

---

# I.E.S. "SIERRA MINERA"

---



---

## CARTA DE SERVICIOS

---

---

## INFORME DE SEGUIMIENTO

---

AÑO-2022

---





## Informe de seguimiento Carta de Servicios 2022

### 1. INTRODUCCIÓN

**Centro:** IES Sierra Minera de La Unión (Murcia)

**Publicación en BORM:** Con fecha 25 de enero de 2020 se publica en el BORM Resolución de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Sierra Minera de La Unión.

**Divulgación:** En la web institucional del Centro

<https://www.murciaeduca.es/iessierraminera/sitio/>, en la Sección "Evaluación y Calidad" se incluye la Carta de Servicios original completa.

**Documentación analizada para el seguimiento:** Cuestionarios de percepción, resultados académicos, cuadro de mandos, libros de actas de los órganos de coordinación docente y comisión de calidad y libro de incidencias y reclamaciones.





## 2. LOS INDICADORES ASOCIADOS.

| COMPROMISOS DE CALIDAD |  | INDICADORES  | VALOR OBTENIDO | DESVIACIÓN   | ¿Se cumple el compromiso? |
|------------------------|--|--|----------------|--------------|---------------------------|
| 1                      | (Práctica Docente) Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente (anual, medido en mayo) en la evaluación de la práctica docente, <b>igual o superior a 7 sobre 10.</b>   | (PC01.5) Grado de satisfacción del alumnado en la escala de 0 a 10 $\geq 7$ .  | <b>7,06</b>    | <b>+0,06</b> | <b>Si</b>                 |
| 2                      | (Práctica Docente) Grado de satisfacción medio del alumnado con su conocimiento de los criterios de calificación (anual, medido en mayo) por parte del alumnado, <b>igual o superior a 7 sobre 10.</b>   | (PC01.5) Grado de satisfacción del alumnado en la escala de 0 a 10 $\geq 7$ .  | <b>7,10</b>    | <b>+0,10</b> | <b>Si</b>                 |
| 3                      | (Practicante Docente) El alumnado de la ESO o Bachillerato recibe al menos el <b>90%</b> de las sesiones lectivas del curso (anual, medido en junio). A estos efectos, se considera "sesión perdida" cada periodo lectivo en el que el alumnado de un grupo no realiza actividades relacionadas con el currículo de su curso y enseñanza a causa de la ausencia del profesor). | (PC01.2) (Número de sesiones lectivas previstas para el periodo lectivo / número de sesiones previstas y no recibidas) X 100 $\geq 90$ | <b>94,02</b>   | <b>+4,02</b> | <b>Si</b>                 |
| 4                      | (Resultados) Tasa de Éxito Escolar (anual, medido en junio) porcentaje de alumnado con menos de tres materias suspensas en la evaluación de junio igual o superior al <b>65%</b> .   | (PC03.7) Número de alumnos que cursan estudios en el Centro/número de alumnos con menos de tres materias suspensas X 100 $\geq 65$     | <b>68,04</b>   | <b>+3,04</b> | <b>Sí</b>                 |





|    |  |  |                           |               |           |
|----|--|--|---------------------------|---------------|-----------|
| 5  | (Resultados) Comparación de los resultados de nuestro alumnado en la EBAU con la media regional (anual, medido en julio). Resultados en la EBAU de nuestro alumnado <b>igual o superior a la media regional.</b> | (PC03.7) Media global de nuestro alumnado en la EBAU $\geq$ Media global regional  | -0,95                     | -0.95         | No        |
| 6  | (Información y atención) Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en mayo) con la información dada por el Centro, <b>igual o superior a 7 sobre 10.</b>  | (PC04.2) Grado de satisfacción de las familias en escala de 0 a 10 $\geq 7$  | 8,87                      | +1,87         | Si        |
| 7  | (Información y atención) Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en mayo) con la respuesta dada por el Equipo Directivo, <b>igual o superior a 7 sobre 10.</b>                                      | (PC04.2) Grado de satisfacción de las familias en escala de 0 a 10 $\geq 7$  | 8,92                      | +1,92         | Si        |
| 8  | Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en mayo) con el funcionamiento global del Centro, <b>igual o superior a 7 sobre 10.</b>   | (PC04.2) Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento del Centro en escala de 0 a 10 $\geq 7$                         | 8,39                      | +1,39         | Si        |
| 9  | (Gestión de Calidad) Respuesta a quejas y sugerencias en plazo de 5 y 20 días lectivos respectivamente (anual, medido en mayo).  | (PD05.9) (Número de respuestas o sugerencias y quejas en el plazo comprometido/número de sugerencias y quejas recibidas) x 100 = 100 | Sin sugerencias ni quejas | Sin respuesta | Sin datos |
| 10 | (Convivencia) Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en mayo) con respecto al clima de convivencia, <b>igual o superior a 7 sobre 10.</b>  | (PC06.6) Grado de satisfacción de las familias en escala de 0 a 10 $\geq 7$  | 8,07                      | +1,07         | Si        |



