

INFORME DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

1. COMPROMISOS DEL CIFP Y SUS INDICADORES DE LOGRO

Los compromisos de calidad que el Centro Integrado de Formación Profesional de Lorca se comprometió a ofrecer y que están publicados en la actual Carta de Servicios son los siguientes:

	<i>Compromiso</i>	<i>Indicador</i>
1	Número de alumnos que titulan respecto a los que inician un ciclo formativo sea igual o superior al 70 %.	(Número de alumnos que titulan en un ciclo formativo/Número de alumnos matriculados al inicio de dicho ciclo formativo) x100 ≥70
2	Grado de satisfacción de los alumnos igual o superior a 3 sobre 5, con respecto al módulo de Formación en Centros de Trabajo.	Grado de satisfacción del alumnado en escala de 0 a 5 ≥3 Encuesta: AN-PD04-E3
3	Grado de satisfacción de las empresas igual o superior a 3 sobre 5, respecto al módulo de Formación en Centros de trabajo.	Grado de satisfacción de las empresas en escala de 0 a 5 ≥3 Encuesta: AN-PD04-E4
4	Llevar a cabo las movilidades de alumnos concedidas en los proyectos Erasmus en un número igual o superior al 80 % (medidas al final de curso sobre proyectos finalizados)	(Número de movilidades concedidas en un proyecto Erasmus/número de movilidades llevadas a cabo en dicho proyecto) x100 ≥80
5	Grado de satisfacción de los usuarios con la información dada por el Departamento de Información y Orientación Profesional en un número igual o superior a 3 sobre 5.	Grado de satisfacción del usuario del DIOP en escala de 0 a 5 ≥3 Encuesta: AN-PD04-E6
6	Tasa de abandono (medida en la evaluación final ordinaria): porcentaje de alumnado que abandona sea igual o inferior al 30%.	(Número de alumnos del grupo/ número de alumnos que abandonan) x100 ≤30%
7	Grado de satisfacción de los alumnos respecto a la calidad de la educación y la formación igual o superior a 3 sobre 5.	Grado de satisfacción de los alumnos en escala de 0 a 5 ≥3 Encuesta: AN-PD04-E2
8	Participación del centro en certámenes de emprendimiento en un número igual o superior a 1.	Número certámenes anuales en los que se participa ≥1
9	Grado de satisfacción de los alumnos respecto al trato y transparencia de la información recibida igual o superior a 3 sobre 5.	Grado de satisfacción de los alumnos en escala de 0 a 5 ≥3 Encuesta: AN-PD04-E2
10	Grado de satisfacción de los alumnos sobre la imagen general de institución igual o superior a 3 sobre 5.	Grado de satisfacción de los alumnos en escala de 0 a 5 ≥3 Encuesta: AN-PD04-E2
11	Respuesta a quejas y sugerencias en 15 días hábiles (anual, medido en junio)	(Número de respuestas a sugerencias y quejas en el plazo comprometido/número de sugerencias y quejas recibidas) x100=1

Los compromisos se miden anualmente tal y como aparece reflejado en nuestro proceso de Gestión de Calidad PD04 (Plan de calidad).



Las encuestas de satisfacción se llevan a cabo en marzo para los alumnos de 2º curso y en junio para los alumnos de 1º curso, profesores, empresas.

El responsable de calidad se encarga de recopilar todos los resultados y calcular los indicadores que se incorporarán al cuadro de mandos de la Carta de Servicios. Los miembros de la Comisión de Calidad analizan los resultados obtenidos, y si la medida recogida está por debajo del estándar de calidad, se proponen las medidas correctoras.

2. RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos para el curso 2019-2020 son los siguientes:

	<i>Indicador</i>	<i>Índice de logro</i>
1	(Número de alumnos que titulan en un ciclo formativo/Número de alumnos matriculados al inicio de dicho ciclo formativo) $\times 100 \geq 70$	53%
2	Grado de satisfacción del alumnado en escala de 0 a 5 ≥ 3 con respecto al módulo de FCT Encuesta: AN-PD04-E3	4,79
3	Grado de satisfacción de las empresas en escala de 0 a 5 ≥ 3 respecto al módulo de FCT Encuesta: AN-PD04-E4	4,77
4	(Número de movilidades concedidas en un proyecto Erasmus/número de movilidades llevadas a cabo en dicho proyecto) $\times 100 \geq 80$	16,4%
5	Grado de satisfacción del usuario del DIOP en escala de 0 a 5 ≥ 3 Encuesta: AN-PD04-E6	4,88
6	Tasa de abandono (Número de alumnos del grupo/ número de alumnos que abandonan) $\times 100 \leq 30\%$	7%
7	Grado de satisfacción de los alumnos en escala de 0 a 5 ≥ 3 , respecto a la calidad de la educación y la formación Encuesta: AN-PD04-E2	3,85
8	Número certámenes anuales en los que se participa ≥ 1	3
9	Grado de satisfacción de los alumnos en escala de 0 a 5 ≥ 3 , respecto al trato y transparencia de la información recibida Encuesta: AN-PD04-E2	4,05
10	Grado de satisfacción de los alumnos en escala de 0 a 5 ≥ 3 , respecto a la imagen general de la institución Encuesta: AN-PD04-E2	4,25
11	(Número de respuestas a sugerencias y quejas en el plazo comprometido/número de sugerencias y quejas recibidas) $\times 100 = 1$	1



