



Informe de seguimiento de la Carta de Servicios. IES. Ginés Pérez Chirinos

La Resolución de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Ginés Pérez Chirinos de Caravaca de la Cruz (30001308) dicta que *"la dirección del centro dará cuenta del control ordinario y periódico, a través de cuadros de mando y seguimiento, del cumplimiento de los compromisos contenidos en la Carta de Servicios. Para ello remitirá un informe, en el primer trimestre del año natural, referido al año (curso) inmediatamente anterior, de seguimiento de los compromisos establecidos en dicha Carta de Servicios"*.

Según comunicación de la administración con el centro, el presente informa consta de:

- 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.

1. Indicadores asociados.

El Cuadro de Mando Integral con los resultados de los indicadores de la Carta de Servicios es el siguiente:

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	Curso						Tendencia	
			2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22		2022-23
INDICADORES DE RENDIMIENTO										
IR-12-16	Porcentaje de alumnos que promocionan	^65%	80,50 %	82,5%	79%	84,5%	87,83%	0	75,77%	↑
IR-12-17	Porcentaje de alumnos que titulan	^70%	74%	77,5%	78%	84,75%	72,3%	0	83,70%	↑
IR-12-18	Comparativa media centro/media regional ED2º ESO	^-10%	-2,8	-6,4	-2,6	N/R	N/R	N/R	N/R	
IR-12-20	Comparativa media centro/media regional EBAU	^-0,1%	-0,03	-0,07	0,02	0,04	-0,03	-0,07	-0,06	↑
INDICADORES DE SATISFACCIÓN										
IS-23-04	Satisfacción del alumnado sobre el funcionamiento del Centro	>3	3,25	3,5	3,55	N/R	3,55	N/R	3,50	↔
IS-23-07	Satisfacción de las familias sobre el funcionamiento del Centro	>3	NR	3,27	3,42	N/R	3,36	N/R	3,40	↓
IS-23-11	Satisfacción del profesorado sobre el funcionamiento del Centro	>3	NR	3,25	3,14	N/R	3,55	N/R	3,30	↑
IS-23-13	Satisfacción del PAS sobre el funcionamiento del Centro	>3	NR	3,46	4	N/R	3,71	N/R	3,8	↓

En la Carta de Servicios se definen ocho indicadores, distribuidos en cuatro indicadores de rendimiento y en cuatro indicadores de satisfacción.





2. Las medidas de percepción de la calidad en el servicio.

Las familias y el alumnado de nueva incorporación al centro realizan al inicio del curso académico una encuesta sobre su satisfacción con el proceso de acogida al mismo. La encuesta se valora de 1 a 4 tanto para las familias como para el alumnado.

Las preguntas para el alumnado son las siguientes:

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN	ns/nc	1	2	3	4
¿Te han atendido los conserjes? <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí → Valora →					
Atención por parte del personal de oficina al realizar la matrícula					
Atención e Información ofrecida por el tutor/a					
Documentación recibida					
(Sólo alumnos 1º ESO) Conocimiento de las instalaciones del Centro					
Señalización de las dependencias del Centro					
SATISFACCIÓN GENERAL DE LA ATENCIÓN RECIBIDA					

Las familias responden al siguiente cuestionario:

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN	1	2	3	4
ns/nc				
¿Le han atendido los conserjes? <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí → Valore →				
Atención por parte del personal de oficina al realizar la matrícula				
Atención e Información ofrecida por el tutor/a				
Documentación recibida				
SATISFACCIÓN GENERAL DE LA ATENCIÓN RECIBIDA				

Las familias, el PAS y el profesorado, los grupos de interés definidos por el Sistema de Gestión de Calidad, respondieron a una encuesta a través de Formularios Google, la cual cuenta con las preguntas que a continuación se relacionan y una escala de valoración de 1 a 4 igualmente.

En el caso de las familias:

¿Cómo valora la atención recibida por el tutor de su hijo?
¿Cómo valora la atención recibida por el resto de profesores de su hijo?
¿Qué imagen tiene usted del IES Ginés Pérez Chirinos?
Valore la información recibida por parte del Centro (notas, faltas, actividades...)
Valore la atención del equipo directivo.
¿Conoce o ha utilizado la página web del Centro?
Valore la página web del Centro.
Valoración del Centro en general.
Sugerencias, quejas y felicitaciones.