### 3. LAS MEDIDAS DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO RECOGIDAS.

La autoevaluación del centro por los distintos sectores de la comunidad educativa, se ha realizado mediante cuestionarios de percepción, con una escala de 1-10, donde 1 es la valoración menos favorable y 10 la más favorable.

Todos los cuestionarios se enviaron y respondieron por medios telemáticos.

Los porcentajes de respuestas varían según el sector, siendo el sector del profesorado el que responde prácticamente en su totalidad, en el sector del alumnado contesta alrededor del 60% y en el de las familias un 15%.

| RESPUESTAS  |     |
|-------------|-----|
| PROFESORADO | 67  |
| ALUMNADO    | 446 |
| FAMILIAS    | 83  |

|                                     | VALORACIÓN GLOBAL<br>20/21 | VALORACIÓN GLOBAL<br>21/22 | DIFERENCIA   |
|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------|
| EVALUACIÓN DEL CENTRO FAMILIAS      | 8,43                       | 8,40                       | -0,03        |
| EVALUACIÓN DEL CENTRO ALUMNADO      | 7,54                       | 6,83                       | -0,71        |
| EVALUACIÓN DEL CENTRO PROFESORADO   | 8,58                       | 8,33                       | -0,25        |
| AUTOEVALUACIÓN CCP                  | 9,31                       | 9,05                       | -0,26        |
| AUTOEVALUACIÓN CONSEJO ESCOLAR      | 8,28                       | 7,94                       | -0,34        |
| AUTOEVALUACIÓN PRÁCTICA DOCENTE     | 8,55                       | 8,72                       | 0,17         |
| EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN TUTORIAL    | 9,13                       | 8,85                       | -0,28        |
| FUNCIONAMIENTO DE LOS DEPARTAMENTOS | 9,22                       | 9,34                       | 0,12         |
| MEMORIA FINAL DE LOS DEPARTAMENTOS  | 8,90                       | 9,01                       | 0,11         |
| <b>VALORACIÓN GENERAL</b>           | <b>8,66</b>                | <b>8,51</b>                | <b>-0,15</b> |





En general la valoración de los tres sectores es positiva con tendencia a la baja respecto al curso anterior. En la comparativa por ámbitos de actuación entre los distintos sectores de la comunidad educativa, se observa que el alumnado valora más de un punto por debajo las apreciaciones del profesorado y las familias,

En los tres sectores las valoraciones dejan un margen para la mejora de cara al próximo curso, especialmente en el del alumnado.

| Cursos                          | PROFESORADO |       | ALUMNADO |       | FAMILIAS |       |
|---------------------------------|-------------|-------|----------|-------|----------|-------|
|                                 | 20/21       | 21/22 | 20/21    | 21/22 | 20/21    | 21/22 |
| INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PRESTADA |             |       | 7,74     | 7,22  | 8,65     | 8,87  |
| SERVICIOS                       |             |       | 7,97     | 6,19  | 8,69     | 8,48  |
| INSTALACIONES                   |             |       | 7,23     | 6,60  | 8,15     | 7,87  |
| PRÁCTICA DOCENTE                | 8,55        | 8,72  | 7,39     | 7,06  |          |       |
| ENSEÑANZA DIGITAL               | 8,21        | 8,19  | 7,03     | 6,85  | 7,98     | 8,69  |
| CENTRO EDUCATIVO                | 8,58        | 8,40  | 7,86     | 7,22  | 8,67     | 8,39  |
| EQUIPO DIRECTIVO                | 8,94        | 8,83  |          |       |          |       |
| CONVIVENCIA                     |             |       | 7,52     | 6,67  | 8,32     | 8,07  |
| VALORACIÓN GENERAL              | 8,57        | 8,33  | 7,53     | 6,83  | 8,41     | 8,40  |



En el análisis por ámbitos de actuación de los sectores familias y alumnado, destaca la valoración positiva de la información y atención prestada por el **Departamento de Orientación** del centro (por encima del 8,50), y la de los **Servicios Complementarios** (Banco de Libros).

