



INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD DEL IES FLORIDABLANCA CURSO 2021-2022

La Carta de Servicios del IES Floridablanca se publicó en BORM del 10 de diciembre de 2020, por lo que el curso 2021-2022 ha sido el segundo curso académico en el que contamos con esta Carta de Servicios. 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

Hay que indicar que el valor del Indicador PC04.01.I2 (Valoración de las familias de la acción tutorial) correspondiente al compromiso 6 de la Carta de Servicios en cursos anteriores se había obtenido de la media de 4 valores obtenidos a través de cuatro preguntas formuladas en la encuesta a los estudiantes. Sin embargo, dado que desde el curso 2021-2022 se ha suprimido la entrega de los boletines por la publicación de las notas en MIRADOR, se ha suprimido la segunda pregunta, de manera que el nuevo valor se obtiene de la media de tres preguntas de la encuesta a los estudiantes.

- **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 2019-2020	CURSO 2020-2021	CURSO 2021-2022	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	8,44	8,5	8,7	0,26	+
2	PD02.01.I5	Valoración de familias de la organización y	mayo	Encuesta	RC.E.F.01	Comisión de Calidad	6,5	anual	7,84	8,13	8,33	0,49	+



		funcionamiento del centro												
12	PD05.04.11	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	4	3	0	+	
5	PC04.01.11 - media entre 1,2 y 3	Valoración de los alumnos de la acción tutorial	mayo	Encuesta		Comisión de Calidad	6,5	anual		8,04	8,11	7,41	-0,63	-
	1	Valoración por parte del alumno de la información recibida por el tutor	mayo	Encuesta	RC.E.A.13	Comisión de Calidad		anual		8,33	8,19	7,69	-0,64	-
	2	Valoración de la atención del tutor a los alumnos	mayo	Encuesta	RC.E.A.14	Comisión de Calidad		anual		8,28	8,42	8,35	0,07	+
	3	Valoración de las actividades del PAT por parte de los alumnos	mayo	Encuesta	RC.E.A.15	Comisión de Calidad		anual		7,52	7,74	6,2	-1,32	-
6	PC04.01.12 - media entre 1,2 (sólo hasta curso 2020/2021), 3 y 4	Valoración de las familias de la acción tutorial	mayo	Encuesta		Comisión de Calidad	7	anual		7,7475	7,74	7,55	-0,19	-
	1	Valora la reunión del tutor a principios de curso	mayo	Encuesta	RC.E.F.15	Comisión de Calidad		anual		7,99	8,11	7,71	-0,28	-
	2	Valora la entrega de los boletines después de cada trimestre	mayo	Encuesta	RC.E.F.16	Comisión de Calidad		anual		7,84	7,89			Esta pregunta ha dejado de hacerse al sustituir la entrega de boletines por la publicación de las notas por MIRADOR
	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		7,77	7,81	7,82	0,05	+
	4	El tutor me ha informado de las	mayo	Encuesta	RC.E.F.19	Comisión de Calidad		anual		7,39	7,18	7,14	-0,25	-



Estas son 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-e877b021-c7d43-5e25-34cf-005b509b34e7

		condiciones de promoción y titulación a final de curso													
3	PD01.01.11	Valoración del alumnado de la proyección y calidad del centro	mayo	Encuesta	RC.E.A.20	Comisión de Calidad		anual	7,31	7,89	7,41	0,99	+		
11	PC01.03.11	Porcentaje de alumnos de 4º de la ESO que titula	septiembre	Plumier	RC.PL.T	Jefatura de Estudios	80%	anual	87,60%	83,05%	90%	6,95%	+		
9	PC01.07.11	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	6,864	7,347	6,893	0,029	+		
10	PC01.07.12	Porcentaje de alumnos que superan la EBAU	junio	Informe de resultados de la UMU	RC.UM	Jefatura de Estudios		anual	89,60%	96,30%	92.2%	2,6%	+		
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	7,53	8,09	7,84	0,32	+		
	1	Valoración de la información de la materia recibida por los alumnos	mayo	Encuesta	RC.E.A.05	Comisión de Calidad		anual	7,76	8,36	8,18	0,42	+		
	2	Valoración de la atención de los profesores por alumnado	mayo	Encuesta	RC.E.A.06	Comisión de Calidad		anual	7,47	8,06	7,76	0,29	+		
	3	Evaluación de los recursos empleados en el aula por los alumnos	mayo	Encuesta	RC.E.A.07	Comisión de Calidad		anual	7,35	7,85	7,6	0,25	+		
7	PC03.07.13	Valoración del clima de convivencia en el centro por las familias	mayo	Encuesta	RC.E.F.04	Comisión de Calidad	7	anual	7,95	8,21	8,4	0,45	+		
8	PC03.10.11	Porcentaje de alumnos reincidentes en convivencia por curso	junio	Estadística de convivencia	RC.PLC	Jefatura de Estudios	<5%	anual	2,89%	1,66%	1,37%	-0,29%	+		



- **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 4, 7, 9, 10, 11 Y 12

Compromiso cuyo indicador presenta una tendencia negativa: Los compromisos 5 y 6 (correspondientes a la valoración de la acción tutorial por parte de los alumnos y las familias) presentan una tendencia negativa; si bien en ambos casos la desviación de la tendencia es inferior a 1 punto, no llegando en el caso de la valoración por parte de las familias a alcanzar el 0,2

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

Debido a que solo dos indicadores relacionados con los compromisos adquiridos en la carta de Servicio han obtenido una tendencia negativa, siendo en ambos casos inferior a 1 punto, consideramos no tomar ninguna acción correctora hasta constatar durante este curso si la tendencia sigue siendo o no negativa, en cuyo caso se analizarán las causas y se tomarán las medidas correctoras adecuadas con vistas al curso próximo 2023/2024.

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

A lo largo del curso 2021-2022 se han recibido a través de nuestro portal de “Quejas, Sugerencias y Felicitaciones” 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. Asimismo, se recibieron dos felicitaciones.

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, 15 de Diciembre de 2022

Firmado electrónicamente

M^a Encarnación Almécija Martíne

DIRECTORA

