



Región de Murcia

Consejería de Educación y Cultura

IES VALLE DEL SEGURA  
Avda. Río Segura, 10. 30.540 - BLANCA  
Tel.: 968.459.348 Fax: 968.775.006  
Email: 30012756@murciaeduca.es  
www.iesvalledelsegura.es



## Informe sobre el cumplimiento de los compromisos contenidos en la Carta de Servicios (referido al curso 2019-2020)

### IES Valle del Segura – ENERO 2021

En el BORM de 7 de febrero de 2020 fue publicada 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 Valle del Segura de Blanca. En ella, el **Director del IES Valle del Segura compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece catorce compromisos de calidad y sus respectivos indicadores objetivos y de percepción para su evaluación.**

**Junto a cada compromiso se incluyen las mediciones de que disponemos, así como un análisis de las mismas,** las desviaciones detectadas, las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso.

Uno de esos catorce compromisos tiene que ver con las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución.

#### Compromiso 1 (Práctica Docente): **Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente igual o superior a 7 sobre 10.**

*Periodicidad en la medida: anual, medido durante el mes de abril*

*Indicador: IN\_PD\_01. Valoración de la práctica docente por parte de los alumnos*

CURSO	2019-2020	2018-2019	2017-2018
MEDIA	---	7,97	7,20

Este compromiso no se pudo medir en el curso 2019-2020 debido al confinamiento total decretado por el Gobierno de España el 14 de marzo de 2020 debido a la grave pandemia que seguimos padeciendo. En los dos cursos anteriores se ha cumplido el compromiso de calidad superior a 7 sobre 10. En el último curso del que se tiene medición se ha mejorado incluso la puntuación.

19/01/2021 08:32:23

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-8040913-5028-4c75-b1e8-0050569b34e7

AGUILAR SANCHEZ, MOISES





**Región de Murcia**  
Consejería de  
Educación y Cultura

**IES VALLE DEL SEGURA**  
Avda. Río Segura, 10. 30.540 - BLANCA  
Tel.: 968.459.348 Fax: 968.775.006  
Email: 30012756@murciaeduca.es  
www.iesvalledelsegura.es



**Compromiso 2 (Práctica Docente): Grado de satisfacción medio del alumnado con su conocimiento de los criterios de calificación igual o superior a 7 sobre 10.**

*Periodicidad en la medida: anual, medido durante el mes de abril*

*Indicador: IN\_PD\_02. Valoración de la explicación del profesor de los criterios de calificación por parte de los alumnos*

CURSO	2019-2020	2018-2019	2017-2018
MEDIA	---	7,87	7,56

Este compromiso no se pudo medir en el curso 2019-2020 debido al confinamiento total decretado por el Gobierno de España el 14 de marzo de 2020 debido a la grave pandemia que seguimos padeciendo. En los dos cursos anteriores se ha cumplido el compromiso de calidad superior a 7 sobre 10. En el último curso del que se tiene medición se ha mejorado incluso la puntuación.

En relación a todos los indicadores relacionados con las encuestas que se pasan a las familias, cabe indicar que el grado de participación en las mismas sigue siendo bastante bajo y nuestro objetivo es aumentar esta participación en el presente curso, motivando a las familias para que sean conscientes de que su opinión es muy importante en la mejora de la calidad de los servicios.

**Compromiso 3 (Resultados): Tasa de fracaso escolar: porcentaje de alumnado (ESO + Bachillerato) con menos de tres materias suspensas en la evaluación de junio igual o superior al 65%.**

*Periodicidad en la medida: anual, medido en junio.*

*Indicador: IN\_R\_05. Porcentaje de alumnado con menos de tres materias suspensas en la evaluación de junio (ESO + Bachillerato)*

CURSO	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016
%	81%	69%	71%	73%	62%

En los cuatro últimos cursos objeto de medición hemos cumplido con el compromiso adquirido. El peor curso fue el 2015-16, año en que estuvimos por debajo del actual compromiso. A partir de entonces, sin tener en cuenta el último curso, año del confinamiento total durante el tercer trimestre que dio lugar a una situación excepcional y a una drástica modificación de los criterios de