En la Autoevaluación de la Práctica Docente destacamos las actuaciones relacionadas con la **Atención a la Diversidad** del alumnado realizada por el profesorado.

En relación con la coordinación de proyectos y programas educativos, aunque a valoración general es positiva, destacan las valoraciones del *Sistema de Enseñanza de Lenguas Extranjeras (8,30)* y las actividades de *Biblioteca (8,15)*.



#### 4. LAS DESVIACIONES DETECTADAS.

La Carta de Servicios consta de 10 compromisos de calidad con sus respectivos indicadores.

De los diez compromisos, el centro ha cumplido con ocho. En el compromiso (*Resultados*) *Comparación de los resultados de nuestro alumnado en la EBAU con la media regional* hay una desviación negativa, mientras se ha quedado sin evaluar el objetivo correspondiente a “*Respuesta a quejas y sugerencias en plazo*”, puesto que



por la falta de reclamaciones formales, no se ha podido realizar ninguna actuación que permita evidenciar su cumplimiento.

**Cumplimiento global: 80%**

Las desviaciones detectadas sobre los indicadores de referencia de los compromisos de calidad tienen un carácter positivo en la mayoría de los casos.

Esta cuestión entendemos que puede venir motivada por haber fijado un indicador de referencia bajo respecto a las tendencias de los últimos años.

Por todas estas cuestiones consideramos que en general debemos mantener los compromisos de calidad, con pequeñas modificaciones en algunos indicadores, detallados en la actual Carta de Servicios.

## 5. LAS CAUSAS Y LAS MEDIDAS CORRECTORAS O MEJORAS EMPRENDIDAS, EN SU CASO.

Finalizado el segundo año de implantación de la Carta de Servicios y una vez realizado el análisis pormenorizado, consideramos que, aunque en la mayoría de los casos se ha avanzado significativamente en muchos de los compromisos adquiridos, todavía nos encontramos con algunos aspectos que es necesario acometer. En concreto, podemos mencionar los siguientes:

- En general detectamos que no se conoce suficientemente la Carta de Servicios por parte de la comunidad educativa. El esfuerzo y el trabajo de elaboración e implantación de Carta de Servicios todavía no ha llegado a todos los usuarios/as, quedándose en los niveles altos y medios de la Institución.

Debemos mejorar los mecanismos para evaluar el grado de conocimiento que las personas usuarias tienen de la Carta de Servicios. Consideramos que todavía no es sobradamente conocida por las personas destinatarias (profesorado, alumnado y familias), y que debemos mejorar la divulgación de esta y hacerla más visible.

- Observamos un desarrollo inadecuado de la herramienta "*Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones*". Debemos fomentar su conocimiento y uso, de tal forma que nos permita tener un mayor contacto con nuestros/as usuarios/as; estableciendo cauces de comunicación adecuados, con el objetivo de la mejora continua de los servicios ofertados.



- En el apartado de resultados es necesario mejorar los resultados de nuestro alumnado en la EBAU.

Algunas posibles causas de los resultados negativos son:

- La falta de preparación adecuada por parte de los estudiantes, que no han dedicado el tiempo suficiente al estudio o que no han seguido una metodología eficaz.
- La dificultad o inadecuación de algunas preguntas de la prueba, que no se ajustan al currículo o que plantean problemas demasiado complejos o ambiguos.
- El estrés o la ansiedad que sufren los estudiantes ante una prueba tan decisiva, que les impide concentrarse o mostrar todo su potencial.
- La falta de orientación o apoyo por parte de los profesores, que no han sabido motivar, guiar o resolver las dudas de los alumnos.

## 6. LAS QUEJAS Y LAS SUGERENCIAS RECIBIDAS Y LAS MEDIDAS ADOPTADAS PARA SU RESOLUCIÓN.

A pesar de las tareas de divulgación realizadas durante el año de la herramienta "Buzón de Quejas y Sugerencias", todavía no es suficientemente conocida por los usuarios/as, por lo que las propuestas de mejora o reclamaciones no se canalizan por esta herramienta.

