

INFORME SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

IES INFANTE DON JUAN MANUEL. MURCIA

CURSO 2021-22

La trayectoria en Gestión de Calidad del IES Infante don Juan Manuel de Murcia, se ha visto completado con la publicación de la Carta de Servicios del Centro y la concesión por parte de la Consejería de Educación y Cultura del sello de “Centro con compromiso de Calidad en los Servicios”. Como es preceptivo, en el presente informe se analiza el cumplimiento de los compromisos de calidad adquiridos.

1. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES ASOCIADOS.	1
2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS:	3
3. QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	3
4. CONTROLES INTERNOS.....	4

1. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES ASOCIADOS.

Los datos recogidos en la tabla adjunta corresponden tanto a indicadores cuantitativos, relativos a la medición de los procesos, como de tipo cualitativo, obtenidos mediante las encuestas realizadas a todos los colectivos implicados (profesorado, alumnado, familias y PAS) durante los meses de mayo y junio de 2022. Aparecen resaltados aquellos en los que no se alcanza el objetivo de calidad propuesto.

Compromisos: Objetivos de calidad		Indicadores significativos	Resultados 20-21
1	Resultados académicos favorables en ESO y BTO: Titulación en 4º de ESO igual o superior al 80%; y en 2º de Bachillerato igual o superior al 70%. (anual, medido en junio)	IN02-PC403-SP07. Alumnado de 4º de ESO que titulax100>=80	90,68%
		IN03-PC403-SP07. Alumnado de 2º de BTO que obtiene el títuloX100>=70	87,65%
2	Resultados académicos favorables en programas de atención a la diversidad¹: Promoción o titulación con notable de media en Profundización y Bto. de investigación igual o superior al 80%. Promoción o titulación ABC igual o superior al 50%. Media de	IN02-PC503. Alumnado de Profundización con notable de mediaX100>=80	90,7%
		IN03-PC503. Alumnado de Bto. De Investigación con notable de media X100>=80	100%
		IN08-PC505. Alumnado ABC que promociona o titulaX100>=50	78,58%

¹ El Programa ABC se desarrolla con grupos reducidos de alumnos, por lo que los datos estadísticos resultantes han de ser valorados contando con amplias fluctuaciones circunstanciales.



	notable en idiomas en SELE igual o superior al 50%. (anual, medido en junio)	IN08-PC503. Alumnado del SELE con nota media de notable en idiomas $X100 \geq 50$	55,24%
3	Satisfacción general de alumnado y familias con el centro mayor del 65% (anual, medido en mayo)	IN06-PC2. Satisfacción general con el centro alumnado y familias <i>percentil</i> ≥ 65	65,25%
4	Resultados en la EBAU +0,2en relación a la media del distrito. (anual, medido en junio)	IN05-PC403-SP07. Diferencia respecto a la media de la prueba EBAU del centro y del distrito $>0,2$	+0,851
5	Número de experiencias de inmersión lingüística ofertadas a lo largo de la ESO para SELE , mínimo 3. (anual, medido en junio)	IN09-PC503. Número de intercambios lingüísticos ≥ 3	0
6	Valoración por parte del alumnado y familias de la convivencia en el centro igual o superior al 60%. (anual, medido en mayo)	IN01-PC602. Valoración de la convivencia en el centro por el alumnado <i>percentil</i> ≥ 60	61,67%
		IN06-PC602. Valoración de la convivencia en el centro por las familias <i>percentil</i> ≥ 60	74,15%
7	Orientación académica: Valoración de la orientación académica y profesional igual o superior al 50%. (anual, medido en mayo) Alumnado que recibe orientación académica grupal igual a alumnado de 4º de ESO y 2º Bto.(anual, medido en junio)	IN01-PC502. Valoración de las actuaciones de orientación por el alumnado <i>percentil</i> ≥ 50	52,59%
		IN05-PC502. Número de alumnos que han recibido orientación académica grupal <i>igual al alumnado de 4º de ESO y 2º de BTO.</i>	276 de 283
8	Número de actividades complementarias y extraescolares igual o superior a 30. (anual, medido en junio)	IN01-PA6. Actividades complementarias y extraescolares realizadas ≥ 30	33
9	Premios obtenidos por la comunidad escolar en convocatorias externas. Igual o superior a 15 (anual, medido en junio)	IN05-PE101. Reconocimiento y premios obtenidos por el centro (alumnado, profesorado, centro) ≥ 15	8
10	Valoración de las actividades extraescolares por el alumnado igual o superior al 60%. (anual, medido en mayo)	IN04-PC602. Valoración de actividades extraescolares por alumnado <i>percentil</i> ≥ 60	61,24%
11	Valoración de la calidad del servicio de biblioteca por el alumnado igual o superior al 60%. (anual, medido en mayo)	IN02-PA702.Valoración de la biblioteca por el alumnado <i>percentil</i> ≥ 60	—
12	Valoración de la cantina por el alumnado igual o superior al 70%. (anual, medido en mayo)	IN03-PA201. Valoración de los recursos del centro por el alumnado (<i>cantina</i>) <i>percentil</i> ≥ 70	—
13	Valoración de la información recibida por las familias igual o superior al 70%. (anual, medido en mayo)	IN02-PA102. Valoración de la información-comunicación por las familias <i>percentil</i> ≥ 70	73,01%
14	Valoración del sitio web por alumnado y familias igual o	IN03-PA203. Valoración del alumnado del sitio web y portal de docencia <i>percentil</i> ≥ 70	70,33%