**Región de Murcia**  
Consejería de  
Educación y Cultura

**IES VALLE DEL SEGURA**  
Avda. Río Segura, 10. 30.540 - BLANCA  
Tel.: 968.459.348 Fax: 968.775.006  
Email: 30012756@murciaeduca.es  
www.iesvalledelsegura.es



evaluación y calificación, nos hemos mantenido entre el 69% y el 73%. En el último curso, como ya hemos adelantado, dicho porcentaje se disparó hasta el 81%, debido a que hubo que evaluar sin tener en cuenta los estándares de la tercera evaluación.

**Compromiso 4 (Resultados): Tasa de abandono escolar: porcentaje de alumnado que deja los estudios sin el título de ESO inferior al 25%.**

*Periodicidad en la medida: anual, medido en junio*

*Indicador: IN\_R\_18. Porcentaje de alumnado que deja los estudios sin el título de la ESO respecto al total de alumnado que entró en 1º de ESO.*

CURSO	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016
%	14%	13%	10%	26%	33%

El compromiso de calidad se ha conseguido en los últimos tres cursos académicos, si bien el porcentaje de alumnos que abandonan la ESO sin título ha pasado del 10% en 2017-18 al 14% en 2019-20. En esta tasa se contabilizan aquellos alumnos que comienzan en 1º de ESO y no consiguen el título de la ESO a los cuatro años o cinco años (incluyendo los que tienen una repetición en la etapa).

**Compromiso 5 (Resultados): Tasa de abandono escolar: porcentaje de alumnado que deja los estudios (tras 2 años) sin el título de Bachillerato inferior al 25%.**

*Periodicidad en la medida: anual, medido en junio.*

*Indicador: IN\_R\_19. (Número de alumnos que dejan los estudios / número de alumnos que entran en primero de Bachillerato) X 100 > = 25.*

CURSO	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016
%	9%	18%	22%	20%	22%

Se ha cumplido con creces este compromiso, incluso hemos ido mejorando paulatinamente desde el curso 2015-16, en el que 1 de cada 5 alumnos que empezaba bachillerato no conseguía

19/01/2021 08:32:23  
AGUILAR SANCHEZ, MOISES  
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-8009913-5028-4c75-b1e8-0050509b34e7





**Región de Murcia**

Consejería de  
Educación y Cultura

**IES VALLE DEL SEGURA**  
Avda. Río Segura, 10. 30.540 - BLANCA  
Tel.: 968.459.348 Fax: 968.775.006  
Email: 30012756@murciaeduca.es  
www.iesvalledelsegura.es



el título, al pasado curso, en el que solo 1 de cada 10 alumnos que empezó el bachillerato ha abandonado la enseñanza sin el título.

**Compromiso 6 (Resultados): Comparación de los resultados de nuestros alumnos en la EBAU con la media regional no superior a 1,2 puntos por debajo de la media regional.**

Periodicidad en la medida: anual, medido en junio.

Indicador: IN\_R\_03. Nota media global de nuestro alumnado en la EBAU – Nota media global de la Región.

*Periodicidad en la medida: anual, medido en junio.*

*Indicador: IN\_R\_03. Nota media global de nuestro alumnado en la EBAU – Nota media global de la Región.*

CURSO	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016
CENTRO	6,47	6,79	6,10	5,41	6,68
REGIÓN	6,86	6,61	6,54	6,53	6,56
DIFERENCIA	-0,39	+0,18	-0,44	-1,12	+0,12

Nuestro compromiso se ha cumplido en los cinco años que llevamos inmersos en el CAF educación. El peor curso fue el 2016-17, en que hubo una diferencia de 1,12 puntos entre la media del Centro en EBAU y la media regional. El mejor curso fue el 2018-19, año en que estuvimos por encima de la media regional en 0,18 puntos.

