

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS



**Instituto de Educación Secundaria
Marqués de los Vélez
El Palmar (Murcia)
2021/22**

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS
DEL IES MARQUÉS DE LOS VÉLEZ**

**1- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN
ASOCIADOS**

El año escolar 2021/22 fue el segundo año de implantación de la Carta de Servicios en el IES Marqués de los Vélez y una vez realizado el análisis de los valores de los indicadores de evaluación seleccionados para llevar a cabo los compromisos de los servicios de calidad, procedemos al seguimiento de dichos compromisos.

Como indicamos en el cuadro siguiente, los compromisos de calidad establecidos fueron diez y están asociados a sus respectivos indicadores de evaluación, con el fin de cuantificar y hacer públicos sus resultados.

Al mismo tiempo nos sirven como elemento regulador de las desviaciones que se puedan originar con respecto a los resultados previstos, y que nos facilitarán la toma de medidas correctoras.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

| | COMPROMISO | INDICADOR |
|----------|--|--|
| 1 | Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente, mayor o igual a 7. | (PC03.02/IND7) Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente, en escala de 0-10, ≥ 7 |
| 2 | Grado de satisfacción del alumnado con respecto al clima de convivencia, mayor o igual a 6. | (PC05.04/IND10) Grado de satisfacción del alumnado con el clima de convivencia, en escala de 0-10, ≥ 6 |
| 3 | Grado de satisfacción del alumnado con la organización y el funcionamiento global del Centro, mayor o igual a 6. | (PD05.05/IND3) Grado de satisfacción medio del alumnado con la organización y funcionamiento del Centro, en escala de 0-10, ≥ 6 |
| 4 | Grado de satisfacción de las familias con la información y atención ofrecida por el Centro, | (PD05.05/IND5) Grado de satisfacción medio de las familias con la información y atención |

| | | |
|----|--|---|
| | mayor o igual a 7. | dada por el Centro, en escala de 0-10, ≥ 7 |
| 5 | Grado de satisfacción de las familias con la organización y el funcionamiento global del Centro, mayor o igual a 7. | (PD05.05/IND4) Grado de satisfacción medio de las familias con la organización y el funcionamiento global del Centro, en escala de 0-10, ≥ 7 |
| 6 | Porcentaje de alumnado que promocionan de curso en la ESO, mayor o igual al 75% | (PC03.05/IND4) Alumnado de la ESO que promociona. Número de alumnos de la ESO que promocionan / número de alumnos de la ESO del centro) $\times 100 \geq 75\%$ |
| 7 | Porcentaje de alumnado que certifican en pruebas de idiomas, mayor o igual al 75% | (PC06.06/IND5) Porcentaje de alumnado que certifican en pruebas de idiomas (Alumnos que certifican/alumnos que se presentan)*100 $\geq 75\%$ |
| 8 | Porcentaje de alumnos APTOS en la convocatoria ordinaria de la EBAU igual o superior a la media regional. | (PC03.05/IND10) Porcentaje de alumnos aptos en la EBAU en convocatoria ordinaria, igual o superior a la media regional. |
| 9 | Programación y participación en actividades relacionadas con la salud, la sostenibilidad y el respeto a la Naturaleza, mayor o igual a 5 actividades. | (PC06.05/IND4) Programación y participación en actividades relacionadas con la salud, la sostenibilidad y respeto a la Naturaleza, medido en número de actividades, ≥ 5 |
| 10 | Respuestas a quejas, sugerencias y reclamaciones que dependen exclusivamente del centro en plazo máximo de 10 días lectivos y en 30 días aquéllas que deban ser resueltas por el Servicio de Atención a la Ciudadanía como marca la normativa. | (PD05.04/IND3) Respuesta de quejas, sugerencias y reclamaciones resueltas en plazo. $(n^{\circ} \text{ de quejas, sugerencias y reclamaciones resueltas en plazo} / n^{\circ} \text{ de quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas}) \times 100 = 100\%$ |

2- LAS MEDIDAS DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO RECOGIDAS Y DESVIACIONES DETECTADAS

La autoevaluación del centro por los distintos sectores de la comunidad educativa, familias, alumnado y profesorado, se ha realizado mediante cuestionarios de percepción, con una escala de 0 al 10, donde 1 es la valoración menos favorable y 10 la más favorable, mediante los datos obtenidos por jefatura de estudios y secretaría de los resultados académicos, cuadro de mandos, libros de actas de los órganos de coordinación docente y comisión de calidad, orientación y el departamento de actividades complementarias y extraescolares.