	superior al 70%. (anual, medido en mayo)	IN04-PA203. Valoración de las familias del sitio web del centro <i>percentil</i> >=70	68,54%
15	Respuesta de la Dirección a las quejas antes de 7 días laborables. (anual, medido en junio)	IN06-PE202. Sugerencias y quejas respondidas en el plazo de 7 días laborables	31

2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS:

En 11 de los compromisos recogidos en nuestra Carta de Servicios se ha alcanzado el objetivo marcado, que en algunos casos se supera ampliamente. En dos de ellos, los referidos a la biblioteca del Centro y al servicio de cantina, no se ha recogido el indicador porque no han funcionado. La biblioteca porque se ha utilizado como aula ante las necesidades de espacio y la cantina porque debido al proceso administrativo de adjudicación ha comenzado a funcionar en el tercer trimestre y por ello este indicador no se ha incluido en las encuestas de satisfacción.

A continuación, pasamos a detallar aquellos en los que no se alcanza el objetivo. En cada caso se justifica el resultado y se especifican las medidas adoptadas para mejorarlo.

5	Número de experiencias de inmersión lingüística ofertadas a lo largo de la ESO para SELE , mínimo 3. (anual, medido en junio)	IN09-PC503. Número de intercambios lingüísticos>=3	0
---	---	--	---

Justificación: Las restricciones a la movilidad o a la mezcla de diferentes grupos en una actividad como consecuencia de la pandemia de COVID han impedido el desarrollo de este tipo de actividades.

Medidas de mejora: La desaparición de las medidas restrictivas permitirá que durante el curso 2022-23 se recuperen este tipo de actividades de inmersión lingüística.

14	Valoración del sitio web por alumnado y familias igual o superior al 70%. (anual, medido en mayo)	IN03-PA203. Valoración del alumnado del sitio web y portal de docencia <i>percentil</i> >=70	70,33%
		IN04-PA203. Valoración de las familias del sitio web del centro <i>percentil</i> >=70	68,54%

Justificación: La implantación de la nueva web es reciente y probablemente algunas familias aun no la conocen suficientemente.

Medidas de mejora: Dar a conocer la nueva web en las reuniones con las familias. Mantenerla actualizada para que cumpla con su papel de medio de información de la comunidad educativa.