19/01/2021 08:32:23

AGUILAR SANCHEZ, MOISES

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-80409913-5628-4c75-b1e4-0050569b34e7





**Región de Murcia**

Consejería de  
Educación y Cultura

**IES VALLE DEL SEGURA**  
Avda. Río Segura, 10. 30.540 - BLANCA  
Tel.: 968.459.348 Fax: 968.775.006  
Email: 30012756@murciaeduca.es  
www.iesvalledelsegura.es



**Compromiso 7 (Resultados): Comparación entre el porcentaje de nuestros alumnos que aprueban la EBAU con la media regional no superior a 15 puntos porcentuales negativos respecto a la media regional.**

Periodicidad en la medida: anual, medido en junio.

Indicador: IN\_R\_04. % de alumnos de nuestro centro que aprueban la EBAU – porcentaje medio de alumnos que aprueban en la región la EBAU.

**% ALUMNOS QUE APRUEBAN EBAU**

CURSO	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016
CENTRO	87%	97%	82%	83%	97%
REGIÓN	93%	93%	93%	95%	95%
DIFERENCIA	-6%	+4%	-11%	-12%	+2%

En todos los cursos objeto de medición hemos cumplido con el compromiso adquirido. El peor curso fue el 2016-17, año en que hubo 12 puntos de diferencia entre el porcentaje de aprobados en el centro y la media regional. El mejor curso, el 2018-19, año en que estuvimos 4 puntos porcentuales por encima de la media regional.

**Compromiso 8 (Resultados): Porcentaje de alumnos matriculados en 2º de bachillerato que titulan (entre junio y septiembre) respecto a los matriculados igual o superior 70 %.**

Periodicidad en la medida: anual, medido en septiembre.

Indicador: IN\_R\_14. (Número de alumnos de segundo de bachillerato que titulan / número de alumnos de 2º de bachillerato matriculados) x 100 = 70.

CURSO	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016
%	85%	74%	78%	80%	82%

En todos los cursos objeto de medición hemos cumplido con el compromiso adquirido. El peor curso fue el 2018-19, año en que hubo un 74% de alumnos matriculados en 2º de bachillerato que titularon entre junio y septiembre. El mejor curso fue el pasado 2019-20, año del confinamiento durante el tercer trimestre, año en que el 85% de los alumnos matriculados en 2º consiguió el título.

19/01/2021 08:32:23  
AGUILAR SANCHEZ, MOISES  
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-80409913-5028-4c75-b1e8-0050569b34e7





**Región de Murcia**  
Consejería de  
Educación y Cultura

**IES VALLE DEL SEGURA**  
Avda. Río Segura, 10. 30.540 - BLANCA  
Tel.: 968.459.348 Fax: 968.775.006  
Email: 30012756@murciaeduca.es  
www.iesvalledelsegura.es



**Compromiso 9 (Información y atención): Respuesta a sugerencias, quejas, y reclamaciones en plazo de 7 días lectivos.**

Periodicidad en la medida: anual, medido en junio.

Indicador: IN\_IYA\_10. (Número de quejas y sugerencias resueltas en los plazos comprometidos / número de quejas y sugerencias recibidas) X 100 = 100.

	2020-21	2019-20	2018-19	2017-18	2016-17	2015-16
Nº QUEJAS GRUPALES	4	3	3	8	8	4

Todas las quejas, sugerencias y/o reclamaciones se han resultado en menos de una semana, cumpliendo así los plazos establecidos. La mayoría de estas está relacionada, directa o indirectamente, con los resultados académicos o con la práctica docente. Muchas de ellas se han resuelto simplemente hablando la familia con el docente correspondiente, otras han sido resueltas tras conversación con jefatura de estudios y/o dirección y en menor número tras conversación con el inspector del centro.

Las familias de nuestro centro, debido a la cercanía existente entre estas y la dirección del centro y el fácil acceso, no suelen usar el cauce telemático establecido para la tramitación de las quejas, ni siquiera es necesario, en la mayoría de los casos, escrito al respecto. El procedimiento que suelen usar es la comunicación verbal o telefónica a jefatura de estudios y/o dirección.

