



INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD DEL IES FLORIDABLANCA EN EL CURSO 2020-2021

La Carta de Servicios del IES Floridablanca se publicó en BORM del 10 de diciembre de 2020, por lo que el primer curso académico en el que contamos con esta Carta de Servicios ha sido el curso 2020-2021. Este informe viene a recoger los aspectos más relevantes del seguimiento de los Compromisos de Calidad durante dicho curso escolar.

- **Los indicadores asociados.**

En la siguiente tabla se muestran los indicadores asociados a los compromisos de calidad, así como los procesos y subprocesos asociados a dichos compromisos.

COMPRO MISO DE CALIDAD	CÓDIGO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO ASOCIADO
1	PD01.02.I1	Valoración de las familias de la oferta educativa del centro	FILOSOFÍA DEL CENTRO	Oferta educativa
2	PD02.01.I5	Valoración de familias de la organización y funcionamiento del centro	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO	Equipo directivo
12	PD05.04.I1	Tiempo de respuesta al buzón de quejas y sugerencias	GESTIÓN DE CALIDAD	Incidencias
5	PC04.01.I1 – media entre 1 ,2 y 3	Valoración de los alumnos de la acción tutorial	ORIENTACIÓN EDUCATIVA	Acción tutorial
		1 Valoración por parte del alumno de la información recibida por el tutor	ORIENTACIÓN EDUCATIVA	Acción tutorial
		2 Valoración de la atención del tutor a los alumnos	ORIENTACIÓN EDUCATIVA	Acción tutorial
		3 Valoración de las actividades del PAT por parte de los alumnos	ORIENTACIÓN EDUCATIVA	Acción tutorial
6	PC04.01.I2 – media entre 1, 2, 3 y 4	Valoración de las familias de la acción tutorial	ORIENTACIÓN EDUCATIVA	Acción tutorial
		1 Valora la reunión del tutor a principios de curso	ORIENTACIÓN EDUCATIVA	Acción tutorial
		2 Valora la entrega de los boletines después de cada trimestre	ORIENTACIÓN EDUCATIVA	Acción tutorial
		3 Valora la actuación del tutor con respecto a mi hijo/a a lo largo del curso	ORIENTACIÓN EDUCATIVA	Acción tutorial
		4 El tutor me ha informado de las condiciones de promoción y titulación a final de curso	ORIENTACIÓN EDUCATIVA	Acción tutorial



3	PD01.01.I1	Valoración del alumnado de la proyección y calidad del centro	FILOSOFÍA DEL CENTRO	Objetivos y proyección
11	PC01.03.I1	Porcentaje de alumnos de 4º de la ESO que titula	EVALUACIÓN	Evaluación extraordinaria
9	PC01.07.I1	Resultados de la EBAU, nota media de los alumnos del centro	EVALUACIÓN	EBAU
10	PC01.07.I2	Porcentaje de alumnos que superan la EBAU	EVALUACIÓN	EBAU
4	PC02.01.I1 – la media entre el 1, 2 y 3	Valoración del alumnado de la práctica docente	PRÁCTICA DOCENTE	Actividades ordinarias en el aula
		1 Valoración de la información de la materia recibida por los alumnos	PRÁCTICA DOCENTE	Actividades ordinarias en el aula
		2 Valoración de la atención de los profesores por alumnado	PRÁCTICA DOCENTE	Actividades ordinarias en el aula
		3 Evaluación de los recursos empleados en el aula por los alumnos	PRÁCTICA DOCENTE	Actividades ordinarias en el aula
7	PC03.07.I3	Valoración del clima de convivencia en el centro por las familias	CONVIVENCIA	Mediación escolar y compromisos de convivencia
8	PC03.10.I1	Porcentaje de alumnos reincidentes en convivencia por curso	CONVIVENCIA	Seguimiento de la convivencia

- **Medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas.**

A continuación, pasamos a mostrar las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas. La fuente de información usada para conocer la percepción de la calidad del servicio ha sido la encuesta, pasada anualmente a finales del mes de mayo, entre los alumnos y las familias.

