

## MEMORIA DE LA CARTA DE SERVICIOS

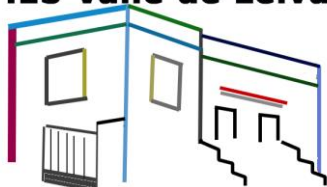
Curso 2022/23

De acuerdo con la Resolución (BORM 23 de marzo de 2022), por la que se aprueba la Carta de Servicios del *IES Valle de Leiva*, se elabora este informe sobre el grado de cumplimiento de los servicios durante el curso 2022/23.

### 1.- SITUACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

El Consejo Escolar del *IES Valle de Leiva* aprobó internamente la primera versión de la Carta de Servicios el 7 de febrero de 2013. La primera modificación, fruto de la memoria del curso 2012/13, se aprobó el 29 de octubre de 2013; la segunda modificación se llevó a cabo el 8 de abril de 2014, para ajustarnos a los requisitos de la Inspección General de Servicios; la tercera, en junio de 2015, tras invitar a hacer propuestas al personal, al alumnado (en Junta de delegados) y a la AMPA; la cuarta, en febrero de 2016, para ajustarnos a los últimos requisitos de la Inspección General de Servicios. Por fin, el 18 de octubre de 2016 el BORM publicó por primera vez la aprobación oficial de nuestra Carta de Servicios. Posteriormente, el BORM ha publicado nuevas versiones de la Carta de Servicios: el 4 de enero de 2018 y, la última y actual, el 22 de marzo de 2022.

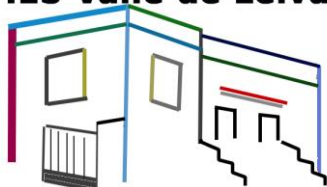
Nuestro Centro, desde el momento de su aprobación por el Consejo Escolar, la ha difundido entre la comunidad educativa, tanto en la página web como en tríptico.



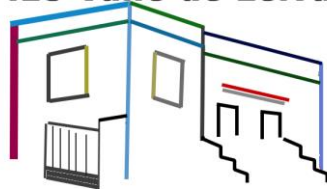
## 2.- COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

Detallamos los compromisos de nuestra Carta de Servicios.

		Compromisos de calidad	Indicadores	Resultado
Práctica docente	1	Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente (anual, medido en abril), igual o superior a 7 sobre 10.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(PC01.1/2) Grado de satisfacción del alumnado, en escala de 0 a 10, igual o superior a 7.</li> </ul>	<b>7,4</b> (marzo 2023)
	2	Grado de satisfacción medio del alumnado con su conocimiento de los criterios de calificación (anual, medido en abril), igual o superior a 7 sobre 10.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(PD03.1/2) Grado de satisfacción del alumnado, en escala de 0 a 10, igual o superior a 7.</li> </ul>	<b>7,6</b> (marzo 2023)
	3	Clases perdidas (anual, medido en junio): ningún grupo de ESO o Bachillerato pierde más de 60 sesiones lectivas en el curso (se considera "sesión perdida" cada periodo lectivo en el que parte o todo el alumnado de un grupo no realiza un trabajo relacionado con el currículo de su curso a causa de la ausencia del profesor, siempre que esta ausencia no se deba a una baja o permiso que la Consejería debería cubrir con un sustituto o a una actividad complementaria o extraescolar dirigida al propio grupo).	<ul style="list-style-type: none"> <li>(PC01.2/2) Máximo de horas perdidas por cualquier grupo.</li> </ul>	<b>68</b> (junio 2023)
Resultados	4	Tasa de fracaso escolar (anual, medido en junio): porcentaje de alumnado con menos de tres materias suspensas en la evaluación de junio igual o superior al 65%.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(PD07.7/6) (Número de alumnos con menos de tres materias suspensas en junio / número de alumnos) * 100 ≥ 65.</li> </ul>	<b>80,2%</b> (junio 2023) [636 alumnos de un total de 793]
	5	Tasa de fracaso escolar (anual, medido en junio): porcentaje de alumnado que deja los estudios sin el título de la ESO inferior al 20%.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(PD07.7/3) (Número de alumnos que deja los estudios sin título de ESO/número de alumnos que comenzó sus estudios en 1º de ESO)*100 &lt; 20.</li> </ul>	<b>11,7%</b> (junio 2023) [13 alumnos de un total de 111]



