

INFORME GRADO DE CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA DE SERVICIOS IES ALJADA

En la Resolución 4116 de la Dirección General de Modernización y Simplificación Administrativa por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria “Aljada” de Puente Tocinos (BORM de 30 de julio de 2022), en su punto 2 se indica que la Dirección del centro educativo debe remitir a la citada Dirección General un informe sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios al comienzo de cada año natural. En ese informe deben de incluirse:

- 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.

A lo largo del curso 21-22, la Comisión de Calidad del IES Aljada redactó la Carta de Servicios del centro. Durante este proceso las distintas versiones obtenidas se presentaron a los grupos de interés (CCP,..) para recoger sus impresiones sobre el documento. Finalmente se presentó, siguiendo los cauces reglamentarios, en junio de 2022, siendo publicada en el BORM en julio de ese mismo año.

Después de su aprobación, se difundió el documento definitivo entre el profesorado del centro, las familias y el PAS.

Se adjuntan a continuación una tabla con los compromisos publicados en la Carta de Servicios del IES Aljada, con sus indicadores asociados y los resultados obtenidos en el curso 2022-2023:

	Compromiso	Indicador	22-23
1	<i>Grado de satisfacción medio de los alumnos con la atención prestada por el tutor igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en abril.</i>	<i>P-10-01-IN-01. Grado de satisfacción del alumnado respecto a la atención por parte del tutor/a ≥ 7.</i>	8,3
2	<i>Grado de satisfacción medio de los alumnos con la práctica docente igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en abril.</i>	<i>P-07-03-IN-01. Grado de satisfacción de los alumnos con la práctica docente ≥ 7.</i>	7,9

3	<i>Grado de satisfacción medio de las familias con las medidas de atención a la diversidad que se desarrollan en el centro igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en abril.</i>	<i>P-05-03-IN-05. Grado de satisfacción de las familias con las medidas de atención a la diversidad en el centro ≥ 7.</i>	7,6
4	<i>Grado de satisfacción medio de las familias respecto al clima de convivencia del centro igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en abril.</i>	<i>P-11-01-IN-03. Grado de satisfacción de las familias respecto al clima de convivencia del centro ≥ 7.</i>	7,5
5	<i>Disponibilidad para la atención a alumnos y familias, sin cita previa, durante todo el horario lectivo de mañana y tarde por parte del equipo directivo.</i>	<i>P-02-01-IN-05. Porcentaje de alumnos y familias atendidas, sin cita previa, en horario lectivo por parte del equipo directivo = 100%</i>	100%
6	<i>Media de alumnos por grupo en 1º y 2º ESO de, como máximo, 27 alumnos</i>	<i>P-12-03-IN-02. Media de alumnos por grupo en 1º y 2º ESO en septiembre ≤ 27.</i>	22,6
7	<i>El porcentaje de promoción del alumnado bilingüe en ESO igual o superior al 95%.</i>	<i>P-08-05-IN-07. Porcentaje de alumnos en grupos bilingües de ESO que promocionan $\geq 95\%$.</i>	90 %
8	<i>Participación en Proyectos Erasmus + para la realización de la Formación en Centros de Trabajo de alumnos de Formación Profesional en el extranjero.</i>	<i>P-01-01-IN-03. Número de proyectos Erasmus + para la realización de la Formación en Centros de Trabajo de alumnos de Formación Profesional en el extranjero ≥ 1.</i>	4
9	<i>Porcentaje de alumnos que superan la EBAU en convocatoria ordinaria igual o superior al 90%.</i>	<i>P-08-08-IN-03. Porcentaje de alumnos que superan la EBAU en convocatoria ordinaria $\geq 90\%$.</i>	98,7
10	<i>Porcentaje de alumnos de 4ºESO que titulan igual o superior al 70%.</i>	<i>P-08-05-IN-01 Porcentaje de alumnos de 4º ESO que titulan $\geq 70\%$.</i>	89,7
11	<i>Grado de satisfacción medio de las familias respecto a la información que reciben del centro igual o superior a 7,5 sobre 10. Medición anual en abril.</i>	<i>P-09-02-IN-01 Grado de satisfacción de las familias respecto a la información que reciben del centro $\geq 7,5$.</i>	8,2