COMPROMISO DE CALIDAD	CÓDIGO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	CUANDO	FUENTE DE INFORMACIÓN	REGISTRO DE CONTROL	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	CURSO 2018-2019	CURSO 2019-2020	CURSO 2020-2021	TENDENCIA POSITIVA/NEGATIVA	
1	PD01.02.I1	Valoración de las familias de la oferta educativa del centro	mayo	Encuesta	RC.E.F.05	Comisión de Calidad	7	anual	7,96	8,44	8,5	0,54	POSITIVA
2	PD02.01.I5	Valoración de familias de la organización y funcionamiento del centro	mayo	Encuesta	RC.E.F.01	Comisión de Calidad	6,5	anual	7,3	7,84	8,13	0,83	POSITIVA
12	PD05.04.I1	Tiempo de respuesta al buzón de quejas y sugerencias	junio	Formulario	RC.BZ	Comisión de Calidad	100%	anual	No aparece recogido este aspecto en la encuesta	No aparece recogido este aspecto en la encuesta	4	0	#N/A



5	PC04.01. I1 - media entre 1, 2 y 3	Valoración de los alumnos de la acción tutorial	mayo	Encuesta		Comisión de Calidad	6,5	anual	7,39	8,04	8,11	0,72	POSITIVA
	1	Valoración por parte del alumno de la información recibida por el tutor	mayo	Encuesta	RC.E.A.13	Comisión de Calidad		anual	7,42	8,33	8,19	0,77	POSITIVA
	2	Valoración de la atención del tutor a los alumnos	mayo	Encuesta	RC.E.A.14	Comisión de Calidad		anual	7,36	8,28	8,42	1,06	POSITIVA
	3	Valoración de las actividades del PAT por parte de los alumnos	mayo	Encuesta	RC.E.A.15	Comisión de Calidad		anual	No aparece recogido este aspecto en la encuesta de alumnos	7,52	7,74		No hay tendencia
6	PC04.01. I2 - media entre 1, 2, 3 y 4	Valoración de las familias de la acción tutorial	mayo	Encuesta		Comisión de Calidad	7	anual	7,69	7,7475	7,7475	0,0575	POSITIVA
	1	Valora la reunión del tutor a principios de curso	mayo	Encuesta	RC.E.F.15	Comisión de Calidad		anual	7,8	7,99	8,11	0,31	POSITIVA
	2	Valora la entrega de los boletines después de cada trimestre	mayo	Encuesta	RC.E.F.16	Comisión de Calidad		anual	7,86	7,84	7,89	-0,03	NEGATIVA
	3	Valora la actuación del tutor con respecto a mi hijo/a a lo largo del curso	mayo	Encuesta	RC.E.F.17	Comisión de Calidad		anual	7,57	7,77	7,81	0,24	POSITIVA
	4	El tutor me ha informado de las condiciones de promoción y titulación a final de curso	mayo	Encuesta	RC.E.F.19	Comisión de Calidad		anual	7,53	7,39	7,18	-0,35	NEGATIVA
3	PD01.01. I1	Valoración del alumnado de la proyección y calidad del centro	mayo	Encuesta	RC.E.A.20	Comisión de Calidad		anual	6,9	7,31	7,89	0,99	POSITIVA
11	PC01.03. I1	Porcentaje de alumnos de 4º de la ESO que titula	septiembre	Plumier	RC.PLT	Jefatura de Estudios	80%	anual	83,87%	87,60%	83,05%	-0,82%	NEGATIVA



9	PC01.07.I 1	Resultados de la EBAU, nota media de los alumnos del centro	junio	Informe de resultados de la UMU	RC.UM	Jefatura de Estudios	> media regional	anual	7,023	6,864	7,347	0,324	POSITIVA
10	PC01.07.I 2	Porcentaje de alumnos que superan la EBAU	junio	Informe de resultados de la UMU	RC.UM	Jefatura de Estudios		anual	93,80%	89,60%	96,30%	2,50%	POSITIVA
4	PC02.01. 11 - la media entre el 1, 2 y 3	Valoración del alumnado de la práctica docente	mayo	Encuesta		Comisión de Calidad	6,5	anual	7,31	7,53	8,09	0,78	POSITIVA
	1	Valoración de la información de la materia recibida por los alumnos	mayo	Encuesta	RC.E.A.05	Comisión de Calidad		anual	7,54	7,76	8,36	0,82	POSITIVA
	2	Valoración de la atención de los profesores por alumnado	mayo	Encuesta	RC.E.A.06	Comisión de Calidad		anual	7,16	7,47	8,06	0,9	POSITIVA
	3	Evaluación de los recursos empleados en el aula por los alumnos	mayo	Encuesta	RC.E.A.07	Comisión de Calidad		anual	7,22	7,35	7,85	0,63	POSITIVA
7	PC03.07.I 3	Valoración del clima de convivencia en el centro por las familias	mayo	Encuesta	RC.E.F.04	Comisión de Calidad	7	anual	7,84	7,95	8,21	0,37	POSITIVA
8	PC03.10.I 1	Porcentaje de alumnos reincidentes en convivencia por curso	junio	Estadística de convivencia	RC.PL.C	Jefatura de Estudios	<5%	anual	4,37%	2,89%	1,66%	-2,71%	NEGATIVA

- Las desviaciones detectadas.