La mayoría de las quejas suelen tener lugar durante la primera evaluación y las reclamaciones de notas, que suelen ser mínimas, a final de curso.

Hemos podido reconducir la "tradición" que había en el centro hace ya años de ir directamente a la Consejería o a Inspección a manifestar las quejas, por nimias o insignificantes que fueran.

19.01/2021.08.32.23  
AGUILAR SANCHEZ, MOISES  
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-8b0b9313-5d28-4c75-b1e8-0050569b34e7





**Región de Murcia**

Consejería de  
Educación y Cultura

**IES VALLE DEL SEGURA**  
Avda. Río Segura, 10. 30.540 - BLANCA  
Tel.: 968.459.348 Fax: 968.775.006  
Email: 30012756@murciaeduca.es  
www.iesvalledelsegura.es



**Compromiso 10 (Información y atención): Grado de satisfacción de las familias con la información dada por el centro igual o superior a 7'5 sobre 10.**

*Periodicidad en la medida: anual, medido durante el mes de abril*

*Indicador: **IN\_PD\_01**. Valoración, por parte de las familias, de la información dada por el centro.*

CURSO	2019-2020	2018-2019	2017-2018
NOTA	9,15	9,18	8,42

En todos los cursos objeto de medición hemos cumplido con creces con el compromiso adquirido. Incluso en los tres cursos hemos estado 1 punto por encima de dicho compromiso.

**Compromiso 11 (Información y atención): Grado de satisfacción de las familias con la respuesta dada por el Equipo Directivo igual o superior a 8 sobre 10.**

*Periodicidad en la medida: anual, medido durante el mes de abril*

*Indicador: **IN\_PD\_01**. Valoración, por parte de las familias, de la respuesta dada por el Equipo Directivo.*

CURSO	2019-2020	2018-2019	2017-2018
NOTA	8,62	9,63	9,14

En todos los cursos objeto de medición hemos cumplido con creces con el compromiso adquirido. Incluso en los tres cursos hemos estado más de 0,5 puntos por encima de dicho compromiso, pese a que éste era bastante exigente. La puntuación del último curso ha sido ligeramente inferior a los dos cursos anteriores, quizás por el desconcierto derivado del confinamiento total del último trimestre, pero no es una puntuación que nos deba preocupar.

**Compromiso 12 (Convivencia): Porcentaje de alumnos reincidentes en convivencia por curso inferior a 10%**

*Periodicidad en la medida: anual, medido en junio*

*Indicador: **IN\_S\_02**. Número de alumnos reincidentes (con más de DOS amonestaciones) / número total de alumnos del centro) x 100*





**Región de Murcia**  
Consejería de  
Educación y Cultura

**IES VALLE DEL SEGURA**  
Avda. Río Segura, 10. 30.540 - BLANCA  
Tel.: 968.459.348 Fax: 968.775.006  
Email: 30012756@murciaeduca.es  
www.iesvalledelsegura.es



CURSO	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016
%	5,86%	6,60%	9,81%	5,66%	11.21%

En los cuatro últimos cursos objeto de medición hemos cumplido con el compromiso adquirido. Incluso en los tres últimos cursos hemos ido mejorando paulatinamente dicho compromiso. Este marcador proporciona información sobre el estado de la convivencia, de modo que un bajo índice de reincidencia va en aras de la mejora de la convivencia, pues determina que el problema está localizado en muy pocos alumnos del centro y no es algo generalizado. Por ello, es muy importante mantener este indicador lo más bajo posible.

**Compromiso 13 (Convivencia): Grado de satisfacción de las familias con respecto al clima de convivencia en el centro igual o superior a 6'5 sobre 10.**

*Periodicidad en la medida: anual, medido durante el mes de abril*

*Indicador: IN\_S\_02. Valoración, por parte de las familias, del clima de convivencia del centro.*

CURSO	2019-2020	2018-2019	2017-2018
NOTA	7,31	7,51	6,87

La convivencia escolar es uno de los caballos de batalla de la práctica totalidad de los centros educativos de secundaria. No obstante, hemos cumplido con el compromiso adquirido, que tampoco era muy exigente, teniendo en cuenta la dificultad de mantenerlo. En los dos últimos cursos hemos estado casi un punto por encima de dicho compromiso.

