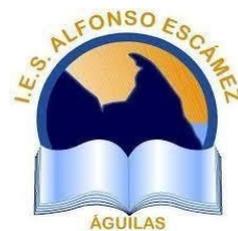




Región de Murcia
Consejería de Educación,
Juventud y Deportes



Carta de Servicios IES Alfonso Escámez

Informe de Cuadro de Mandos. Seguimiento Compromisos de Calidad

Informe de Seguimiento

El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública de la Región de Murcia, define las Cartas de Servicios como documentos que constituyen el instrumento de la Administración pública de la Región de Murcia y sus organismos públicos para informar a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios. Con los compromisos expresados en esta Carta de Servicios, comunicamos a la ciudadanía la voluntad de ofrecer, en nuestro ámbito concreto de actuación, servicios de calidad, impulsando actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los mismos.

Al Equipo de Calidad del IES Alfonso Escámez, bajo la supervisión del Equipo Directivo del Centro, le corresponde velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, así como identificar los ámbitos de servicio susceptibles de ser mejorados, informando de todo ello a la comunidad educativa. En este sentido, la Responsable de esta Carta de Servicios, de forma coordinada, realiza un seguimiento y control del cumplimiento de los compromisos adquiridos, mensualmente de aquellos que se desarrollan ininterrumpidamente, y en los plazos convenidos en aquellos trimestrales, anuales o bianuales. En este sentido, pasamos a dar cuenta al Servicio de Evaluación y Calidad Educativa del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el curso 2019/2020, así como de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

1. Servicio:

Enseñanzas relativas a la oferta académica siguiente:

- Educación Secundaria Obligatoria (ESO), con la opción de cursar el Sistema de Enseñanza de Lenguas Extranjeras Plurilingüe (inglés/francés) en la modalidad de inmersión intermedia y el Programa de Mejora del Aprendizaje y del Rendimiento (PMAR) en los cursos de 2º y 3º de ESO.
- Bachillerato, en las modalidades de Ciencias y Ciencias Sociales, con la opción de cursar el Sistema Plurilingüe (inglés/francés) o Bilingüe (inglés) en la modalidad de inmersión intermedia. Con la aprobación de la especialización curricular del Bachillerato de Investigación para la cual se iniciará el periodo formativo del profesorado durante el presente curso 2020-21 (si los protocolos COVID lo permiten).

- Programa Formativo Profesional Básico Especial, en las modalidades de Servicios Administrativos y Mantenimiento de Vehículos.
- Formación Profesional. Ciclos Formativos de Grado Medio de Gestión Administrativa y Electromecánica de Vehículos. Ciclo Formativo de Grado Superior de Administración y Finanzas.

2. Compromisos de calidad e indicadores de evaluación:

Los compromisos marcados por nuestro centro y que son estudiados para analizar su logro y/o grado de satisfacción de los mismos, se han visto alterados lamentablemente por la situación actual de crisis sanitaria que sufrimos y que desde el 13 de marzo de 2020 ha transformado las maneras de relacionarnos, trabajar....., la vida de todos, dentro y fuera del centro. Esto hace que de este análisis no podamos sacar conclusiones válidas y que estén en la línea del trabajo que el centro desarrolla.

— **Compromiso 1.** Que el grado medio de satisfacción del alumnado con la práctica docente sea igual o superior a 6 sobre 10.

Indicador: IND. PD. 01. *Grado de satisfacción del alumnado* ≥ 6 .

Referencia: encuesta.

Frecuencia de la medición: anualmente (medido en abril).

Valor anual (2020): la encuesta prevista no pudo ser realizada por la situación de pandemia y el confinamiento realizado a partir del 13/03/2020.

Medida correctora: realizar la encuesta este curso en fecha y forma convenida.

— **Compromiso 2.** Que el grado medio de satisfacción del alumnado con el conocimiento de los criterios de calificación sea igual o superior a 6.5 sobre 10.

Indicador: IND. PD. 02. *Grado de satisfacción del alumnado* ≥ 6.5 .

Referencia: encuesta.

Frecuencia de la medición: bianualmente, años pares (medido en abril).

Valor anual (2020): la encuesta prevista no pudo ser realizada por la situación de pandemia y el confinamiento realizado a partir del 13/03/2020.

Medida correctora: Será realizada en años impares, a partir de este curso.

— **Compromiso 3.** Que la tasa de fracaso escolar en la evaluación final ordinaria (alumnos con tres o más materias suspensas) sea igual o inferior al 35%.

Indicador: IND. RE. 01. *(Número de alumnos con menos de tres materias suspensas en junio / número de alumnos) X 100* ≥ 65 .

Referencia: resultados calificaciones.

→ Los resultados del curso 2019-20 analizados en la evaluación realizada en junio de 2020 nos dan un **valor satisfactorio**, teniendo en cuenta la situación en la que se realizaron las evaluaciones de los alumnos en confinamiento, con la adaptación de programaciones y criterios de calificación y evaluación que hizo cada Departamento.

Frecuencia de la medición: anualmente (medido en junio).

