

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

Curso 2020-2021



**Instituto de Educación Secundaria
Marqués de los Vélez
El Palmar (Murcia)**



1- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN ASOCIADOS

En el BORM se publicó el día 2 de julio de 2020 la Resolución de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Marqués de los Vélez de El Palmar (30006392).

Por tanto, el curso escolar 2020/21 fue el primero de la implantación de la Carta de Servicios en el IES Marqués de los Vélez y una vez realizado el análisis de los valores de los indicadores de evaluación seleccionados para llevar a cabo los compromisos de los servicios de calidad, procedemos al seguimiento de dichos compromisos.

Como indicamos en el cuadro siguiente, los compromisos de calidad establecidos fueron diez y están asociados a sus respectivos indicadores de evaluación, con el fin de cuantificar y hacer públicos sus resultados.

Al mismo tiempo nos sirven como elemento regulador de las desviaciones que se puedan originan con respecto a los resultados previstos, y que nos facilitarán la toma de medidas correctoras.



COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

COMPROMISO	INDICADOR	
1	Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente, mayor o igual a 7.	(PC03.02/IND7) Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente, en escala de 0-10, ≥ 7
2	Grado de satisfacción del alumnado con respecto al clima de convivencia, mayor o igual a 6.	(PC05.04/IND10) Grado de satisfacción del alumnado con el clima de convivencia, en escala de 0-10, ≥ 6
3	Grado de satisfacción del alumnado con la organización y el funcionamiento global del Centro, mayor o igual a 6.	(PD05.05/IND3) Grado de satisfacción medio del alumnado con la organización y funcionamiento del Centro, en escala de 0-10, ≥ 6
4	Grado de satisfacción de las familias con la información y atención ofrecida por el Centro, mayor o igual a 7.	(PD05.05/IND5) Grado de satisfacción medio de las familias con la información y atención dada por el Centro, en escala de 0-10, ≥ 7
5	Grado de satisfacción de las familias con la organización y el funcionamiento global del Centro, mayor o igual a 7.	(PD05.05/IND4) Grado de satisfacción medio de las familias con la organización y el funcionamiento global del Centro, en escala de 0-10, ≥ 7
6	Porcentaje de alumnado que promocionan de curso en la ESO, mayor o igual al 75%	(PC03.05/IND4) Alumnado de la ESO que promociona. Número de alumnos de la ESO que promocionan / número de alumnos de la ESO del centro) $\times 100 \geq 75\%$
7	Porcentaje de alumnado que certifican en pruebas de idiomas, mayor o igual al 75%	(PC06.06/IND5) Porcentaje de alumnado que certifican en pruebas de idiomas (Alumnos que certifican/alumnos que se presentan) $\times 100 \geq 75\%$
8	Porcentaje de alumnos APTOS en la convocatoria ordinaria de la EBAU igual o superior a la media regional.	(PC03.05/IND10) Porcentaje de alumnos aptos en la EBAU en convocatoria ordinaria, igual o superior a la media regional.
9	Programación y participación en actividades relacionadas con la salud, la sostenibilidad y el respeto a la Naturaleza, mayor o igual a 5 actividades.	(PC06.05/IND4) Programación y participación en actividades relacionadas con la salud, la sostenibilidad y respeto a la Naturaleza, medido en número de actividades, ≥ 5
10	Respuestas a quejas, sugerencias y reclamaciones que dependen exclusivamente del centro en plazo máximo de 10 días lectivos y en 30 días aquéllas que deban ser resueltas por el Servicio de Atención a la Ciudadanía como marca la normativa.	(PD05.04/IND3) Respuesta de quejas, sugerencias y reclamaciones resueltas en plazo. (nº de quejas, sugerencias y reclamaciones resueltas en plazo/nº de quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas) $\times 100 = 100\%$



2- LAS MEDIDAS DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO RECOGIDAS Y DESVIACIONES DETECTADAS

La autoevaluación del centro por los distintos sectores de la comunidad educativa, familias, alumnado y profesorado, se ha realizado mediante:

- Cuestionarios de percepción, con una escala de 0 al 10, donde 1 es la valoración menos favorable y 10 la más favorable.
- Mediante los datos obtenidos por jefatura de estudios y secretaría de los resultados académicos.
- Cuadro de mandos
- Libros de actas de los órganos de coordinación docente.
- Comisión de calidad.
- Departamento de Orientación.
- Departamento de actividades complementarias y extraescolares.

A continuación se muestra la información sobre la fuente de información, el mes de realización de las encuestas, la periodicidad, la escala de medición, el compromiso establecido en la Carta de Servicios, el valor obtenido en el año a estudiar, la desviación originada y la respuesta al cumplimiento del compromiso.