En el curso pasado tampoco se recibieron reclamaciones formales sobre calificaciones y promoción/titulación por parte del alumnado.





## 7. LOS CONTROLES INTERNOS EFECTUADOS.

| REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES  |  |  | AÑO 2022  |
|--|--|--|---|
| <b>COMPROMISO DE CALIDAD 1.</b> (Práctica Docente) Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente (anual, medido en mayo) en la evaluación de la práctica docente, <b>igual o superior a 7 sobre 10.</b> |  |  | <b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b> |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor alcanzado</b>                                 | <b>¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)</b>               | <b>NINGUNA</b>                                    |
| (PC01.5) Grado de satisfacción del alumnado en la escala de 0 a 10 >=7.  | <b>7,06</b>  | <b>SÍ</b>  |   |
| <b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>   |  |  |   |
|  |  |  |   |
| <b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>   |  |  |   |
| <b>SI/NO</b>   | <b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>   | <b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b> |   |
| <b>SI</b>  |  |  |   |
| <b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>   |  |  |   |
| <b>SI/NO</b>   | <b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b> | <b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>       |   |
| <b>NO</b>  |  |  |   |
| <b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>  |  |  |   |
| <b>SI/NO</b>   | <b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>   | <b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>  |   |
| <b>SI</b>  |  |  |   |





REVISIÓN DE COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

AÑO 2022

**COMPROMISO DE CALIDAD 2.** (Práctica Docente) Grado de satisfacción medio del alumnado con su conocimiento de los criterios de calificación (anual, medido en mayo) por parte del alumnado, **igual o superior a 7 sobre 10.**

**Reclamaciones recibidas por incumplimiento**

**Indicador**

**Valor alcanzado**

**¿Se cumple el compromiso?  
(SI/NO)**

**NINGUNA**

(PC01.5) Grado de satisfacción del alumnado en la escala de 0 a 10  $\geq 7$ .

**7,10**

**SÍ**

**Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):**

**¿Es adecuada la actual definición del compromiso?**

**SI/NO**

**Justificación (en caso de respuesta negativa)**

**Propuesta de modificación del compromiso actual**

**SI**

**¿Considera que puede mejorar el compromiso?**

**SI/NO**

**Justificación (en caso de respuesta afirmativa)**

**Propuesta de mejora del compromiso actual**

**NO**

**¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?**

**SI/NO**

**Justificación (en caso de respuesta negativa)**

**Propuesta de modificación del indicador actual**

**SI**





REVISIÓN DE COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

AÑO 2022

**COMPROMISO DE CALIDAD 3.** (Practicante Docente) El alumnado de la ESO o Bachillerato recibe al menos el **90%** de las sesiones lectivas del curso (anual, medido en junio). A estos efectos, se considera "sesión perdida" cada periodo lectivo en el que el alumnado de un grupo no realiza actividades relacionadas con el currículo de su curso y enseñanza a causa de la ausencia del profesor).

**Reclamaciones recibidas por incumplimiento**

**Indicador**

**Valor alcanzado**

**¿Se cumple el compromiso?  
(SI/NO)**

**NINGUNA**

(PC01.2) (Número de sesiones lectivas previstas para el periodo lectivo / número de sesiones previstas y no recibidas) X 100 ≥ 90

**94,02%**

**SÍ**

**Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):**

**¿Es adecuada la actual definición del compromiso?**

**SI/NO**

**Justificación (en caso de respuesta negativa)**

**Propuesta de modificación del compromiso actual**

**NO**

En la publicación en el BORM está incluido en este apartado el compromiso de calidad 4 (*Resultados*) Tasa de Éxito Escolar (anual, medido en junio). Porcentaje de alumnado con menos de tres materias suspensas en la evaluación de junio, igual o superior al 65%.

Suprimir de la redacción del compromiso 3 el compromiso 4

**¿Considera que puede mejorar el compromiso?**

**SI/NO**

**Justificación (en caso de respuesta afirmativa)**

**Propuesta de mejora del compromiso actual**

**NO**

**¿Siguiendo siendo adecuada la actual definición del indicador?**

**SI/NO**

**Justificación (en caso de respuesta negativa)**

**Propuesta de modificación del indicador actual**

**NO**

Dificultad para el cálculo del indicador por las fuentes de información disponibles.

