

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL IES LA BASÍLICA. ALGEZARES-MURCIA

ENERO.2021

1. INDICADORES ASOCIADOS Y MEDIDAS DE PERCEPCIÓN RECOGIDAS

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

Nº	COMPROMISO	INDICADOR	VALORACIÓN 20.21
1	(Resultados) Mantener y/o mejorar el porcentaje del 75% de alumnos que promocionan en ESO tras la evaluación extraordinaria (anual, medido en octubre)	(PE506.11) Porcentaje de alumnado que promociona en ESO (nº alumnos con menos de tres materias suspensas tras la evaluación extraordinaria/nº total alumnos de ESO x 100 ≥75)	89,5%. CONSEGUIDO. Resultado positivo, a pesar del Covid (clases semipresenciales en numerosos grupos)
2	(Resultados) Mantener y/o mejorar el porcentaje del 76% de alumnos que titulan en 2º Bachillerato (anual, medido en octubre)	(PE506.12) Porcentaje de alumnos que titulan en 2ª bachillerato (nº alumnos que titulan tras la evaluación extraordinaria/nº alumnos matriculados x100≥ 76)	91%. CONSEGUIDO. Resultado muy positivo,
3	(Resultados) Obtener el mismo porcentaje de aprobados en la prueba de acceso a la universidad (EBAU) que el resto de la región con un margen de 0,5 puntos (anual, medido en julio)	(PE506.15) Comparación de resultados en la prueba EBAU con la media regional. Diferencia entre el porcentaje de alumnos aprobados (de los presentados) en EBAU y el porcentaje medio regional ≤ 0,5	+4,4% aprobados.(100% aprobados en el centro frente al 95,6% aprobados regional). CONSEGUIDO. Resultado muy positivo.
4	(Práctica docente) Grado de satisfacción del alumnado con la práctica docente en cuanto al ambiente de trabajo en clase (bienal, medido en abril)	(PE402.03) Media sobre 10 en escala de 4. Resultado ≥ 6.	6,8 (20-21) CONSEGUIDO.
5	(Práctica docente) Grado de satisfacción del alumnado	(PE401.01) Media sobre 10 en escala de 4	7,5 (20-21).

	sobre la aplicación por parte del profesorado de los criterios de calificación de los que informan a principio de curso (bienal, medido en abril)	observaciones. Resultado ≥ 7 .	CONSEGUIDO.
6	(Planes y Proyectos) Participar en un mínimo de 8 planes /programas educativos (anual, medido en octubre)	(PE402.02) Inscripción del centro en planes/programas educativos convocados por la Consejería de Educación. Resultado ≥ 8 .	16 planes/proyectos. CONSEGUIDO
7	(Actividades Extraescolares) Nº total de actividades extraescolares realizadas por curso (anual, medido en junio)	(PO501.10) Nº total de actividades realizadas, programadas y no programadas ≥ 30	35 actividades. CONSEGUIDO
8	(Convivencia) Tasa de alumnos reincidentes en faltas graves y muy graves, igualar o reducir el porcentaje del 8% (anual, medido en octubre)	(PO404.01) Nº de alumnos con 3 o más faltas leves/ nº total de alumnos del centro	8%. CONSEGUIDO
9	(Información y atención) Grado de satisfacción de las familias con las reuniones realizadas con profesores (bienal, medido en abril)	(PE704.04) Grado de satisfacción de las familias igual o mayor a 7 puntos (en escala de 10)	9,6. (20-21) CONSEGUIDO VALORACIÓN MUY POSITIVA
10	(Información y atención) Grado de satisfacción de las familias con la información que proporciona el centro (bienal, medido en abril)	(PE704.03) Grado de satisfacción de las familias igual o mayor a 7 puntos (en escala de 10)	8,07 (20-21) . CONSEGUIDO
11	(Información y atención) Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento global del centro (bienal, medido en abril)	(PE704.05) Grado de satisfacción de las familias igual o mayor a 7 puntos (en escala de 10)	7,63. (20-21) CONSEGUIDO
12	(Información y atención) Grado de satisfacción del alumnado con el funcionamiento global del centro (bienal, medido en abril)	(PE703.01) Grado de satisfacción del alumnado igual o mayor a 7 puntos (en escala de 10 puntos)	7,9. (20-21) CONSEGUIDO
13	(Otros) Respuesta a quejas en un plazo de 5 días, a sugerencias en 10 días y al buzón Help en 2 días	(PE508.01) Porcentaje de respuestas emitidas en plazo. (Número de respuestas emitidas en el plazo comprometido/ número de peticiones recibidas x 100)	.100% de respuestas en plazo CONSEGUIDO.

