

INFORME DE CARTA DE SERVICIOS (enero 2024)

IES ARZOBISPO LOZANO

Indicador (Escala)	Quién	Cuándo	objetivo	DATOS
RESULTADOS ACADÉMICOS	Porcentaje de alumnado que titula en ESO.	J.E.	JUN (2023)	70% 89.05
	Porcentaje de alumnado que titula en BACHILLERATO.	J.E.	JUL (2023)	75% 95.79
	Porcentaje de alumnado que aprueba EBAU.	J.E.	JUL (2023)	90% 85.7
BILINGÜISMO/ PRÁCTICA DOCENTE	Porcentaje de alumnos del programa bilingüe que se presentan a certificación B1 al finalizar ESO y obtienen certificación.	C.BIL.	SEP (2023)	80% 86.3
	Horario lectivo en lenguas extranjeras en ESO (Programa Plurilingüe).	J.E.	SEP (2023)	40% 39.1
PRÁCTICA DOCENTE/ NUEVAS TECNOLOGÍAS	Tasa de profesorado que integra las TIC en el aula a través del uso del aula virtual.	R.M.I.	JUL (2023)	75% 90
CONVIVENCIA	Tasa de alumnos que reinciden en conductas contrarias a la norma en conductas leves.	J.E.	JUN (2023)	10% 4.04
	Tasa de alumnos que reinciden en conductas contrarias a la norma en el caso de conductas graves.	J.E.	JUN (2023)	5% 1.19
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN	Grado de satisfacción de las familias con respecto al Centro.	R.CAL	Mayo (2023)	7 8.35
	Grado de satisfacción del alumnado con respecto al Centro.	R.CAL	Mayo (2023)	7 7.33
	Nº de respuestas a quejas, sugerencias y consultas en el plazo comprometido (5 días lectivos).	DIR.	Julio (2023)	100% 100%
	Nº de certificados y documentos solicitados entregados en plazo (3 días lectivos).	DIR.	Julio (2023)	100% 100%

Abreviaturas utilizadas.

J.E. (Jefatura de Estudios)

C.BIL. (Coordinadora del programa bilingüe)

R.M.I. (Responsable de medios informáticos)

R.CAL. (Responsable de Calidad)

DIR. (Director)



Informe sobre el grado de cumplimiento de la **Carta de Servicios del IES ARZOBISPO LOZANO**, publicada en el Borm con fecha de **12 de mayo de 2020**.

El análisis que presentamos, correspondiente al 4º informe de Carta de Servicios del IES ARZOBISPO LOZANO, viene refrendado por los datos que se pueden observar en la tabla superior de Indicadores mediante los cuales se ha realizado el seguimiento de nuestra Carta de Servicios.

El primer conjunto de indicadores está agrupado en la consecución de logros derivados de la *Práctica docente* tales como el porcentaje de alumnado que titula en ESO, los que lo hacen en Bachillerato y los que aprueban EBAU. Como se puede observar, los resultados obtenidos son muy satisfactorios en cuanto a las titulaciones, ya que cumplen los objetivos marcados en esta Carta de Servicios. El porcentaje de alumnado que **titula en ESO (89.05%)** supera ampliamente el objetivo que se establecía en un 70%; también es sumamente positivo el porcentaje de alumnado que lo hace en **Bachillerato (95.79%)** frente al 75% marcado como objetivo. La mejora significativa de estos datos se puede justificar por varias causas: ya se han superado todas las dificultades originadas por la pandemia y también la implantación de la modificación legislativa que permite titular con una materia pendiente de superación, siempre que se cumplan con unos requisitos establecidos. El dato negativo del porcentaje de alumnado que aprueba **EBAU (85.7%)** y no alcanza el objetivo planteado (90%) puede ser consecuencia del aumento de alumnado que obtiene la titulación; de éstos, un pequeño porcentaje titula pero no tiene interés manifiesto por la prueba, puesto que su formación futura no la requiere y otro porcentaje, sin estar matriculados en el curso vigente, se vuelven a presentar para la realización de alguna de las pruebas sin haber asistido a clases durante el curso y sin recibir la actualización adecuada.