La nomenclatura utilizada en las fuentes es:

ENC a: Encuesta al alumnado.

ENC f: Encuestas a la familia.

JE: Jefatura de estudios.

RAAEE: Responsable de Actividades Extraescolares.

RC: Responsable de calidad.

D. Idiom.: Departamentos de idiomas.



	INDICADORES	Fuente	Mes	Periodo	Escala	Compromiso	Valor en 18/19	Valor en 19/20	Valor obtenido 20/21	Desviación respecto compromiso en el 20/21	Cumplimiento del compromiso
1	Grado de satisfacción de la práctica docente por el alumnado	ENCa	Mayo	Anual	0 al10	≥ 7	7.5	8.26	8.10	+ 1.10	SI
2	Grado de satisfacción del clima de convivencia	ENCa	Mayo	Anual	0 al 10	≥ 6	6.03	6.65	7.53	+ 1.53	SI
3	Grado de satisfacción medio del alumnado con la organización y funcionamiento del Centro	ENCa	Mayo	Anual	0 al 10	≥ 6	6.56	7.44	7.63	+ 1.63	SI
4	Grado de satisfacción medio de las familias con la información y atención dada por el Centro	ENCf	Mayo	Anual	0 al 10	≥ 7	7.7	8.01	8.00	+ 1	SI
5	Grado de satisfacción de las familias con la organización y funcionamiento del Centro	ENCf	Mayo	Anual	0 al10	≥ 7	7.68	7.84	7.83	+ 0.83	SI
6	Porcentaje de alumnos de la ESO que promocionan	JE	Sept.	Anual	%	≥ 75%	82	78.6	81.80	+ 6.8 puntos porcentuales	SI
7	Porcentaje de alumnado que certifican en pruebas de idiomas, mayor o igual al 75%	D.Idiom	Mayo	Anual	%	≥ 75%	88		77.27	+ 2.27 puntos porcentuales	SI
8	Porcentaje de alumnos aptos en la EBAU	JE	Junio	Anual	%	≥ última media regional (96%)	95	89.4	100	+4 puntos porcentuales	SI
	Nota media global de nuestro alumnado en la EBAU	JE	Junio	Anual	Número	≥ última media regional (7.17)	6.61	6.3	7.26	+ 0.09	SI
9	Programación y participación en actividades relacionadas con la salud, la sostenibilidad y el respeto a la Naturaleza.	RAAEE	Junio	Anual	Número	≥ 5	10	12	11	+ 6	SI
10	Respuesta de quejas, sugerencias y reclamaciones resueltas en plazo	RC	Junio	Anual	%	≤10 días	100	100	100	0	SI



3.- LAS DESVIACIONES DETECTADAS

Hemos añadido los datos de los cursos 2018/2019 y 2019/2020 (curso en el que fuimos confinados a partir del 14 de marzo de 2020) porque aunque no son los que tenemos que usar para valorar el grado de cumplimiento de nuestros compromisos, sí que sirven para ver la evolución de los indicadores en el Centro.

Observando los datos del cuadrante, podemos comprobar que superamos los valores a los que nos comprometimos en la Carta de Servicios, originándose una desviación positiva y, por tanto, un cumplimiento de los compromisos.

El análisis de los indicadores nos lleva a que:

- **El grado de satisfacción del clima de convivencia** ha mejorado debido a la situación de ocupación del Centro, por tan solo, el 50% del alumnado, originando menos acumulación de alumnado en los pasillos, zonas de recreo y aulas.

- En el cuadro hemos añadido al indicador asociado al compromiso número 8 “porcentaje de alumnos APTOS en la convocatoria ordinaria de la EBAU igual o superior a la media regional”, el indicador “**nota media global de nuestro alumnado en la EBAU**” ya que consideramos que complementa la información de dicho compromiso.

Según datos de la UMU (Universidad de Murcia) en la **EBAU**, este año ha habido más aprobados y también han mejorado sus notas, ya que la calificación de la fase general fue de un 7.17 (en 2020 fue de 6.87 y en 2019 de 6.62), por lo que pensamos que en nuestro Centro ha ocurrido lo mismo que a nivel general, ya que la flexibilización del currículo y también de las pruebas de acceso a la universidad ha permitido suavizar los inconvenientes de la pandemia en la comunidad educativa.