A continuación se muestra la información necesaria para conocer los valores obtenidos de los indicadores y desviaciones observadas respecto a los compromisos.

| | INDICADORES | Fuente | Me s | Perio do | Esca la | Compromiso | Valor obtenido 20/21 | Valor obteni do 21/22 | Desviaci ón | Cumplimi ento del compromiso |
|---|---|---------------|-----------------|---------------------|--------------------|-------------------|-------------------------------------|--|------------------------|---|
| 1 | Grado de satisfacción de la práctica docente por el alumnado | ENCA | Ma yo | Anual | 0 al 10 | ≥ 7 | 8.10 | 7.89 | + 0.89 | SI |
| 2 | Grado de satisfacción del clima de convivencia | ENCA | Ma yo | Anual | 0 al 10 | ≥ 6 | 7.53 | 7.09 | + 1.09 | SI |
| 3 | Grado de satisfacción medio del alumnado con la organización y funcionamiento del | ENCA | Ma yo | Anual | 0 al 10 | ≥ 6 | 7.63 | 7.50 | + 1.50 | SI |

| | | | | | | | | | | |
|---|--|-------------|-----------|-------|------------|--------------------------|-------|-------|-------------------------------------|----|
| | Centro | | | | | | | | | |
| 4 | Grado de satisfacción medio de las familias con la información y atención dada por el Centro | ENCf | Ma yo | Anual | 0 al 10 | ≥ 7 | 8 | 7.66 | +0.66 | SI |
| 5 | Grado de satisfacción de las familias con la organización y funcionamiento del Centro | ENCf | Ma yo | Anual | 0 al10 | ≥ 7 | 7.81 | 7.35 | + 0.35 | SI |
| 6 | Porcentaje de alumnos de la ESO que promocionan | JE | Se pt. | Anual | % | $\geq 75\%$ | 81.80 | 82.99 | + 6.8 puntos porcentu ales | SI |
| 7 | Porcentaje de alumnado que certifican en pruebas de idiomas, mayor o igual al 75% | D.Idi om | Ma yo | Anual | % | $\geq 75\%$ | 77.27 | | | SI |
| 8 | Media global de nuestro | JE | Jun io | Anual | Núm ero | \geq media regional | 7.26 | 6.70 | -0.11 | NO |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|-------|-------|-------|--------|----------|-----|-----|----|----|
| | alumnado en la EBAU | | | | | | | | | |
| 9 | Programación y participación en actividades relacionadas con la salud, la sostenibilidad y el respeto a la Naturaleza | RAAEE | Junio | Anual | Número | ≥ 5 | 11 | 10 | +5 | SI |
| 10 | Respuesta de quejas, sugerencias y reclamaciones resueltas en plazo | RC | Junio | Anual | % | ≤10 días | 100 | 100 | 0 | SI |

ENCa: Encuesta al alumnado. ENCf: Encuestas a la familia.
 JE: Jefatura de estudios. RAAEE: Responsable de Actividades Extraescolares.
 RC: Responsable de calidad. D. Idiom.: Departamentos de idiomas.

3.- LAS DESVIACIONES DETECTADAS

Observando los datos del cuadrante, podemos comprobar que superamos los valores a los que nos comprometimos en la Carta de Servicios, originándose una desviación positiva y, por tanto, un cumplimiento de los compromisos. El único compromiso que no cumplimos es que la media global de nuestro alumnado en la EBAU fuera igual o mayor a la media regional.

Tenemos indicadores como:

- **El grado de satisfacción del clima de convivencia**, observamos que ha cumplido con el compromiso pero que, sin embargo, ha disminuido respecto al año anterior, es

debido a que hemos vuelto a la ocupación del 100% del Centro después del COVID, originando más acumulación de alumnado en los pasillos, zonas de recreo y aulas.