Para el profesorado las preguntas son:

Acerca de los espacios e instalaciones del Centro	Orden y limpieza
	Mantenimiento
Acerca del Personal de Administración y Servicios	Nivel de eficacia de la conserjería
	Organización y eficacia de la Oficina
Acerca del equipo directivo	Valora al equipo directivo
Acerca del profesorado (resto de compañeros)	Puntualidad
	Convivencia entre el profesorado y el clima de trabajo
	Implicación en las actividades del Centro
Acerca del alumnado	Puntualidad
	Disciplina y cuidado de las instalaciones
Satisfacción general	Valora de forma global el centro
Sugerencias, quejas y felicitaciones	

En cuanto al Personal de Administración y Servicios:

Acerca de los espacios e instalaciones del Centro	Orden y limpieza
	Mantenimiento
Acerca del Personal de Administración y Servicios	Satisfacción con el clima de trabajo
Acerca del profesorado	Trato del profesorado
	Valoración global
Acerca del alumnado	Puntualidad
	Disciplina y cuidado de las instalaciones
Valora de forma global el centro	
Sugerencias, quejas y felicitaciones	

Todo el alumnado del Centro, tanto si es de nueva incorporación como si no lo es, ha venido respondiendo a la encuesta del centro a través de la plataforma LimeSurvey de la que da soporte la Consejería de Educación. Las preguntas a las que responde el alumnado son referidas a sus profesores y son las siguientes:

Informa al grupo sobre los contenidos de cada tema y de cómo los va a evaluar y calificar
Expone con claridad lo más importante de cada tema y responde de forma clara a las preguntas y a las dudas que surgen en clase
Los exámenes y pruebas se basan en lo explicado y trabajado en clase
Muestra las pruebas realizadas, comenta los errores y resuelve las dudas
Considero que el trato del profesor hacia el alumnado es adecuado
Despierta el interés por la materia que imparte





Consigue crear un ambiente agradable de trabajo en clase

Fomenta el respeto a los valores de convivencia, entendimiento, cooperación, ayuda

Es puntual

Valora de forma global al profesor

3. Las desviaciones detectadas.

En referencia a los indicadores de rendimiento; es decir: aquellos que miden cuales son los resultados obtenidos por el alumnado del centro, vemos que en un caso, el IR-12-18 Comparativa media centro/media regional ED2º ESO, no ha podido establecerse, puesto que en el curso pasado no se realizó la prueba de diagnóstico de la Región de Murcia.

De los otros tres indicadores que miden el rendimiento de nuestro alumnado se observa una tendencia positiva en todos de ellos, tanto en el IR-12-16 Porcentaje de alumnos que promocionan, como en el IR-12-17 Porcentaje de alumnos que titulan, como el IR-12-20 Comparativa media centro/media regional EBAU. En el caso de IR-12-16, se ha superado ampliamente el dato del año pasado y también el estándar de calidad, siendo 67,63% y 65% respectivamente. En lo que respecta al indicador IR-12-17, el dato de este año mejora en casi 11 puntos porcentuales al último registro, encontrándose también por encima del estándar de calidad, 70%. En cuanto al indicador IR-20-12 el dato del presente curso mejora en un 0,01 el curso precedente, por lo que mejora tal dato y rompe con la tendencia de los últimos años anteriores en que tal tendencia era negativa. En cualquier caso, también mejora el estándar de calidad propuesto, puesto que el dato es -0,06 y el susodicho estándar es de -0,1.

Por lo que hace a los indicadores de satisfacción, podemos observar como el IS-23-04 Satisfacción del alumnado sobre el funcionamiento del centro la tendencia se mantiene igual que en los cursos precedentes en que se llevó a cabo la encuesta, el último de los cuales es el 18-19. Al contrario que en el curso pasado, ya podemos establecer tendencia de los indicadores IS-23-07 Satisfacción de las familias sobre el funcionamiento del centro, IS-23-11 Satisfacción del profesorado sobre el funcionamiento del centro y IS-23-13 Satisfacción del PAS sobre el funcionamiento del centro. En los resultados del PAS la tendencia es a la baja, superándose ampliamente, eso sí, el estándar de calidad marcado. En el caso del profesorado la tendencia es a la baja.

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

Las desviaciones detectadas se especifican más arriba. En cuanto a las medias emprendidas, se estudiarán los planes de mejora correspondientes durante el presente curso, puesto que los datos se acaban de publicar.





Región de Murcia
Consejería de Educación,
Formación Profesional y
Empleo



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro

IES Ginés Pérez Chirinos



Av. Dr. Robles, 1
30400 Caravaca de la Cruz
Tel. (+34) 968707621
Web: www.ieschirinos.com



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

No se recibieron durante el curso pasado quejas o sugerencias por ninguno de los canales puestos a tal fin en la Carta de Servicios.

6. Los controles internos efectuados.

Los controles internos de la Carta de Servicios, así como del Sistema de Gestión de Calidad, se realizan en las reuniones semanales de la Comisión de Calidad.

En Caravaca de la Cruz, a 21 de junio de 2023.

El Director

Ginés Pérez Salguero



El Responsable del SCG,

Fdo.: Juan R. Marín Lag.



04/07/2023 14:41:03

PÉREZ SALGUERO, GINÉS

Esta 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-11abdd4b-1c68-5767-312e-0050569d34e7

