

INFORME DE CARTA DE SERVICIOS (enero 2022)

IES ARZOBISPO LOZANO

Indicador (Escala)		Quién	Cuándo	objetivo *	DATOS
RESULTADOS ACADÉMICOS	Porcentaje de alumnado que titula en ESO.	J.E.	SEP (2021)	70%	80.95%
	Porcentaje de alumnado que titula en BACHILLERATO.	J.E.	JUL (2021)	75%	88.54%
	Porcentaje de alumnado que aprueba EBAU.	J.E.	JUL (2021)	90%	90.5%
BILINGÜISMO/ PRÁCTICA DOCENTE	Porcentaje de alumnos del programa bilingüe que se presentan a certificación B1 al finalizar ESO y obtienen certificación.	C.BIL.	SEP (2021)	80%	87.8%
	Horario lectivo en lenguas extranjeras en ESO (Programa Plurilingüe).	J.E.	SEP (2021)	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.	JUL (2021)	75%	90%
CONVIVENCIA	Tasa de alumnos que reinciden en conductas contrarias a la norma en conductas leves.	J.E.	JUN (2021)	10%	2.8%
	Tasa de alumnos que reinciden en conductas contrarias a la norma en el caso de conductas graves.	J.E.	JUN (2021)	5%	0.5%
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN	Grado de satisfacción de las familias con respecto al Centro.	R.CAL	Mayo (2021)	7	8.6
	Grado de satisfacción del alumnado con respecto al Centro.	R.CAL	Mayo (2021)	7	8.16
	Nº de respuestas a quejas, sugerencias y consultas en el plazo comprometido (5 días lectivos).	DIR.	Julio (2021)	100%	100%
	Nº de certificados y documentos solicitados entregados en plazo (3 días lectivos).	DIR.	Julio (2021)	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 tanto el porcentaje de titulación en ESO como en Bachillerato han mejorado notablemente el objetivo marcado; tan solo en el caso de los aprobados en EBAU el resultado ha quedado muy ajustado al objetivo, produciéndose un ligero retroceso con respecto al dato del curso anterior. Hay que tener en cuenta las circunstancias especiales que marcaron el desarrollo del curso 2020-21 que fue la **semipresencialidad** en el ámbito educativo, de tal forma que esta incidencia se vio reflejada sobre todo en el resultado del alumnado de Bachillerato que en gran número consiguieron titular pero no obtuvieron esos mismos resultados en las pruebas de Acceso a la Universidad.

En cuanto a los indicadores sobre **Bilingüismo**, en el curso 2020-21 sí se consiguió el objetivo de que más de un 80% del alumnado que se presentó para obtener su certificación en B1 lo lograra. En este sentido hay que destacar que un total de 74 solicitudes se presentaron a las pruebas específicas de certificación de la EOI de francés e inglés, así como Alianza Française y Cambridge, con un total de 65 certificaciones, lo que representa un 87.8%. Es importante aclarar, en este sentido, que algunos alumnos obtuvieron más de una certificación, siendo especialmente relevante los logros obtenidos por los alumnos del programa plurilingüe. Es por tanto destacable que todas las medidas que se impulsaron a partir de los datos del curso anterior han dado como resultado una importante mejora en este indicador. En cuanto al **horario lectivo en lenguas extranjeras en ESO**, el dato del curso 2020-21 sitúa al centro en un **39.1%** del total horario, es decir la misma cifra del curso anterior. Los ajustes de cupo planteados para este curso han impedido que se pudiera mejorar el dato con respecto al curso anterior, aunque se continúa trabajando para lograrlo en cursos futuros, a expensas también de los cambios que se deriven de la implantación de la nueva ley educativa.



Por lo que se refiere a la tasa de profesorado que integra las TIC en el aula un **90%** de profesorado lo hace de forma habitual. Durante el curso 2020-21, la **semipresencialidad** del alumnado ha provocado que la mayoría del profesorado se haya conectado a diario con el alumnado en casa, utilizando Google Meet para establecer conexión directa con el alumnado y haya utilizado **Aula Virtual murciaeduca** para el desarrollo de los contenidos. 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 por 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. También, desde el equipo directivo, se han llevado a cabo diversas sesiones de explicación y *webinars* para la incorporación de las TIC en el aula

El grupo de indicadores reunidos bajo el epígrafe de **Convivencia** también se puede analizar desde una valoración muy positiva. Si bien es cierto que 3º y 4º de ESO, así como todo los grupos de Bachillerato, durante el curso 2020-21 han asistido a clase en régimen de semipresencialidad, los datos recogidos indican una tasa del **2.8 % en alumnos reincidentes en conductas leves** (20 alumnos de los 741 que estuvieron matriculados en el centro: ESO, Bachillerato y F.P. Básica); y el dato más positivo: **0.5 % en tasa de alumnado reincidente en conductas graves**, lo que refuerza el trabajo y esfuerzo que se realiza para mantener unos niveles óptimos de convivencia.

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 **8.6 y 8.16**, 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.

En relación con el número de respuestas a **quejas, sugerencias y consultas**, hay que expresar que la medición realizada en julio de 2021 otorga solamente 1 envío realizado mediante el formulario web por una familia el 10/11/2021 y con respuesta por el director de forma inmediata, cumpliendo así el objetivo de respuesta del 100%. En cuanto a los



certificados y documentos, todos son entregados en el día de solicitud o, en el plazo más dilatado, de 24 horas.

Jumilla, 21 de enero de 2022

Fdo.: PASCUAL JESUS HERNANDEZ CABALLERO
(firmado electrónicamente al margen)