(Sesiones impartidas realmente/total de sesiones lectivas a impartir)x 100 ≥ 90





REVISIÓN DE COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

AÑO 2022

**COMPROMISO DE CALIDAD 4.** (Resultados) Tasa de Éxito Escolar (anual, medido en junio). Porcentaje de alumnado con menos de tres materias suspensas en la evaluación de junio, igual o superior al 65%.

**Reclamaciones recibidas por incumplimiento**

**Indicador**

**Valor alcanzado**

**¿Se cumple el compromiso?  
(SI/NO)**

**NINGUNA**

(PC03.7) número de alumnos que cursan estudios en el Centro / número de alumnos con menos de tres materias suspensas) X 100  $\geq$  = 65

**68,04%**

**SÍ**

**Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):**

**¿Es adecuada la actual definición del compromiso?**

**SI/NO**

**Justificación (en caso de respuesta negativa)**

**Propuesta de modificación del compromiso actual**

**SI**

**¿Considera que puede mejorar el compromiso?**

**SI/NO**

**Justificación (en caso de respuesta afirmativa)**

**Propuesta de mejora del compromiso actual**

**NO**

**¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?**

**SI/NO**

**Justificación (en caso de respuesta negativa)**

**Propuesta de modificación del indicador actual**

**SI**





REVISIÓN DE COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

AÑO 2022

**COMPROMISO DE CALIDAD 5.** (Resultados) Comparación de los resultados de nuestro alumnado en la EBAU con la media regional (anual, medido en julio). Resultados en la EBAU de nuestro alumnado, igual o superior a la media regional.

**Reclamaciones recibidas por incumplimiento**

**Indicador**

**Valor alcanzado**

**¿Se cumple el compromiso?  
(SI/NO)**

**NINGUNA**

(PC03.7) Media global de nuestro alumnado en laEBAU ≥ Media global regional.

**-0,95**

**NO**

**Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):**

**¿Es adecuada la actual definición del compromiso?**

**SI/NO**

**Justificación (en caso de respuesta negativa)**

**Propuesta de modificación del compromiso actual**

**SI**

**¿Considera que puede mejorar el compromiso?**

**SI/NO**

**Justificación (en caso de respuesta afirmativa)**

**Propuesta de mejora del compromiso actual**

**SI**

Se ha establecido un Plan de Mejora de los resultados de los departamentos afectados.

- Reforzar el hábito y la planificación del estudio desde el inicio del bachillerato, fomentando el trabajo autónomo y la responsabilidad de los estudiantes.
- Revisar y actualizar los contenidos y criterios de evaluación de la EBAU, asegurando que se corresponden con lo que se ha impartido en las aulas y que son claros y coherentes.
- Ofrecer recursos y estrategias para afrontar el estrés y





|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | <p>la ansiedad ante los exámenes, como técnicas de relajación, autocontrol o autoestima.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la comunicación y la coordinación entre los profesores y los alumnos, proporcionando feedback, orientación y apoyo personalizado.</li> </ul> |
| <b>¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?</b> |  |  |
| <b>SI/NO</b>  | <b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b> | <b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>  |
| SI  |  |  |

03/07/2023 12:31:56

SANCHEZ-TEMBLEQUE PALOMINO, FELIX

Este es 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-a871ecdf-99e-026c-449d-005056934e7





REVISIÓN DE COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

AÑO 2022

**COMPROMISO DE CALIDAD 6.** (Información y atención) Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en mayo) con la información dada por el Centro, igual o superior a 7 sobre 10.

**Reclamaciones recibidas por incumplimiento**

**Indicador**

**Valor alcanzado**

**¿Se cumple el compromiso?  
(SI/NO)**

**NINGUNA**

(PC04.2) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10,  $\geq 7$

**8,87**

**SÍ**

**Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):**

**¿Es adecuada la actual definición del compromiso?**

**SI/NO**

**Justificación (en caso de respuesta negativa)**

**Propuesta de modificación del compromiso actual**

**SI**

**¿Considera que puede mejorar el compromiso?**

**SI/NO**

**Justificación (en caso de respuesta afirmativa)**

**Propuesta de mejora del compromiso actual**

**NO**

**¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?**

**SI/NO**

**Justificación (en caso de respuesta negativa)**

**Propuesta de modificación del indicador actual**

**SI**





REVISIÓN DE COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

AÑO 2022

**COMPROMISO DE CALIDAD 7.** (Información y atención) Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en mayo) con la respuesta dada por el Equipo directivo, igual o superior a 7 sobre 10.