En todos los casos, los resultados obtenidos han estado por encima de los estándares de calidad marcados en la Carta de Servicios.

Compromisos cuyos indicadores han presentado una tendencia positiva: del 1 al 10 y el 12. Respecto al Compromiso de Calidad 8 hay que señalar que, si bien el resultado obtenido de la tendencia es negativo, hay que considerarlo como un valor positivo en el sentido de que supone un descenso del 2,71% en el porcentaje de alumnos reincidentes en convivencia por curso.

Compromiso cuyo indicador presenta una tendencia negativa: El Compromiso 11 (Porcentaje de alumnos de la E.S.O que titulan) es el único que presenta una tendencia negativa.

- Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso.

El compromiso 11 presenta una tendencia negativa aunque no significativa (-0,82%), manteniéndose por encima del compromiso de calidad establecido en el 80%. Entre las causas que explican esta tendencia podemos destacar:



- Durante el curso 2019-2020, la situación sanitaria excepcional y las medidas académicas establecidas beneficiaron la promoción de los alumnos de 3º ESO a 4º ESO y la titulación de los alumnos de 4º ESO. Esto dio como resultado un porcentaje excepcionalmente alto de alumnos que titulan (87,6%)
- Durante el curso 2020-2021 los alumnos de 4º ESO tuvieron una enseñanza en modalidad semipresencial que entendemos pudo repercutir en un empeoramiento de los resultados de titulación.

Entre las medidas correctoras se están llevando a cabo las siguientes:

- Refuerzo educativo vespertino en Lengua Castellana y Matemáticas.
- En los cursos de 1º, 2º y 3º de ESO se han distribuido las 4 unidades asignadas al centro en 5 grupos, reduciendo así el número de alumnos por grupo. Consideramos que esta medida repercutirá positivamente a medio plazo en los índices de titulación.
- Se han aumentado las horas de PT para poder dar respuesta a las necesidades de los ACNEES y ACNEAES.

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

A lo largo del curso 2020-2021 se han recibido a través de nuestro portal de “Quejas, Sugerencias y Felicidades” de la página web del Centro un **total de 4 quejas, dando respuesta al 100% de ellas** a través de email en un plazo inferior a los cinco días. A continuación hacemos una relación de las quejas formuladas, así como de su resolución:

25/01/21. Queja de un alumno sobre la práctica docente de un profesor. Se le remitió a utilizar los canales establecidos para las quejas sobre los profesores que son: profesor/a, tutor/a y jefatura de estudios en caso de que el conflicto no se haya resuelto.

27/10/21. Queja de la madre de un alumno por no haber recibido la notificación convocándole a la reunión con el tutor de principios de curso. Se transmitió a la tutora del alumno dicha queja, resolviéndose vía telefónica (la dirección de email proporcionada por la madre durante el proceso de matriculación era incorrecta y el email con la convocatoria no le llegó).

29/10/21 Queja del padre de un alumno sobre información recibida sobre una calificación. Se remitió al padre a ponerse en contacto con la profesora de la materia objeto de la calificación a través de la Plataforma Mirador. Asimismo, se le proporcionó el email de contacto de dicha profesora para que se pusiera en contacto con ella directamente a fin de solventar el problema.

16/12/21 Queja del padre de un alumno por haber detectado un error en el enlace de MIRADOR (conducía a una página de publicidad). Al depender MIRADOR de la Consejería, se comunicó al Servicio correspondiente dicho error para que lo subsanasen lo antes posible.

- **Controles internos efectuados:**

Reuniones semanales de la Comisión de Calidad donde se analizan los indicadores, la tendencia, las posibles causas de desviación y las posibles actuaciones de mejora.

Los registros de control sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad usados han sido:



- Encuestas a familias y alumnos
- Resultados de la UMU relativos a datos de EBAU.
- Estadística de Plumier XXI.
- Buzón de quejas y sugerencias.

Murcia 17 de enero de 2021

Firmado electrónicamente
M^a Encarnación Almécija Martíne
DIRECTORA

14/01/2021 14:06:04

ALMECIJA MARTINEZ, MARIA ENCARNACION

Esta 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-bd5b4168-759a-5731-d8e5-0050569b6280

