

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

Junio 2023

La coordinadora 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 relativos al curso 21/22, 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 $\geq 7,5$                             |
| 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 $\geq 90$ %. 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 $\geq 0$ . 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 $\geq 8,5$ |
| 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 $\geq 7,5$                            |
| 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 $\geq 80$ %                                    |



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   | 21/22       |
|-------------------|---|--|-------------|------------|------------------|--------|-------------|-------------------------|-------------------------|--------|---------|-------------|
| <b>I10_PE1.02</b> | <b>ICC01 - Satisfacción de las familias con la atención recibida en el centro</b>   | Cuestionario de evaluación del centro por parte de los padres (media de la pregunta 5) | RC          | Anual      | 20/06            | 1 a 5  | $\geq 3,75$ | 3,82                    | 4                       | 4,15   | 4,08    | <b>4,08</b> |
| <b>I05_PA.01</b>  | <b>ICC02 - Porcentaje de aulas del centro dotadas con nuevas tecnologías (ordenador, pizarra digital y proyector o panel interactivo)</b> | A través del RC02_PA2.0 1  | RMI         | Anual      | 30/09            | 0-100% | $\geq 90\%$ | No existía el indicador | No existía el indicador | 80,00% | 91,07 % | <b>91%</b>  |

|                         |   |   |                                   |       |       |           |       |                         |                         |      |       |             |
|-------------------------|---|---|-----------------------------------|-------|-------|-----------|-------|-------------------------|-------------------------|------|-------|-------------|
| <b>I14_POC1.0<br/>1</b> | <b>ICC03 - Media EBAU del Bachillerato de Investigación en relación con la media regional</b> | Diferencial de la media EBAU del Bachillerato de Investigación en relación con la media regional. (media EBAU bachillerato investigación-media EBAU regional) | Coordinador<br>o<br>Investigación | Anual | 15/06 | 0 a +- 10 | >0    | No existía el indicador | No existía el indicador | 0,91 | 0,421 | <b>0,52</b> |
| <b>I02_PO2_04</b>       | <b>ICC04 - Valoración reunión inicial de curso por parte de las familias</b>                  | 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  | <b>4,84</b> |
| <b>I04_POC4.0<br/>1</b> | <b>ICC05 - Satisfacción de las familias con el clima de convivencia en el centro</b>          | <b>Media pregunta no 12 del cuestionario de evaluación del centro por parte</b>   | RC                                | Anual | 22/06 | 1 a 5     | ≥3,75 | No existía el indicador | No existía el indicador | 4,08 | 4,16  | <b>4,17</b> |

|                          |  |  |    |            |       |        |       |                                      |                                      |     |            |                    |  |
|--------------------------|--|--|----|------------|-------|--------|-------|--------------------------------------|--------------------------------------|-----|------------|--------------------|--|
|                          |  | <b>de los padres</b>   |    |            |       |        |       |                                      |                                      |     |            |                    |  |
| <b>I03_PA1.02<br/>T1</b> | <b>ICC06 -<br/>Porcentaje de<br/>ausencias<br/>previstas con<br/>trabajo<br/>planificado</b> | (Nº de<br>ausencias<br>previstas<br>con<br>trabajo/nº<br>total de<br>ausencias<br>previstas)x1<br>00 | JE | Trimestral | 15/01 | 0-100% | >=80% | No<br>existía<br>el<br>indicad<br>or | No<br>existía<br>el<br>indicad<br>or | 82% | 88,73<br>% | <b>90,23<br/>%</b> |  |

## **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 **4,08** en una escala de 1 a 5. Supera ampliamente la meta propuesta. 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).**

La medida para el presente curso cumple la meta propuesta (**91 %**).

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

El valor medido es de 0,52, más de medio punto por encima de la meta propuesta.

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

El valor obtenido es de **4,84** sobre 5. 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 **4,17** sobre 5 y supera con holgura la meta establecida (3,75). Además, presenta incluso una leve mejoría respecto al curso anterior. 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 de este indicador (media de los tres trimestres) es de 90,23 %. Además de superar la meta establecida, de nuevo presenta una tendencia positiva respecto al curso anterior.

## 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](#)). Desde el último informe referido al respecto con fecha de enero de 2022 hasta la fecha (junio 2023), **se han recibido ocho sugerencias** (ninguna queja). Estas sugerencias, procedentes de profesores, se recibieron en las fechas 16 de febrero de 2022, 16 de marzo de 2022, 7 de abril de 2022 (dos), 8 de abril de 2022, 2 de febrero de 2023, 7 de marzo de 2023 y 14 de junio de 2023; y fueron respondidas dentro del plazo establecido de 10 días lectivos.

## 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.

*Consuelo Blázquez Martínez- Coordinadora del programa de calidad del IES Infanta Elena*

*18 de junio de 2023*