

Informe de seguimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios del IES Infanta Elena

Marzo 2021

El coordinador del programa de calidad del IES Infanta Elena, remite a la atención de dirección el presente informe de seguimiento de los compromisos adquiridos en la carta de servicios refiriéndose a los siguientes aspectos:

- Los indicadores asociados.
- Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas.
- Las desviaciones detectadas.
- Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso.
- Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución.
- Los controles internos efectuados.

Según la Carta de servicios, los compromisos adquiridos por el centro son los siguientes:

	Compromiso	Indicador
1	Satisfacción de las familias con la atención recibida en el centro por parte del profesorado superior a 7,5 sobre 10. Medición anual en Junio.	ICC01, Media pregunta nº 5 del cuestionario de evaluación del centro por parte de los padres ≥ 7.5
2	Porcentaje de aulas del centro dotadas con nuevas tecnologías, es decir, ordenador, proyector y pizarra digital o panel interactivo, mayor o igual que 90 %. Medición anual en Septiembre.	ICC02, % aulas dotadas con nuevas tecnologías ≥ 90 %. Facilitado por secretaría con los datos del inventario del centro.
3	Media de la nota de EBAU del bachillerato de investigación superior a la media de EBAU del bachillerato en la región. Medición anual en Junio.	ICC03, Media nota EBAU bachillerato investigación - Media regional EBAU ≥ 0 . Datos de secretaría
4	Satisfacción de las familias con la información facilitada por los tutores a principio de curso superior a 8,5 sobre 10. Medición anual en Octubre.	ICC04, Media pregunta nº 5 del cuestionario de evaluación de la reunión inicial con las familias por parte de los padres ≥ 8.5
5	Satisfacción de las familias con el clima de convivencia en el centro superior a 7,5 sobre 10. Medición anual en Junio.	ICC05, Media pregunta nº 12 del cuestionario de evaluación del centro por parte de los padres ≥ 7.5
6	Porcentaje de ausencias previstas con tareas propuestas sobre el total de ausencias previstas mayor o igual al 80 %. Medición trimestral.	ICC06=I03_PA1.03, % Guardias previstas con tareas propuestas por el profesor ausente ≥ 80 %

Los indicadores asociados a los compromisos son los siguientes (extracto del cuadro de mando):

Indicador	Enunciado	Medición	Responsable	Frecuencia	¿Cuándo se mide?	Escala	Meta	17/18	18/19	19/20	20/21
I10_PE1.02	ICC01 - Satisfacción de las familias con la atención recibida en el centro	Cuestionario de evaluación del centro por parte de los padres (media de la pregunta 5)	RC	Anual	20/06	1 a 5	>=3,75	3,82	4	4,15	
I05_PA.01	ICC02 - Porcentaje de aulas del centro dotadas con nuevas tecnologías (ordenador, pizarra digital y proyector o panel interactivo)	A través del RC02_PA2.0 1	RMI	Anual	30/09	0-100%	>=90%	No existía el indicador	No existía el indicador	80,00 %	91,07 %

I14_POC1.0 1	ICC03 - Media EBAU del Bachillerato de Investigación en relación con la media regional	Diferencial de la media EBAU del Bachillerato de Investigación en relación con la media regional. (media EBAU bachillerato investigación-media EBAU regional)	Coordinador Investigación	Anual	15/06	0 a +-10	>0	No existía el indicador	No existía el indicador	0,91	
I02_PO2_0 4	ICC04 - Valoración reunión inicial de curso por parte de las familias	Media de la pregunta 5 de la encuesta de valoración de la reunión inicial de curso realizada por las familias.	RC	Anual	20/10	1 a 5	>4	No existía el indicador	4,53	4,9	4,88
I04_POC4.0 1	ICC05 - Satisfacción de las familias con el clima de convivencia en el centro	Media pregunta no 12 del cuestionario de evaluación del centro por parte	RC	Anual	22/06	1 a 5	≥3,75	No existía el indicador	No existía el indicador	4,08	

		de los padres									
I03_PA1.02 T1	ICC06 - Porcentaje de ausencias previstas con trabajo planificado (primer trimestre)	(Nº de ausencias previstas con trabajo/nº total de ausencias previstas)x1 00	JE	Trimestral	15/01	0-100%	>=80%	No existía el indicad or	No existía el indicad or	82%	92,65 %

Análisis de resultados y percepción de la calidad del servicio.

Observaciones, resultados, desviaciones (con causas y medidas correctoras) respecto a los indicadores medidos:

ICC01 - Satisfacción de las familias con la atención recibida en el centro.

El indicador muestra un resultado de **4,15** en una escala de 1 a 5. Supera ampliamente la meta propuesta y, además se observa una tendencia positiva durante los últimos cursos. **Este indicador se obtiene mediante una encuesta de percepción de la calidad del servicio (IPCS).**

ICC02 - Porcentaje de aulas del centro dotadas con nuevas tecnologías (ordenador, pizarra digital y proyector o panel interactivo).

El indicador arroja un valor por debajo de la meta propuesta. Esta **desviación (80 %)** se debe a un error en la estimación de la fecha de adquisición de las nuevas aulas del Edificio D. Al contar con el compromiso de las autoridades locales para la cesión de este nuevo edificio y disponer de los medios para dotar las aulas se estimó una meta del 90 % para el indicador. La medida para el presente curso (con las nuevas aulas concedidas y ya dotadas) sí cumple la meta propuesta (**91,07 %**).

ICC03 - Media EBAU del Bachillerato de Investigación en relación con la media regional.

El valor medido es de 0,91, casi un punto por encima de la meta propuesta.

ICC04 - Valoración reunión inicial de curso por parte de las familias.

El valor obtenido es de **4,9** sobre 5 y además se observa una tendencia positiva respecto a cursos anteriores. El valor para el presente curso se mantiene muy cerca del máximo de la escala (4,88). **Este indicador se obtiene mediante una encuesta de percepción de la calidad del servicio (IPCS).**

ICC05 - Satisfacción de las familias con el clima de convivencia en el centro

El resultado obtenido es de **4,08** sobre 5 y supera con holgura la meta establecida (3,75). Este indicador se obtiene mediante una encuesta de percepción de la calidad del servicio (IPCS).

ICC06 - Porcentaje de ausencias previstas con trabajo planificado (primer trimestre)

El resultado de la medida para el primer trimestre es de un **82 %**, superando la meta propuesta del **80 %**. Para el primer trimestre del presente curso ya se observa una tendencia positiva (**92,65 %**) como resultado de la puesta en marcha de la medida una propuesta de mejora (implantación del software REDAR).

Quejas y sugerencias

En la web del IES Infanta Elena hay formularios a disposición de toda la comunidad educativa para la comunicación de felicitaciones quejas y sugerencias (puede consultarse [aquí](#)). Durante el período al que se refiere el presente informe **no se ha recibido ninguna queja o sugerencia**. De esta situación, se ha propuesto iniciar, para el próximo curso, una serie de acciones para divulgar y promover el uso de estos formularios. Estas propuestas están todavía en desarrollo.

Controles internos

En relación con los indicadores de los compromisos adquiridos en la carta de servicios, se realizan los controles que se detallan en los procesos que contienen a los indicadores y, especialmente, en lo relativo la obtención de los datos procedentes de las encuestas IPCS. Estas encuestas se realizan siempre de a través de formularios online y los datos se guardan cuidadosamente para la extracción de resultados.

Santiago González - Coordinador del programa de calidad del IES Infanta Elena

15 de marzo de 2021