Compromisos de calidad		Indicadores	Resultado
	6	Resultados de nuestro alumnado en la EBAU (anual, medido en junio): media de las tres últimas convocatorias ordinarias de la EBAU de nuestro alumnado superior a la media regional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(PD07.7/16) (Media global de nuestro alumnado en la EBAU en las tres últimas convocatorias) – (media global de la Región) &gt; 0.</li> </ul> <p><b>-0,1</b> (junio 2023)</p> <p>[Región: 7,15, 6,79 y 6,94; Valle de Leiva: 7,62, 6,89 y 6,06]</p>
Información y atención	7	Grado de satisfacción de las familias (bienal, medido en abril de años pares) con la información dada por el Centro igual o superior a 8 sobre 10.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(PC04.4/1) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10, igual o superior a 8.</li> </ul> <p><b>9,4</b> (abril 2022)</p>
	8	Grado de satisfacción de las familias (bienal, medido en abril de años pares) con la respuesta dada por el Equipo directivo igual o superior a 8 sobre 10.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(PD01.1/6) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10, igual o superior a 8.</li> </ul> <p><b>8,6</b> (abril 2020)</p>
	9	Respuestas a quejas y sugerencias en plazo (7 y 20 días lectivos, respectivamente) (anual, medido en junio).	<ul style="list-style-type: none"> <li>(PD07.5/3) (Número de respuestas a sugerencias y quejas en el plazo comprometido / número de sugerencias y quejas recibidas) * 100 = 100.</li> </ul> <p><b>100%</b> (junio 2023)</p> <p>[59 de un total de 59]</p>
	10	Grado de satisfacción de la comunidad educativa sobre la web igual o superior a 8 sobre 10 (anual, medido en junio).	<ul style="list-style-type: none"> <li>(PC04.4/9) Media del grado de satisfacción de familias, alumnado y profesorado, en escala de 0 a 10, igual o superior a 8.</li> </ul> <p><b>9,4</b> (marzo 2023)</p>
Convivencia	11	Grado de satisfacción de las familias (bienal, medido en abril de años pares) con respecto al clima de convivencia igual o superior a 7 sobre 10.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(PC08.1/3) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10, igual o superior a 7.</li> </ul> <p><b>9,3</b> (abril 2022)</p>
	12	Número total de alumnos reincidentes en convivencia por curso (anual, medido en junio) por cada 100 inferior a 5.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(PC08.3/3) (Número de alumnos reincidentes en convivencia / número de alumnos) * 100 &lt; 5.</li> </ul> <p><b>3,2</b> (junio 2023)</p> <p>[26 alumnos de un total de 819]</p>
Otros	13	Grado de satisfacción de las familias (bienal, medido en abril de años pares) con el funcionamiento general del Centro igual o superior a 8 sobre 10.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(PD07.7/12) Grado de satisfacción de las familias, con el funcionamiento del Centro, en escala de 0 a 10, igual o superior a 8.</li> </ul> <p><b>8,9</b> (abril 2022)</p>



Destacamos tres incidencias en nuestros compromisos:

- El compromiso nº 8 debió medirse en 2022 pero, por un fallo técnico en la encuesta, quedó fuera de esta y, por lo tanto, mantenemos su última medición.
- El compromiso nº 3 no se ha podido cumplir. Ha habido un solo grupo de alumnos que ha superado el máximo establecido por dos circunstancias muy particulares: se ha tratado de un grupo impartido por un número especialmente reducido de docentes y ha dado la casualidad de que los tres docentes con más carga lectiva se pusieron de baja casi al mismo tiempo, de tal manera que hubo días en que estos alumnos no tuvieron ni una sola clase con sus profesores. A pesar de la excepcionalidad de este caso, hemos adoptado una medida para evitar que se pueda repetir: tener preparado un horario alternativo de cada uno de los docentes con más carga lectiva en los grupos de Diversificación para proceder a su sustitución desde el primer día de baja.
- El compromiso nº 6 tampoco lo hemos podido cumplir por los malos resultados de este curso, que han hecho que la media acumulada quede por debajo del mínimo aceptable. Se trata de una promoción de resultados académicos muy modestos y hemos adoptado la mejora de intervenir con cualquier promoción que, antes de finalizar sus estudios en el Instituto, presente unos resultados similares.

### 3.- QUEJAS Y SUGERENCIAS

Este curso se han recibido 39 sugerencias, 31 por medio del formulario de la web, 5 en reuniones y 3 por otros canales. De las 39 sugerencias, se han rechazado 20 y se han asumido 19. Todas se han respondido en plazo.

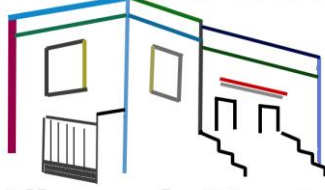
Por su parte, se han recibido 20 quejas, 11 de las cuales se desestimaron. De las restantes, al terminar el curso, 8 pueden considerarse resueltas y la novena queda en seguimiento hasta el próximo curso.

Región de  
Murcia



Consejería de  
Educación

IES Valle de Leiva



Alhama de Murcia

C/Doctor Fleming, s/n  
CP: 30840  
Tlf.: 968630302  
30000626@murciaeduca.es  
www.murciaeduca.es/30000626



#### 4.- PROPUESTAS DE MODIFICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

A pesar de los dos compromisos no cumplidos, entendemos que se han debido a circunstancias excepcionales que no deben repetirse, por lo que no proponemos ninguna modificación para nuestra actual Carta.

El próximo curso está previsto que cambiemos de edificio y, por lo tanto, de dirección pero entendemos que esto tampoco justifica la modificación de la Carta.

\* \* \*