**Compromiso 14 (Satisfacción): Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento general del centro  $\geq 7$  sobre 10.**

*Periodicidad en la medida: anual, medido durante el mes de abril*

*Indicador: IN\_S\_02. Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento general del centro*

CURSO	2019-2020	2018-2019	2017-2018
NOTA	8,16	8,84	8,06







**Región de Murcia**  
Consejería de  
Educación y Cultura

**IES VALLE DEL SEGURA**  
Avda. Río Segura, 10. 30.540 - BLANCA  
Tel.: 968.459.348 Fax: 968.775.006  
Email: 30012756@murciaeduca.es  
www.iesvalledelasegura.es



En los tres cursos objeto de medición hemos cumplido con el compromiso adquirido. Incluso estamos en todos ellos un punto por encima de dicho compromiso. En el último curso hemos bajado ligeramente con respecto al curso anterior, quizás por el desconcierto derivado del confinamiento total del último trimestre, pero no es una puntuación que nos deba preocupar.

Además de las actuaciones que establece la normativa vigente y de los catorce compromisos recogidos en la Carta de Servicios del Centro, hemos llevado a cabo una serie de **controles internos** para mejorar los indicadores objeto de medición.

1. Al final del primer trimestre se pasa una encuesta al profesorado para que hagan una valoración sobre el funcionamiento de las reuniones de los distintos departamentos. Los jefes de departamento, además, son consultados sobre el desarrollo de las reuniones de CCP.
2. Trimestralmente los departamentos didácticos levantan acta con un análisis y valoración de los resultados de cada evaluación. Aquellos profesores cuyas materias tengan más de un 40% de suspensos tienen que hacer un análisis detallado de las causas de los suspensos y propuestas de mejora.
3. Asimismo, si hay divergencias superiores a 15 puntos porcentuales en las calificaciones de alguna materia con respecto a la media de algún grupo o con respecto a la misma materia en otros grupos del mismo nivel, se debe hacer ese mismo análisis referido anteriormente.
4. Trimestralmente cada departamento hace una valoración de la práctica docente, incluyendo propuestas de mejora.
5. Después de cada evaluación se pasa una encuesta entre todo el profesorado para ver el grado de satisfacción con la utilidad y el desarrollo de las evaluaciones.
6. Tras cada evaluación cada profesor elabora un informe individualizado y detallado para aquellos alumnos que han suspendido su materia en el que se recogen los motivos por los que ha suspendido y lo que debe hacer para recuperar. Dicho informe se entrega en mano o se envía a su correo de murciaeduca.
7. En febrero y junio todos los departamentos didácticos con materias en EBAU elaboran un acta monográfica en la que recogen un análisis sobre el desarrollo de los estándares y contenidos

19/01/2021 08:32:23

AGUILAR SANCHEZ, MOISES

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-8b03913-5228-4c75-b1e8-0050569b34e7





**Región de Murcia**  
Consejería de  
Educación y Cultura

**IES VALLE DEL SEGURA**  
Avda. Río Segura, 10. 30.540 - BLANCA  
Tel.: 968.459.348 Fax: 968.775.006  
Email: 30012756@murciaeduca.es  
www.iesvalledelsegura.es



de 2º de bachillerato, las dificultades encontradas y la grado de preparación de sus alumnos para afrontar las pruebas de la EBAU.

8. Tras las pruebas externas (EBAU o evaluación de diagnóstico), Los departamentos afectados tienen una reunión para hacer una valoración cualitativa de los resultados, analizarlos ver las debilidades y establecer propuestas de mejora. Las conclusiones de los distintos departamentos se elevan a la CCP, claustro y Consejo Escolar.

19/01/2021 08:32:23

AGUILAR SANCHEZ, MOISES

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-8b03913-5a28-4c75-b1e3-005050934e7