Síntesis:

	CONSEGUIDO	NO CONSEGUIDO	BIENAL/ NO REALIZADO
--	------------	---------------	----------------------

19-20	6	3 (nº 8 Y 14)	5
20-21	13	0	0

2. DESVIACIONES DETECTADAS

No se detectó ninguna desviación en los resultados de los trece indicadores durante el curso 2021-22

3. CAUSAS DESVIACIONES Y MEJORAS EMPRENDIDAS

No se han emprendido acciones de mejora al no observarse desviaciones.

4. QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS Y MEDIDAS ADOPTADAS

En la tabla se observa el registro histórico del número total de felicitaciones, quejas y sugerencias (FQS) recibidas y el tiempo de respuesta dado. Se incluyen dos buzones, el buzón de FQS y el buzón HELP que aunque está destinado a recoger solicitudes de ayuda en caso de acoso escolar, algunos alumnos no usan también como FQS.

Este indicador se encuentra en los siguientes documentos: como objetivo específico de curso (nº 19) y en la Carta de Servicios (nº 13)

Indicador: Dar una respuesta a quejas en un plazo de 5 días, a sugerencias en 10 días y al buzón Help en 2 días

CURSO	FELICITACIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	BUZÓN HELP	TOTAL
2016-17	3		1		4
2017-18	0	3 (menos 5 días)	2 (máximo 10 días)		5
2018-19	0	2 (menos de 5 días)	0	1 (1 día)	3
2019-20 (duró 6 meses)	0	2 (una 2 días y otra 6 días)	0	5 (4 en 1 día y una en cuatro días)	7 (71,4% respuestas emitidas en plazo)
2020-21	0	2 (1 en dos días y otra en cuatro)	0	2(en dos días)	4 (100% respuestas en plazo)

En el curso 2020-21 sólo hubo 4 incidencias (de un total de 463 alumnos),

5. CONTROL INTERNO EFECTUADO

La Carta de Servicios, con los resultados de los 13 compromisos adquiridos, ha sido expuesta en dos sesiones en el órgano de la Comisión de Coordinación Pedagógica. En estas reuniones los jefes de departamentos didácticos han analizado todos estos indicadores y sus resultados y vertido reflexiones acerca de las medidas de mejora a adoptar. Esta exposición se realizó junto a otros compromisos que tiene el centro pero no forman parte de este documento, sino del documento Estadísticas y Compromisos de Calidad (ver en la web del centro, en el apartado Calidad y Transparencia),

El Claustro es informado y la Carta de Servicios es expuesta en la web del centro, para que todo el profesorado y resto de miembros de la Comunidad Educativa puedan hacer sugerencias sobre aspectos de la misma.

El control sobre los servicios que aparecen en nuestra Carta de Servicios ha sido:

Enseñanzas

Se han logrado excelentes resultados en los indicadores de rendimiento establecido para todas las enseñanzas del centro (véanse los 34 indicadores de rendimiento establecidos en el Cuadro de Mando Integral o la selección de éstos realizada en el documento Estadísticas del Centro, ambos expuestos en la web del centro).

El ítem 29 de la Encuesta de Satisfacción del Profesorado sobre el funcionamiento del centro, referido a si el centro prepara adecuadamente a los alumnos según los resultados académicos, es valorado con 7,7 puntos.

Gestión administrativa

La valoración recibida de la gestión administrativa está entre las más altas en la encuesta de satisfacción del funcionamiento del centro por parte del profesorado, ítem nº19 (las tareas administrativas se desarrollan adecuadamente) valorado con 9,4 puntos. En las encuestas anteriores ha sido uno de los ítems más valorado.

Otro ítem, el nº 8 (observación de la legalidad en el proceso de admisión de alumnos) de la Encuesta de Autoevaluación del Consejo Escolar, ha sido muy bien valorado con 8,3 puntos.

La valoración por parte de los alumnos (encuesta ESA) se obtiene a partir de los ítems nº 2, 5 y 15, los resultados han sido: 9,4; 8,6 y 9,4 respectivamente. Una valoración muy por encima del objetivo previsto de 7,5 puntos.

La valoración por parte de las familias (ESFA) se obtiene a partir de los ítems nº 8, 9, 10 y 11, los resultados han sido: 9; 7,8; 9,24 y 8,85 respectivamente. Todas las puntuaciones quedan por encima del objetivo previsto de 7,5 puntos. Valoración positiva

Actividades extraescolares y complementarias

Los indicadores que muestran el funcionamiento y grado de satisfacción con este servicio son:

Nº 7 de la Carta de Servicios, que indica que el centro se compromete a hacer un mínimo de 20 actividades extraescolares durante el curso. El jefe de departamento de extraescolares, recabó 61 actividades realizadas por todos los departamentos

hasta la fecha del confinamiento. El servicio se prestó, pues, ampliamente. El profesorado valora con 7,4 puntos el nº de actividades programadas por el departamento de Actividades Escolares, a través del ítem nº 12 y con 9,1 puntos las tareas que oferta dicho departamento. Estos ítems pertenecen a la Encuesta de Satisfacción del Profesorado con el Centro.

