

REVISIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

1.- Indicadores asociados

Compromiso de Calidad	Indicador	2019	2020	2021	2022
1 Grado de satisfacción de las familias con el centro mayor o igual a 7	Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, igual o superior a 7	7,4	7,23	7,14	6,81
2 Grado de satisfacción sobre el Proceso de Acogida mayor o igual a 7	Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, igual o superior a 7	7,57	7,73	7,35	6,89
3 Conocimiento de los criterios de calificación de la materia mayor o igual a 8	Grado de conocimiento de los criterios de calificación de la materia, en escala de 0 a 10, igual o superior a 8	<p>Actualmente no tenemos ningún indicador sobre este compromiso, ya que todos los profesores informan sobre este aspecto a todos sus alumnos a principio de curso, y, además, en la página web del centro se encuentran dichos criterios.</p> <p>En la reunión inicial de los padres con los tutores se les informa de esto último.</p>			
4 Información sobre la matriculación mayor o igual a 7	Grado de conocimiento sobre matriculación, en escala de 0 a 10, igual o superior a 7	7,26	7,23	7,12	5,87
5 Grado de satisfacción sobre la atención recibida de los conserjes, igual o superior a 7	Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, igual o superior a 7	8,3	7,73	7,74	7,12
6 Grado de satisfacción sobre la atención recibida en Secretaría, igual o superior a 7	Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, igual o superior a 7	7,2	8,6	7,05	6,89
7 Grado de satisfacción con la adecuación de las normas del Centro, mayor o igual a 7--> FAMILIAS	Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, igual o superior a 7	9,6	9,4	8,65	7,06
Grado de satisfacción con la adecuación de las normas del Centro, mayor o igual a 7--> ALUMNOS	Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, igual o superior a 7	7	7,9		



2.- Las medidas de percepción de calidad del servicio recogidas

Entre los compromisos de calidad que están incluidos en la carta de servicios, los números 1, 2, 5, 6, 7, 8 y 9 tratan sobre la percepción de la calidad de los servicios de los grupos de interés más relevantes (familias y alumnado). Los resultados del año pasado han sido peores en la mayoría de los indicadores.

3.- Las desviaciones detectadas.

Se han detectado importantes desviaciones en algunos indicadores como por ejemplo en la información sobre la matrícula, la satisfacción de las familias con el centro, con el proceso de Acogida o con el programa Plurilingüe.

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

El año pasado no se pudo pasar la encuesta a las familias por lo que para poder realizar el informe de seguimiento de la Carta de Servicios, la encuesta a las familias se mandó el 14 de febrero de 2023, dándoles una semana para su realización. Con el fin de asegurarnos de que les llegaba la información a las familias hicimos uso de todos los medios de comunicación de los que dispone el centro, pidiendo a las familias que solo completaran una vez la encuesta independientemente del medio por el que les llegara. El hecho de hacer una encuesta referida al curso pasado puede haber afectado a los resultados ya que hay familias de primero de la ESO que el año pasado no se matriculan en el centro y la participación no ha sido elevada.

Respecto al Proceso de Acogida, las fechas de comienzo de curso las dicta la consejería por lo que el centro únicamente tiene libertad para decidir sobre la mejor manera para que los alumnos reciban la información de su horario y el horario el primer día de clase, hecho que se viene haciendo escalonadamente en las distintas etapas y el que los tutores dan a los alumnos el horario y la agenda por lo que nos aseguramos de que la información es correcta. No hay sugerencias de mejora respecto a ese tema por parte de las familias.

En cuanto a la atención de Secretaría, las quejas vienen referidas al horario vespertino ya que no hay atención. Hemos planificado estudiar la apertura de Secretaría por la tarde para el curso que viene.

El indicador que ha bajado ha sido la satisfacción con las normas de convivencia. En este respecto hay que remarcar que la opinión de las familias ha subido mientras que la de los alumnos ha bajado encontrándose divididos entre normas adecuadas y normas severas.

Como aspecto a destacar es el programa Plurilingüe en el que la satisfacción también ha descendido. Las causas más repetidas son la escasa diferencia con los grupos no bilingües en cuanto a nivel y contenido y la falta de contenidos en algunos grupos, hecho que no depende del centro. Los contenidos y la forma de tratarlos son necesariamente distintos ya que llevan materiales diferentes y más exigentes. Las quejas son trasladadas a los departamentos involucrados para que incluyan en sus programaciones contenidos más atrayentes para este tipo de alumnado a pesar de que cuando se ha elevado el nivel también ha habido quejas por ser alto.

Debido a la situación de pandemia hizo que, aunque ya todos los alumnos asistían a clase, muchas actividades extraescolares no se pudieran realizar. Este hecho explica la bajada en puntuación de este apartado por parte del alumnado. Este curso ya se están realizando todas las actividades que normalmente oferta el centro con total normalidad y con tasa de participación alta por lo que esperamos mejores resultados en el próximo análisis.