- La nota media de la EBAU ha sido de 6.70, por lo que hemos quedado por debajo de la media en 0.11 décimas. Este hecho puede ser debido a los efectos negativos que nuestro alumnado está arrastrando de la pandemia, ya que después de un año con semipresencialidad en el Centro, el alumnado ha demostrado que el hábito de estudio y de concentración no es mismo que años anteriores.

Por tanto, en este año escolar 2022/2023 realizaremos de nuevo los IPCS y estudiaremos los resultados obtenidos para realizar el seguimiento de las tendencias de los indicadores de referencia de los compromisos de calidad, y comprobar si la situación ocasionada por la crisis sanitaria motivada por el COVID-19 y sus consecuencias, que en Educación ha supuesto la interrupción de todas las actividades presenciales durante el tercer trimestre del curso 2019/2020 y la modalidad semipresencial durante el curso 2020/2021 ha podido influir en los resultados de dicho año y, actuaremos en consecuencia, variando, si fuese necesario, los valores de los indicadores asociados a los compromisos de la Carta de Servicios.

4- LAS CAUSAS Y MEDIDAS CORRECTORAS O MEJORAS EMPRENDIDAS

En cuanto a las medidas correctoras o mejoras emprendidas para conseguir y mejorar los valores de los indicadores de calidad de los indicadores asociados a los compromisos, tenemos:

- La puesta en marcha de mecanismos de divulgación a través del Claustro, CCP y de reuniones a los profesores de nueva incorporación, de la existencia y utilidad del Manual de Procedimientos y de la publicación de la Carta de Servicios con sus compromisos.

- La continuación de la instalación del **programa Redar** para llevar a cabo las guardias, y por tanto, colaborar con la consecución del compromiso de una mejor organización y funcionamiento del Centro.

- La participación del profesorado en la **Programación y participación en actividades relacionadas con la salud, la sostenibilidad y el respeto a la Naturaleza**: actividades sobre prevención de violencia de género, respeto a la diversidad, prevención de riesgos de internet, diversidad sexual, concienciación del respeto al medio ambiente, concienciación sobre el ruido, alimentación y hábitos saludables, prevención de drogodependencias, taller afectivo- sexual, limpieza de aula y reciclaje, prevención de mensajes de odio, importancia de reciclar.

- Alta participación del profesorado en los seminarios y cursos impartidos por el CPR para la mejora continua de su formación y así aumentar la **satisfacción de la práctica docente por el alumnado**.

- Debemos de mencionar que existe un retraso en la implantación de la pestaña del “**Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicidades**” en la página web del Centro, que no hemos podido desarrollar adecuadamente, pero existen otros cauces como el “buzón físico” donde se pueden depositar para su consiguiente lectura, siempre que no sean anónimas, así pues, durante este año se terminará de implantar en la página Web del Centro dicho Buzón y se fomentará el conocimiento y uso de esta herramienta.

5- LAS QUEJAS Y LAS SUGERENCIAS RECIBIDAS Y LAS MEDIDAS ADOPTADAS PARA SU RESOLUCIÓN

Las Quejas, Sugerencias y Felicidades de este año 2021/2022 se han recogido, además de la comunicación directa con el profesorado, alumnado, familias, tutores o jefatura, a través de las encuestas y el buzón físico colocado en el Centro, actuando desde jefatura de estudios y dirección a su pronta resolución en la medida que haya sido posible y cumpliendo con el compromiso establecido a este fin.

Las quejas y sugerencias, sobre todo, han estado basadas en los problemas derivados de la limpieza de las pistas de deporte y de la existencia de productos no permitidos en la cantina .

6- LOS CONTROLES INTERNOS EFECTUADOS

Los controles internos se han llevado a cabo a través de:

- IPCS (encuestas) realizadas a familias, profesorado y alumnado a través de formularios de google form.
- Junta de delegados.
- Reuniones de tutores.
- Reuniones de padres y madres.
- CCP (comisión de coordinación pedagógica).
- Reuniones de departamento.
- Claustros.
- Consejo escolar.
- PAS (personal de administración y servicios).

Y, sobre todo, a través de la **comisión de calidad** que en su misión de planificar, desarrollar, controlar y actuar (ciclo PDCA), lleva a cabo la medición y valoración interna para ir mejorando y cumplir así con uno de los objetivos del CAF: la mejora continua del IES Marqués de los Vélez.