3. QUEJAS Y SUGERENCIAS

La adecuada gestión de las quejas y sugerencias es una de las bases de funcionamiento de un Sistema de Gestión de Calidad. Durante el curso 21-22 se ha habilitado un enlace en



la web <http://wp.iesinfante.es/felicitaciones-quejas-sugerencias/> para facilitar a los interesados la tramitación de este tipo de incidencias.

Esta información queda registrada en una hoja de Excel y el Director, los Jefes de Estudios y la Coordinadora de Calidad son los encargados de hacer llegar las quejas y sugerencias a los afectados y de responder a los interesados. De esta forma se agiliza la gestión y queda todo convenientemente registrado.

A través de las tutorías se ha animado a alumnado y familias a utilizar este mecanismo que puede servir para detectar problemas e intentar ponerles solución cuanto antes, como corresponde a un sistema de gestión basado en la mejora continua.

SUGERENCIAS Y QUEJAS. CURSO 2021-22				
Nº TOTAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	36	Ámbito	Q	S
		Recursos e instalaciones	4	10
		Docencia	0	2
		Organización	2	6
		Convivencia	0	2
		Otros	3	7
Quejas y sugerencias presentadas por las familias	3	Quejas y Sugerencias respondidas en el plazo de 7 días hábiles		
Quejas y sugerencias presentadas por el alumnado	32	7 (El formulario ofrece la posibilidad de renunciar a recibir respuesta. Todas las que lo han solicitado la han recibido.)		
Quejas y sugerencias presentadas por el profesorado	1	Quejas y sugerencias elevadas a instancias superiores	3	

Como se puede observar en la tabla anterior, hay más sugerencias que quejas. En ambos casos, la mayoría hacen referencia a deficiencias en recursos e instalaciones que no siempre está entre las competencias del Centro mejorar. Hay otras como la limpieza y acondicionamiento de ciertos espacios que sí se deben abordar desde el Instituto. Las referidas a organización se centran en aspectos vinculados con el protocolo establecido por el COVID que en el presente curso ya no es necesario. También hay sugerencias para incluir ciertos temas en la web, que se puede valorar si interesan. El resto de las quejas y sugerencias se reparten entre temas muy variados (cantina, docencia, uso de móviles...)

4. CONTROLES INTERNOS

A lo largo de cada uno de los cursos académicos la Coordinadora de Calidad con la ayuda del Equipo Directivo, la Comisión de Calidad, los responsables de los diferentes Programas y los tutores y profesorado en general, se encarga de recoger los indicadores.

Los de carácter cuantitativo se van recogiendo a medida que se desarrollan los diferentes procesos y se incorporan al cuadro de mandos general.

Los indicadores cualitativos, de percepción de la calidad del servicio, por parte de los diferentes colectivos afectados (profesorado, alumnado, familias, PAS y antiguos alumnos) se recogen mediante encuestas online enviadas a todos sus integrantes durante los meses



de mayo y junio. Posteriormente los resultados, convenientemente ponderados, se incluyen también en el cuadro general de mandos.

Una vez recogidos todos los indicadores se procede a su análisis por parte de la Coordinadora de Calidad, con la ayuda de la Comisión de Calidad, que en reuniones periódicas estudia los resultados obtenidos y realiza las propuestas de mejora pertinentes.

En cuanto a Felicitaciones/Quejas/ Sugerencias se actúa como queda recogido en el apartado anterior.

En lo referido a la Carta de Servicios se tienen en cuenta los indicadores que corresponden a los compromisos adquiridos y se comprueba cuáles se han podido cumplir. En el caso de los que no se ha alcanzado el objetivo propuesto se analizan las causas y se proponen medidas de mejora (tal y como figura en este informe).

Toda esta información se hace llegar a los órganos colegiados: Consejo Escolar, Claustro y CCP y sus aspectos más relevantes se publican en la web <http://wp.iesinfante.es/resultados/>