12	Respuesta a quejas y sugerencias, en el plazo de 10 días lectivos. Medición anual en junio.	P-06-03-IN-05. Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas en el plazo de 10 días lectivos $\geq 100\%$.	100%
----	---	--	------

Como se puede apreciar todos los indicadores se han cumplido satisfactoriamente salvo uno, el número 7. Pasamos a continuación a analizar el resultado de cada compromiso y a plantear las medidas para corregir o mejorar su valor en caso de que sea necesario.

En los **dos primeros compromisos** se mide la satisfacción del alumnado con la atención prestada por los tutores y con la práctica docente llevada a cabo en el centro. En ambos se supera con creces el compromiso planteado (mayor que 7), ya que en las encuestas de evaluación del centro del curso 21-22 se obtuvo un 8,3 para la primera cuestión y un 7,9 para la segunda. La valoración que hacemos desde la Comisión de Calidad de estos resultados es muy positiva, ya que los dos aspectos valorados son de suma importancia en el funcionamiento del centro.

En los **compromisos 3 y 4**, son las familias las que nos transmiten su grado de satisfacción con las medidas de atención a la diversidad tomadas en el centro y con el clima de convivencia que se vive en el centro. Los compromisos adquiridos consisten en obtener al menos un 7 en ambos puntos. En la encuesta de satisfacción pasada a las familias en el curso 21-22 se obtuvieron 7,6 y 7,5 en esos dos apartados respectivamente. Esto quiere decir que las familias respaldan tanto el Plan de Atención a la Diversidad llevado a cabo en el centro como las medidas, generales y particulares, que se desarrollan en el centro para crear un clima de convivencia sano entre los miembros de la comunidad educativa.

En el **punto 5**, nos comprometimos a atender a alumnado y familias, sin cita previa, en todo el horario lectivo de mañana y tarde por parte de algún miembro del Equipo Directivo. Dado que siempre hay al menos un miembro del Equipo Directivo en el centro, siempre se ha podido atender todas las cuestiones planteadas.

El **compromiso 6** trata sobre un tope de ratio en los grupos de 1º y 2º ESO. Esta medida se aprobó en Claustro para poder ofrecer una mejor atención a los alumnos de los niveles inferiores y poder manejar con más eficacia los temas de convivencia que puedan surgir en el aula en los cursos donde más conflictos surgen. La media de ratio durante el curso 21-22 fue de 22,6 alumnos, quedando muy por debajo del compromiso adquirido.

El **compromiso 7** está relacionado con el porcentaje de alumnado que promociona dentro del Programa Bilingüe del centro en ESO. Este ha sido el único de todos los compromisos planteados que no se ha podido alcanzar. Nuestro objetivo es superar el 95% y hemos obtenido un 90%. Este resultado, que en cualquier caso es muy alto, merece un análisis que incluimos a continuación:

-Hemos detectado que muchos de los alumnos que se están incorporando en los últimos cursos al Programa de Enseñanza en Lenguas Extranjeras en nuestro centro no tienen el perfil adecuado para aprovechar convenientemente este programa (nivel bajo de inglés y en otras asignaturas). Además, a final de curso, desde las distintas juntas de evaluación, se les recomienda a estos alumnos no continuar en el programa. Estas recomendaciones no son atendidas en la mayoría de los casos. Esto provoca que algunos alumnos del programa bilingüe en nuestro centro acaben por no promocionar ya que no estaban cursando el sistema de enseñanza más conveniente a su perfil.