3. CAUSAS Y MEDIDAS CORRECTORAS

Tras analizar los resultados comprobamos que las medidas están por encima del estándar establecido salvo en dos de los compromisos:

1. *Número de alumnos que titulan respecto a los que inician un ciclo formativo sea igual o superior al 70 %. El estándar establecido sería de 70% y el resultado obtenido es de 53%.*

En el curso anterior 2018-19 el porcentaje fue de un **65%** y el en curso 2017/18 un **62%**, este descenso se debe principalmente a que para este curso gran cantidad de alumnos han decidido aplazar la realización de la Formación en Centros de Trabajo para el curso actual debido a la situación COVID, lo cual ha influido claramente en el número total de alumnos que han titulado.

Se han producido un total de **37 aplazamientos o renunciaciones**, sin ese número el porcentaje final sería de un 65%, igual que el curso anterior.

Dada que la tendencia de los 3 últimos cursos se estabiliza alrededor del 65% y que por lo tanto no se alcanza el estándar mínimo, se acuerda adoptar las siguientes actuaciones de mejora:

ACTUACIONES DE MEJORA

1. Tener una reunión al finalizar el proceso de matriculación del tutor con todos los alumnos, informando claramente de todos los criterios de calificación, evaluación y las condiciones de promoción. Si bien este tipo de reuniones se hacen al inicio del curso, se ha detectado que al inicio de éste se producen una gran cantidad de movimientos de altas y bajas de alumnos por lo que algunos de los que se incorporan con posterioridad no quedan lo suficientemente informados. Desde jefatura de estudios se planificará el contenido y fecha.
2. Detectar con suficiente antelación a los alumnos con problemas para seguir las enseñanzas potenciando además la preevaluación en la que deberá quedar constancia del listado de alumnos potencialmente en situación de riesgo.
3. Elaborar un Plan de Absentismo que recoja una serie de medidas específicas para evitar el abandono en los Ciclos Formativos.

2. *Llevar a cabo las movilidades de alumnos concedidas en los proyectos Erasmus en un número igual o superior al 80 % (medidas al final de curso sobre proyectos finalizados). El estándar establecido es de un 80% y el resultado obtenido es de 16,4%*

Los resultados obtenidos no son representativos ya que las movilidades programadas fueron suspendidas por causa ajenas al centro y a los alumnos debido al estado de



arma declarado por la situación del COVID 19. Además la mayor parte de becas que estaban ya concedidas a los alumnos eran para Italia, país que en la fechas de realización de las mismas se encontraba en una situación muy elevada de contagios.

En el curso 2018-19 se realizaron el 91,6% de las becas concedidas, por lo que si valoramos la tendencia de cursos anteriores, no creemos que sea necesaria ninguna acción de mejora ya que los resultados de este año se han debido a la coyuntura tal especial acaecida.

4. RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

En cuanto a las reclamaciones, quejas y sugerencias, solo hemos recibido una a lo largo del curso escolar 19-20. La comunidad educativa hace poco uso de este servicio y creemos que tenemos que mejorar la difusión para que todo el personal del centro, profesores, alumnos,... haga uso del mismo.

Nuestra propuesta de mejora es:

ACTUACIONES DE MEJORA
1. Colocar en la entrada del centro a la vista de todo el personal, junto a consejería, y en la secretaría del centro, una bandeja con el modelo F-PD04-SQRC Sugerencias, quejas, reclamaciones.
2. Poner en cada una de las plantas un cartel con el Código QR para que se pueda descargar desde la página web del centro el citado modelo.
3. Para el próximo curso modificar el modelo para incluir también reconocimientos o felicitaciones.

5. CONTROLES INTERNOS EFECTUADOS

El centro dispone de un cuadro de mandos específico para la carta de servicios, donde está reflejado los indicadores que miden los compromisos adquiridos y los responsables de su medición. La medición se ha realizado tomando como referencia el curso escolar 19-20.

Vº Bº La directora

Firmado digitalmente

Dª Josefa Andreu García

Responsable de calidad

D. Juan Belver Martínez