En cuanto a los indicadores sobre **Bilingüismo**, en el curso 2022-23 los resultados son positivos, después de un resultado negativo en el curso anterior, en esta ocasión se presentaron un total de 51 alumnos de los que 44 obtuvieron la certificación, de tal forma que un **86.3%** de los alumnos han conseguido su certificación en B1, superando el 80% marcado como objetivo en nuestra Carta de Servicios.

Respecto al **horario lectivo** en lenguas extranjeras en ESO, el dato se sitúa en un 39.1% del total horario, es decir la misma cifra de los cursos anteriores y que viene dada por los ajustes de cupo. No obstante, con los nuevos Programas de Mejora y Profundización de Lenguas Extranjeras, todo lo relativo al programa bilingüe será revisado para una futura modificación y actualización de la Carta de Servicios.



Por lo que se refiere a la tasa de **profesorado que integra las TIC** en el aula un **90%** de profesorado lo hace de forma habitual. Además de los grupos que conforman la enseñanza digital, casi la totalidad del profesorado integra el uso del **Aula Virtual murciaeduca** para el desarrollo de los contenidos e incluso para realizar actividades de evaluación. Además, desde el centro se ha potenciado la utilización de la plataforma Aula Virtual murciaeduca como repositorio de documentos para el claustro y vehículo para la realización de la **evaluación de la práctica docente por todo el alumnado**, consiguiendo así un ahorro de papel considerable y una digitalización práctica para el desarrollo de determinados procesos que se están consolidando en el centro. También, impulsado por el equipo directivo, se llevan a cabo diversas sesiones de explicación y *webinars* para la incorporación de las TIC en el aula.

El grupo de indicadores reunidos bajo el epígrafe de **Convivencia** presenta una muy buena valoración. Los datos recogidos indican una tasa del **4.04 % en alumnos reincidentes en conductas leves**, un dato un poco más elevado que en el curso anterior, pero que continúa en unos parámetros muy positivos si tenemos en cuenta que el objetivo se establece en un máximo del 10%; y un **1.19% en tasa de alumnado reincidente en conductas graves**, dato que se mantiene en un buen nivel en cuanto al objetivo establecido del 5% y refuerza el trabajo y esfuerzo que se realiza para mantener unos niveles óptimos de convivencia.

Respecto al grupo de indicadores de **Información y Atención**, se plantea el análisis desde una doble perspectiva. En primer lugar, los datos obtenidos de las encuestas realizadas en relación a la **satisfacción de las familias y del alumnado con el centro** arrojan datos muy similares a años anteriores y muy positivos: una valoración de **8.35 obtenidas en las encuestas realizadas a las familias y 7.33 en las encuestas realizadas al alumnado**, cuando el objetivo inicial se situaba en 7. Si bien los resultados de percepción del alumnado han descendido ligeramente respecto a cursos anteriores, también es de destacar el aumento importante que se ha producido en este último curso en cuanto la realización de encuestas por parte del alumnado. Estos resultados de percepción vienen a corroborar los datos previamente analizados, y especialmente reconforta que tanto alumnado como familias se muestran, ampliamente, satisfechos con respecto al Centro.



En cuanto al número de respuestas a **quejas, sugerencias y consultas**, hay que expresar que la medición realizada en julio de 2023 otorga que no se ha producido ninguna comunicación a través del buzón de quejas, sugerencias y consultas, por lo que uno de los planes de mejora planteados por el responsable de Calidad es dar más visibilidad y publicidad al buzón de sugerencias y acercarlo a todos los miembros de la comunidad educativa para que hagan uso de él y lo entiendan como una forma más de participación en la mejora del centro.

En cuanto a los certificados y documentos, todos son entregados en el día de solicitud o, en el plazo más dilatado, de 24 horas.

Jumilla, 31 de enero de 2024

Fdo.: [PASCUAL JESUS HERNANDEZ CABALLERO](#)

(firmado electrónicamente al margen)