**Reclamaciones recibidas por incumplimiento**

**Indicador**

**Valor alcanzado**

**¿Se cumple el compromiso?  
(SI/NO)**

**NINGUNA**

(PC04.2) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10,  $\geq 7$

**8,92**

**SÍ**

**Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):**

**¿Es adecuada la actual definición del compromiso?**

**SI/NO**

**Justificación (en caso de respuesta negativa)**

**Propuesta de modificación del compromiso actual**

**SI**

**¿Considera que puede mejorar el compromiso?**

**SI/NO**

**Justificación (en caso de respuesta afirmativa)**

**Propuesta de mejora del compromiso actual**

**NO**

**¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?**

**SI/NO**

**Justificación (en caso de respuesta negativa)**

**Propuesta de modificación del indicador actual**

**SI**





REVISIÓN DE COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

AÑO 2022

**COMPROMISO DE CALIDAD 8.** (Información y atención) Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en mayo) con el funcionamiento global del Centro, igual o superior a 7 sobre 10.

**Reclamaciones recibidas por incumplimiento**

**Indicador**

**Valor alcanzado**

**¿Se cumple el compromiso?  
(SI/NO)**

**NINGUNA**

(PC04.2) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10,  $\geq 7$

**8,39**

**SÍ**

**Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):**

**¿Es adecuada la actual definición del compromiso?**

**SI/NO**

**Justificación (en caso de respuesta negativa)**

**Propuesta de modificación del compromiso actual**

**SI**

**¿Considera que puede mejorar el compromiso?**

**SI/NO**

**Justificación (en caso de respuesta afirmativa)**

**Propuesta de mejora del compromiso actual**

**NO**

**¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?**

**SI/NO**

**Justificación (en caso de respuesta negativa)**

**Propuesta de modificación del indicador actual**

**SI**



| REVISIÓN DE COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES  |   |  | AÑO 2022  |
|---|---|--|---|
| <b>COMPROMISO DE CALIDAD 9.</b> (Gestión de calidad) Respuesta a quejas y sugerencias en plazo máximo de 5 y 20 días lectivos respectivamente (anual, medido en mayo) |   |  | <b>Reclamaciones recibidas por incumplimiento</b> |
| <b>Indicador</b>  | <b>Valor alcanzado</b>  | <b>¿Se cumple el compromiso? (SI/NO)</b>               | <b>NINGUNA</b>                                    |
| (PD05.9)(Número de respuestas a sugerencias y quejas en el plazo comprometido / número de sugerencias y quejas recibidas) x 100 = 100                                 | <b>Sin datos</b>  | <b>NO</b>  |   |
| <b>Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):</b>  |   |  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollar la implantación del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.</li> </ul>                                    |   |  |   |
| <b>¿Es adecuada la actual definición del compromiso?</b>  |   |  |   |
| <b>SI/NO</b>  | <b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>  | <b>Propuesta de modificación del compromiso actual</b> |   |
| <b>SI</b>   |   |  |   |
| <b>¿Considera que puede mejorar el compromiso?</b>  |   |  |   |
| <b>SI/NO</b>  | <b>Justificación (en caso de respuesta afirmativa)</b>  | <b>Propuesta de mejora del compromiso actual</b>       |   |
| <b>SI</b>   | Estableciendo cauces de comunicación adecuados (web, buzón físico) facilitaremos un mayor contacto con nuestros/as usuarios/as. | Fomentar el conocimiento y uso de esta herramienta.    |   |
| <b>¿Siguiendo siendo adecuada la actual definición del indicador?</b>   |   |  |   |
| <b>SI/NO</b>  | <b>Justificación (en caso de respuesta negativa)</b>  | <b>Propuesta de modificación del indicador actual</b>  |   |
| <b>SI</b>   |   |  |   |





REVISIÓN DE COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

AÑO 2022

**COMPROMISO DE CALIDAD 10.** (Convivencia) Grado de satisfacción de las familias (anual, medido en mayo) con respecto al clima de convivencia, igual o superior a7 sobre 10.