Valor anual (2020): 70'68

— **Compromiso 4.** Que la nota de la prueba de EBAU de nuestros alumnos sea igual o superior a la media regional teniendo en cuenta el porcentaje de alumnado presentado.

Indicador: IND. RE. 02. (*Media global de nuestro alumnado en la prueba EBAU – media global de la Región*) ≥ 0 .

Referencia: calificaciones EBAU

Frecuencia de la medición: anualmente (medido en junio).

Media regional de la prueba en julio 6,866

Media centro de la prueba en julio 6,325

INDICADOR = -0.541

- Los resultados en la prueba EBAU realizada en julio de 2020 nos dan un **valor no-satisfactorio**, si bien podemos justificar este desfase con el compromiso del centro si tenemos en cuenta la situación descrita de crisis sanitaria y la inseguridad que se produjo para las fechas y la forma en las que para la propia prueba se realizaría. Igualmente hay que tener en cuenta el periodo de confinamiento al que los alumnos de 2º de Bachillerato se vieron sometidos y el hecho de que no pudiera realizar el simulacro EBAU que otros años hemos llevado a cabo en el centro y que mejora sustancialmente la confianza de los propios alumnos para enfrentarse a la prueba al adiestrarlos en su realización.

Valor anual (2020): - 0.541

— **Compromiso 5.** Que el grado de inserción laboral de alumnos que cursan Formación Profesional o de continuación en Ciclos de Grado Superior sea igual o superior al 80%.

Indicador: IND. RE. 03. *Nº de alumnos sobre cien.* ≥ 80 .

Referencia: Contrato laboral y matrícula.

- Los resultados del curso 2019-20 analizados por las Familias Profesionales no podemos darlos como indicador en este compromiso por la suspensión y/o aplazamiento de los periodos de FCT (Formación en Centros de Trabajo) teniendo en cuenta la situación de confinamiento obligatorio y los protocolos impuestos a las empresas y a los alumnos para poder acceder a la FCT que se modificaron por la propia Consejería

Frecuencia de la medición: anualmente (medido en junio).

Valor anual (2020): No significativo

Medida correctora: Será realizada a partir de este curso, siempre que se puedan realizar las prácticas en las condiciones de seguridad y normalidad.

- Tenemos que **modificar el indicador (≥ 80)**, puesto que el periodo de crisis económica que ya estamos sufriendo por la mencionada situación debida al COVID-19, hará difícil el que las empresas amplíen plantillas, o puedan crear puestos de trabajo para los alumnos que hagan las prácticas en ellas, si bien mantienen el compromiso de colaboración con el centro . Queda esta modificación pendiente de ser estudiada por la Comisión de Calidad y las propias Familias Profesionales, para acercar el indicador a la realidad actual

— **Compromiso 6.** Que el grado de satisfacción de las familias (con respecto al clima de convivencia igual o superior a 6 sobre 10).

Indicador: IND. CV. 01. *Grado de satisfacción de las familias convivencia* $> = 6$.

Referencia: encuesta.

Frecuencia de la medición: bianualmente, años pares (medido en abril).

Valor anual (2020): la encuesta prevista no pudo ser realizada por la situación de pandemia y el confinamiento realizado a partir del 13/03/2020.

Medida correctora: Será realizada en años impares, a partir de este curso.

— **Compromiso 7.** Que el grado de satisfacción de las familias (bienal, medido en abril de años pares) con el funcionamiento global del Centro igual o superior a 6.

Indicador: IND. CV. 02. *Grado de satisfacción de las familias funcionamiento ≥ 6 .*

Referencia: encuesta.

Frecuencia de la medición: bianualmente, años pares (medido en abril).

Valor anual (2020): la encuesta prevista no pudo ser realizada por la situación de pandemia y el confinamiento realizado a partir del 13/03/2020.

Medida correctora: Será realizada en años impares, a partir de este curso.

3. Quejas, sugerencias y controles internos efectuados.

Con el fin de propiciar la mejora permanente del servicio que nuestro centro ofrece, los usuarios receptores del mismo, alumnado y familias, han participado en este proceso a partir de estas instancias:

- **Quejas y sugerencias.** Tenemos abiertos cauces de comunicación con los distintos departamentos y Familias Profesionales y periódicamente en CCP, donde está presente el Coordinador de Calidad, se recogen las incidencias detectadas por los profesores de forma individual y en departamento, para la subsanación de incidencias en las actuaciones, protocolos,....,que se realizan dentro de nuestro Plan de Mejora de la Calidad Educativa en el centro. También desde las tutorías, con la participación del Departamento de Orientación. A los alumnos y padres no solo se les informa del mismo sino que se atiende a las sugerencias que proponen para la posible mejora del mismo
- **Controles internos efectuados.** Realizamos dentro de los documentos de evaluación de la práctica docente y de la evaluación y seguimiento de tutorías con alumnos y padres, una evaluación (dentro de las competencias de cada sector) sobre aspectos de funcionamiento del propio centro, sobre el cumplimiento de las medidas y normas establecidas dentro del Plan de Calidad.