-Por otro lado, en el momento de la redacción de nuestra Carta de Servicios se publicó un borrador de Orden para regular el nuevo programa de enseñanza en lenguas extranjeras en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. En este borrador se planteaba la novedad de que un alumno del programa bilingüe tendría que abandonarlo si no cursaba dicho programa con aprovechamiento, esto es si no supera todas las materias a final de curso. Con eso en mente, en nuestro centro se diseñó este compromiso después de analizar la situación y resultados de nuestros alumnos bilingües. Este borrador todavía no tiene efecto porque no ha llegado a aprobarse a día de hoy. Por esto alumnos que no promocionaron en el curso 22-23 no deberían haber continuado en el sistema de enseñanza bilingüe en el curso 21-22 anterior.

Según nuestro análisis y a partir de los datos de Plumier XXI, en el curso 22-23 tuvimos 226 alumnos matriculados en el Programa Bilingüe de 1º a 3º ESO y promocionaron 203 (un 90%). Fueron 23 los alumnos que no promocionaron. De estos, 12 promocionaron en el curso anterior con pendientes. Por lo que si la norma hubiese estado aprobada no habrían podido continuar en el programa bilingüe. De esta manera hubiésemos tenido 214 alumnos matriculados de los cuales 203 promocionaron, lo que representa el nivel exacto de nuestro compromiso adquirido 95%

El **compromiso 8** mide el número de proyectos Erasmus+ en los que alumnos de Formación Profesional de nuestro centro realizan la Formación en Centros de Trabajo en el extranjero. Nuestro compromiso es tener al menos uno de estos proyectos en cada curso. El curso pasado tuvimos cuatro Polonia, Italia, Portugal y Croacia, consiguiendo sobradamente el objetivo planteado. Este compromiso respalda el punto 8 de nuestra Visión: “Afianzar y ampliar alianzas con instituciones, centros educativos y empresas locales, nacionales e internacionales.”

En el **punto 9** nos comprometimos a que el 90% de nuestros alumnos de 2º Bachillerato que se presentan a EBAU en convocatoria ordinaria consiguieran superar dicha prueba. El resultado obtenido este año ha sido un 98,7% superando por casi nueve puntos el compromiso adquirido. Esto nos indica que el trabajo de los alumnos de 2º bachillerato y de sus profesores está siendo muy eficiente.

En el **punto 10** también evaluamos los resultados obtenidos por nuestros alumnos, pero esta vez al final de la etapa de la ESO, no de Bachillerato como en el punto anterior. Esta vez analizamos el porcentaje de alumnos de 4º ESO que titulan. Nuestro objetivo es obtener

al menos un 70 % y hemos obtenido un altísimo 89,7% de alumnos que titulan en el curso 21-22. Esto también nos transmite el buen hacer de los alumnos y docentes de ese nivel.

Otro de los compromisos adquiridos está en relación con la información que, desde el centro, se transmite a las familias. El **punto 11** es el que evalúa esta faceta mediante el grado de satisfacción con la información recibida del centro que las familias transmiten en la encuesta de evaluación del curso 21-22. El compromiso adquirido consiste en obtener más de un 7,5 en el resultado de la encuesta y en la última encuesta obtuvimos un 8,2, siete décimas por encima de la cota establecida. Este resultado respalda el compromiso por la transmisión de información clara y transparente a las familias que ha tomado el centro.

En el **último punto**, el centro se compromete a responder a todas las quejas y sugerencias recibidas en el plazo de 10 días por parte de cualquier miembro de la comunidad educativa. Aunque el centro dispone de un Buzón de Quejas y Sugerencias en la web del centro (https://www.murciaeduca.es/iesaljada/sitio/index.cgi?wid_form=2), la totalidad de estas han llegado al correo electrónico oficial del centro (30009010@murciaeduca.es). Este curso 22-23 se han recibido 13 quejas y/o sugerencias. Todas ellas se trataron y respondieron en el plazo establecido. De esta manera se obtiene un 100% en la medida del compromiso 12.