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

En cuanto a las quejas y sugerencias, tenemos dos vías oficiales, además de la comunicación directa con los profesores, tutores o jefatura de estudios: las encuestas y el buzón de la página web del centro.

- Respecto a las **familias**, las quejas más recurrentes son relativas a:

Material: el centro continuamente va renovando el material según las necesidades que cada departamento tiene y solicita.

Quejas sobre algunos profesores: desde jefatura de estudios se tienen en cuenta todas esas quejas, y se actúa en consecuencia.

Falta de comunicación: algunas familias se han quejado de la falta de información sobre la nueva aplicación EdVOICE, que se incorporó este curso además de Telegram. También inciden en la falta de comunicación con los profesores y tutores, hecho que la Dirección es conocedora y que recuerda en los claustros y reuniones con los profesores. Edvoice es la aplicación que la Consejería propuso utilizar gratuitamente y los tutores explicaron su uso en la reunión de inicio de curso con los padres. Se les mandó a todas las familias la clave de acceso y la directiva siempre ha estado accesible para aquellos padres que han venido solicitando información sobre la aplicación y su uso. Además, los tutores recuerdan en las reuniones individuales con los padres la importancia de tener la aplicación descargada para estar informados sobre las notificaciones del centro.

Cantina: se han trasladado las quejas sobre la variedad de productos a los responsables de la cantina que estudiarán su viabilidad.

Aspos: sigue siendo una de las quejas recurrentes y en las que más incide el centro.

- Respecto a los **alumnos**, las quejas más recurrentes son respecto a:

Conserjería: algunas veces hay quejas sobre la atención prestada desde la conserjería. El Equipo Directivo siempre ha actuado ante estas quejas, haciendo hincapié a los conserjes de la importancia de una correcta atención.

Aspos y cantinas: las quejas más recurrentes son referentes a la limpieza y a la apertura o cierre de los baños. Se procedió a cerrarlos durante la primera evaluación por diversos destrozos y como la situación ha mejorado se han vuelto a abrir. En cuanto a la cantina, algunas de las quejas son referentes a la variedad de alimentos poco saludables. Este hecho se traslada al responsable de la cantina.



6.- Los controles internos efectuados

Para controlar el correcto funcionamiento de todo lo referente al centro, existen varias vías:

Encuestas: al realizar encuestas de satisfacción anuales a todos los miembros de la comunidad educativa, el Equipo Directivo posee información actualizada de los problemas que pueda haber, así como de las sugerencias que hagan mejorar cualquier aspecto relacionado con el centro.

Tutorías: los alumnos ponen en conocimiento de sus tutores sus inquietudes, sugerencias, quejas, reclamaciones, ... las cuales son trasladadas directamente al Equipo Directivo, ya sea en cuanto son conocidas por los tutores, ya sea en la reunión semanal de tutores con uno de los miembros del Equipo Directivo o incluso llevadas a las sesiones de evaluación.

Reuniones de tutores: en dichas reuniones, el Equipo Directivo conoce de primera mano los problemas o sugerencias de todos los cursos a través de los tutores y traslada a su vez toda la información necesaria para que ellos la transmitan a sus alumnos y familias.

Comisión de coordinación pedagógica (CCP): es la principal vía de comunicación entre el Equipo Directivo y el profesorado. Los Jefes de los Departamentos didácticos asistentes trasladan la información a todos los docentes en las distintas reuniones semanales de departamento. En las reuniones de la Comisión de coordinación pedagógica se tratan los principales asuntos que afectan a todos los miembros del centro.

Reuniones de departamento: otra de las vías más importantes de transmisión de información y coordinación entre profesores de la misma materia.

Clustros: a pesar de ser menos frecuentes que las reuniones semanales de tutores, CCP ... son muy importantes de cara a controlar que todo el profesorado posea la información necesaria e importante para poder desarrollar directamente sus funciones, así como para poder expresar sus inquietudes, de cara siempre a mejorar la labor educativa, considerándose estas reuniones un ejercicio de transparencia por parte del centro.

Personal de administración y servicios (PAS): la secretaria lleva un control diario para asegurar el correcto funcionamiento de todo el personal de administración y servicios.

Hojas de registro: Debido a destrozos realizados por los alumnos en los baños, se impuso una hoja de registro para el uso de los mismos además de estar cerrados. La situación ha mejorado respecto a la primera evaluación lo que se ha dejado de usar. También contamos con una hoja de registro de Instalaciones y material informático en la que se anota cualquier desperfecto para poder subsanarlo cuanto antes y una hoja de incidencias de aulas para controlar los desperfectos ocurridos en horas de clase.

Reuniones entre el equipo Directivo y el equipo de Orientación. Las orientadoras del centro y la PTSC se reúnen semanalmente con los miembros del equipo directivo para transmitirse información sobre los alumnos ACNEAE, mejorar la apertura de los distintos protocolos (autolisis, acoso), escolarización de alumnos a mitad de curso, problemas con familias en riesgo de exclusión social, plan de acción tutorial, etc.