**Reclamaciones recibidas por incumplimiento**

**Indicador**

**Valor alcanzado**

**¿Se cumple el compromiso?  
(SI/NO)**

**NINGUNA**

(PC06.6) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10,  $\geq 7$

**8,07**

**SÍ**

**Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa):**

**¿Es adecuada la actual definición del compromiso?**

**SI/NO**

**Justificación (en caso de respuesta negativa)**

**Propuesta de modificación del compromiso actual**

**SI**

**¿Considera que puede mejorar el compromiso?**

**SI/NO**

**Justificación (en caso de respuesta afirmativa)**

**Propuesta de mejora del compromiso actual**

**NO**

**¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?**

**SI/NO**

**Justificación (en caso de respuesta negativa)**

**Propuesta de modificación del indicador actual**

**SI**





## 8. COMPROMISO DE TRANSPARENCIA: ACCESIBILIDAD DOCUMENTAL

| DOCUMENTOS QUE SON TOTALMENTE PÚBLICOS (en la web del Centro)  | ¿Se cumple el compromiso?<br>(SI/NO) |
|--|--------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto Educativo</li> <li>• PGA</li> <li>• Listado de indicadores</li> <li>• Análisis de la Evaluación de Centro</li> </ul> | SI                                   |

| OTROS DOCUMENTOS                         | Accesibles para      | Tras petición de  | ¿Se cumple el compromiso?<br>(SI/NO) |
|--|----------------------|---|--------------------------------------|
| Actas del Consejo Escolar                | Consejeros escolares | Profesorado, familias o miembros de la Junta de Delegados | SI                                   |
| Actas del Claustro                       | Profesorado          | no  | SI                                   |
| Actas de la CCP                          | Profesorado          | no  | SI                                   |
| Actas de la Comisión de Calidad          | Profesorado          | Familias o miembros de la Junta de delegados              | SI                                   |
| Estadísticas de resultados de evaluación | Profesorado          | AMPA  | SI                                   |





|   |                                    |                              |                  |
|---|------------------------------------|------------------------------|------------------|
| <b>Memoria Final</b>  | Profesorado y consejeros escolares | no                           | <b>SI</b>        |
| <b>Medición de indicadores</b>                                    | Profesorado y consejeros escolares | no                           | <b>SI</b>        |
| <b>Análisis trimestrales: resultados académicos y convivencia</b> | Profesorado y consejeros escolares | no                           | <b>SI</b>        |
| <b>Análisis trimestrales: procesos de enseñanza</b>               | Profesorado                        | no                           | <b>SI</b>        |
| <b>Cuenta de gestión y presupuestos</b>                           | Consejeros escolares               | Profesorado                  | <b>SI</b>        |
| <b>Quejas, sugerencias y reclamaciones</b>                        | no                                 | Miembros del Consejo Escolar | <b>Sin datos</b> |
| <b>Informes de auditorías internas</b>                            | Profesorado                        | no                           | <b>SI</b>        |
| <b>Instrumentos de evaluación corregidos</b>                      | no                                 | Alumnado y familias          | <b>SI</b>        |
| <b>Listado de contratos</b>                                       | no                                 | Miembros del Consejo Escolar | <b>SI</b>        |





## 9. MEDIDAS PROPUESTAS

### MEDIDAS PROPUESTAS EN EL SEGUIMIENTO REALIZADO EN AÑO 2022

- Puesta en marcha de mecanismos de divulgación y de evaluación del grado de conocimiento que la comunidad educativa tiene de la Carta de Servicios.
- Fomentar el conocimiento y uso de la herramienta *"Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones"*.
- Implementar un Plan de Mejora en relación con los resultados del alumnado del centro en la EBAU, con las siguientes actuaciones:
  - Reforzar el hábito y la planificación del estudio desde el inicio del bachillerato, fomentando el trabajo autónomo y la responsabilidad de los estudiantes.
  - Revisar y actualizar los contenidos y criterios de evaluación de la EBAU, asegurando que se corresponden con lo que se ha impartido en las aulas y que son claros y coherentes.
  - Ofrecer recursos y estrategias para afrontar el estrés y la ansiedad ante los exámenes, como técnicas de relajación, autocontrol o autoestima.
  - Mejorar la comunicación y la coordinación entre los profesores y los alumnos, proporcionando feedback, orientación y apoyo personalizado
- Seguimiento de las tendencias de los indicadores de referencia de los compromisos de calidad.