Por tanto, en este año escolar 2021/2022 realizaremos de nuevo los IPCS y estudiaremos los resultados obtenidos para realizar el seguimiento de las tendencias de los indicadores de referencia de los compromisos de calidad, y comprobar si la situación ocasionada por la crisis sanitaria motivada por el COVID-19 y sus consecuencias, que en Educación ha supuesto la interrupción de todas las actividades presenciales durante el tercer trimestre del curso 2019/2020 y la modalidad semipresencial durante el curso



2020/2021 ha podido influir en los resultados de dicho año y, actuaremos en consecuencia, variando, si fuese necesario, los valores de los indicadores asociados a los compromisos de la Carta de Servicios.

4- LAS CAUSAS Y MEDIDAS CORRECTORAS O MEJORAS EMPRENDIDAS

En cuanto a las medidas correctoras o mejoras emprendidas para conseguir y mejorar los valores de los indicadores de calidad de los indicadores asociados a los compromisos, tenemos:

- La puesta en marcha de mecanismos de divulgación a través del Claustro, CCP y de reuniones a los profesores de nueva incorporación de la existencia y utilidad del Manual de Procedimientos y de la publicación de la Carta de Servicios con sus compromisos.
- La instalación del **programa Redar** para llevar a cabo las guardias, el control de las estadísticas de resultados y la gestión del aula de convivencia ha contribuido a mejorar la gestión, y por tanto, a conseguir el compromiso de una mejor organización y funcionamiento del Centro.
- Destacar la alta valoración que se le ha dado a la existencia de la **limpiadora COVID** que ha conseguido que las dependencias se mantengan limpias y seguras, así como una mayor concienciación de todos los miembros de la comunidad educativa de la importancia de colaborar en mantener dicha limpieza.
- La participación del profesorado en la **Programación y participación en actividades relacionadas con la salud, la sostenibilidad y el respeto a la Naturaleza**: actividades sobre prevención de violencia de género, respeto a la diversidad, prevención de riesgos de internet, diversidad sexual, concienciación del respeto al medio ambiente, concienciación sobre el ruido, alimentación y hábitos saludables, prevención de drogodependencias, taller afectivo- sexual, limpieza de aula y reciclaje, prevención de mensajes de odio, importancia de reciclar.
- Alta participación del profesorado en los seminarios y cursos impartidos por el CPR para la mejora continua de su formación y así aumentar la **satisfacción de la práctica docente por el alumnado**.



- Debemos de mencionar que existe un retraso en la implantación de la pestaña del “**Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicidades**” en la página web del Centro, debido a la situación de excepcionalidad que estamos viviendo y que no hemos podido desarrollar adecuadamente, pero existen otros cauces como el “buzón físico” donde se puede depositar para su consiguiente lectura, siempre que no sean anónimas, así pues, durante este año se terminará de implantar en la página Web del Centro dicho Buzón y se fomentará el conocimiento y uso de esta herramienta.

5- LAS QUEJAS Y LAS SUGERENCIAS RECIBIDAS Y LAS MEDIDAS ADOPTADAS PARA SU RESOLUCIÓN

Las Quejas, Sugerencias y Felicidades de este año 2020/2021 se han recogido, además de la comunicación directa con el profesorado, alumnado, familias, tutores o jefatura, a través de las encuestas y el buzón físico colocado en el Centro, actuando desde jefatura de estudios y dirección a su pronta resolución en la medida que haya sido posible y cumpliendo con el compromiso establecido a este fin.

Las quejas y sugerencias, sobre todo, han estado basadas en los problemas derivados de la modalidad de docencia semipresencial, que les ha mantenido en casa el 50% de los días siguiendo las clase de forma telemática, ocasionada por la situación de pandemia que estamos viviendo y los problemas de conectividad del alumnado.

A lo largo del año se han ido solucionando dichos problemas con la comunicación continua con las familias y proporcionando Chromebook al alumnado carente de dichos dispositivos y de internet para poder conectarse a las videos llamadas realizadas por el profesorado.

6- LOS CONTROLES INTERNOS EFECTUADOS

Los controles internos se han llevado a cabo a través de:

- IPCS (encuestas) realizadas a familias, profesorado y alumnado a través de formularios de google form.
- Junta de delegados.
- Reuniones de tutores.
- Reuniones de padres y madres.



- CCP (comisión de coordinación pedagógica).
- Reuniones de departamento.
- Claustros.
- Consejo escolar.
- PAS (personal de administración y servicios).

Y, sobre todo, a través de la **Comisión de Calidad** que en su misión de planificar, desarrollar, controlar y actuar (ciclo PDCA), lleva a cabo la medición y valoración interna para ir mejorando y cumplir así con uno de los objetivos del CAF, la mejora continua del IES Marqués de los Vélez.

El Palmar 20 de enero de 2022

El Director
Mariano Soto Sánchez
Firmado digitalmente al margen

