71
<b>SERVICIOS</b>		7,26	7,42
<b>INSTALACIONES</b>		7,02	7,96
<b>PRÁCTICA DOCENTE</b>	8,68	8,06	
<b>ENSEÑANZA NO PRESENCIAL</b>	7,89	7,71	7,88
<b>CENTRO EDUCATIVO</b>	7,89	8,33	8,52
<b>EQUIPO DIRECTIVO</b>	8,63		
<b>VALORACIÓN GENERAL</b>	8,27	7,75	8,10



## EVALUACIÓN GENERAL CURSO 2019/2020



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

	FAMILIAS	ALUMNADO	PROFESORADO
<b>Consideras que el Instituto tiene una buena imagen pública en la comarca.</b>	<b>8,42</b>	<b>8,05</b>	<b>7,58</b>
<b>Consideras que en general el nivel académico del alumnado del centro es bueno.</b>	<b>8,40</b>	<b>8,25</b>	Valoración objetiva en Resultados Académicos
<b>En general consideras que estás escolarizado o trabajas en un buen centro educativo .</b>	<b>8,76</b>	<b>8,69</b>	<b>8,27</b>
<b>En general cómo valora la atención educativa durante el periodo de enseñanza no presencial.</b>	<b>7,85</b>	<b>7,65</b>	<b>7,73</b>



## IES "SIERRA MINERA"

En general la valoración de los tres sectores es positiva, por encima del valor 8 , a excepción de la enseñanza no presencial en la que tenemos margen de mejora de cara al próximo curso.

### 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 relacionado con los resultados de la EBAU hay una pequeña 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:



## IES "SIERRA MINERA"

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

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

- Observamos un retraso en la implantación del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones. Debido a la situación de excepcionalidad, tanto del curso pasado como el actual, no hemos podido desarrollar adecuadamente esta herramienta.

Debemos fomentar el conocimiento y uso de esta herramienta, 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 asignatura concretas, que motivan una desviación negativa respecto a la media regional.

Es necesario implantar un plan de mejora en relación a la metodología, desarrollo de contenidos y procesos de evaluación de esta asignatura.

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

La publicación de la Carta de Servicios en el mes de enero de 2020 y la posterior excepcionalidad en la prestación del servicio educativo (confinamiento y enseñanza semipresencial), ha motivado que la herramienta "Buzón de Quejas y Sugerencias" no sea suficientemente conocida por los usuarios/as.

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





## 7. LOS CONTROLES INTERNOS EFECTUADOS.

REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES			AÑO 2020
<b>COMPROMISO DE CALIDAD 1.</b> (Práctica Docente) Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente (anual, medido en mayo) en la evaluación de la práctica docente, <b>igual o superior a 7 sobre 10.</b>			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)</b>	<b>NINGUNA</b>
(PC01.5) Grado de satisfacción del alumnado en la escala de 0 a 10 >=7.	<b>8,06</b>	<b>SÍ</b>	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>	
<b>SI</b>			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>	
<b>NO</b>			
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>	
<b>SI</b>			







REVISIÓN DE COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

AÑO 2020

**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  $\geq 7$ .

**7,79**

**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 2020

**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

**93,19%**

**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**

**¿Sigue 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 2020

**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)**

**NINGUNA**

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

77,6%

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**

NO

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

(Evaluación positiva evaluación ordinaria + evaluación extraordinaria - promocionados con 3 o más/total alumnado evaluado) x 100





REVISIÓN DE COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

AÑO 2020

**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  $\geq$  Media global regional.

**-0,263**

**NO**

**Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):**

Plan para la mejora de los resultados de las asignaturas con mayor desviación respecto a la media de los resultados regionales. (Metodología, desarrollo de contenidos, procesos de evaluación).

**¿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**

Los resultados globales están condicionados por la influencia de los obtenidos en asignaturas concretas con tendencia negativa.

Mejorar la metodología, el desarrollo de los contenidos y los procesos de evaluación.

**¿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 2020

**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)	
(PC04.2) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10, $\geq 7$	8,73	SÍ	NINGUNA

**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 2020

**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,  $\geq 7$

**8,72**

**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 2020

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, $\geq 7$	8,76	SÍ	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
SI			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de mejora del compromiso actual	
NO			
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
SI/NO	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
SI			

09/03/2021 09:48:48

SANCHEZ-TEMBLEQUE PALOMINO, FELIX

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARMA-998666444900e2018-477610033559962947





REVISIÓN DE COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

AÑO 2020

**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)**

(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**

**NINGUNA**

**Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):**

- 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.

**¿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 2020
<b>COMPROMISO DE CALIDAD 10.</b> (Convivencia) Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en mayo) con respecto al clima de convivencia, igual o superior a 7 sobre 10.			<b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b>
<b>Indicador</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)</b>	<b>NINGUNA</b>
(PC06.6) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10, $\geq 7$	<b>8,10</b>	<b>SÍ</b>	
<b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>			
<b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b>	
<b>SI</b>			
<b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>	<b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>	
<b>NO</b>			
<b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>			
<b>SI/NO</b>	<b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>	<b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>	
<b>SI</b>			





## 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"> <li>• Proyecto Educativo</li> <li>• PGA</li> <li>• Listado de indicadores</li> <li>• Análisis de la Evaluación de Centro</li> </ul>	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





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





## 9. MEDIDAS PROPUESTAS

### MEDIDAS PROPUESTAS EN EL SEGUIMIENTO REALIZADO EN AÑO 2020

- 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"*.
- Implantar un plan de mejora en relación a la metodología, desarrollo de contenidos y procesos de evaluación de las asignaturas con bajos resultados en la EBAU.
- Seguimiento de las tendencias de los indicadores de referencia de los compromisos de calidad.

09/03/2021 09:38:08

SANCHEZ-TEMBLEQUE PALOMINO, FELIX

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-986866444900De2018-477410033559462947