Encuesta de satisfacción de los alumnos, ítem nº 12. No se preguntó por este aspecto al no haber realizado actividades extraescolares por la pandemia.

Encuesta de satisfacción de las familias, ítems nº 13 y 14. No se preguntó por este aspecto al no haber realizado actividades extraescolares por la pandemia.

Planes y programas

-Sistema plurilingüe Inglés-Francés en ESO (inmersión intermedia).

El curso pasado no se pudo realizar las actividades de inmersión por la pandemia. En cuanto a la memoria del Proyecto Plurilingüe arroja resultados satisfactorios en cuanto al logro de los objetivos propuestos.

-Plan de Mejora de la Convivencia y Prevención del Acoso Escolar

La valoración de la convivencia por parte del profesorado ha sido de 8,2 puntos, correspondientes a la media aritmética global del bloque sobre la convivencia que se compone de 6 ítems siendo todos valorados con más de 8 puntos, excepto el ítem que pregunta sobre el clima de convivencia en las aulas y el centro que es valorado con 7,8, aun así por encima de la media de 7,5 que es el valor a conseguir.

La valoración de la convivencia por parte de las familias: ítem nº 15: 8,89. Valoración positiva

La valoración de la convivencia por parte del alumnado: ítems nº 19 : 7,8 puntos. Valoración positiva

-Huerto Escolar Ecológico y Revegetación

Se realizaron todas las actividades previstas (véase blog específico <http://nuestrojardinyhuertoescolar.blogspot.com/>)

-Programa de actividades deportivas internas y Deporte escolar.

No se ha realizado, por COVID, el programa.

-Plan de Educación para la Salud

Todas las actividades realizadas han sido valoradas muy positivamente por el alumnado (véase apartado de cuestionarios en el blog de educación para la salud (<http://saludlabasilica.blogspot.com/>))

Actividades de colaboración con otras entidades (alianzas)

-Policía tutor con el Ayuntamiento de Murcia

Se han realizado numerosas actuaciones en el ámbito de evitar el absentismo escolar

-Alcaldías de Algezares y Los Garres

Ha habido numerosas reuniones con el alcalde de Algezares, quien se ha involucrado particularmente ayudando al centro en tareas de limpieza y de donación de material COVID e invitando a participar en actividades municipales

- Ayuntamiento de Murcia con talleres extraescolares

El curso pasado no se ofertaron actividades por parte del Ayuntamiento

-Colaboración con las ONGs "Agua de coco", Cruz Roja y Cáritas Diocesana

Se mantuvo la colaboración con estas entidades, se recogió dinero que fue donado.

-Colaboración con la Universidad de Murcia, con la UCAM y la Universidad de la Rioja

Se colaboró con el programa de alumnos universitarios en prácticas en el centro y en la preparación de las pruebas EBAU.

Otros servicios

-Cafetería/cantina (abierta de 11:00 h a 12:00h).

-Web permanentemente actualizada (www.murciaeduca.es/30013542).

-Auxiliares de conversación nativos.

-Organización y acompañamiento a las pruebas externas de habilitación lingüística dentro del Sistema Plurilingüe.

-Actividades de inmersión lingüística.

-Atención individualizada de la Orientadora y de la Profesora de Servicios a la Comunidad.

-Apoyos en la aula (dos profesores en la aula) en parte del horario de los grupos de la ESO (Matemáticas, Lengua, Inglés y Pedagogía Terapéutica).

-Detección sistematizada de alumnado de altas capacidades en Educación Secundaria Obligatoria

- Detección de alumnado en ESO en riesgo de acoso escolar

-Agenda escolar personalizada.

-Envío de información mediante mensajes masivos a las familias.

-Entrevistas personalizadas a las familias de nueva matrícula durante el mes de julio.

Todos estos servicios se cumplieron excepto las actividades de inmersión lingüística y la preparación de las pruebas externas de habilitación lingüística, que fueron suspendidas por el COVID y el servicio de cantina que fue cerrado por el confinamiento, también por COVID.

El resto se realizó.

ANEXO 1. PLAN DE MEJORAS 21-22

Nº	ORIGEN	ACCIÓN	PRIORIDAD 1-2-3	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADOR
1	Memoria Centro Encuestas Obj. (6)	Continuar con el Plan Específico mejora de los resultados en pruebas EBAU: Reunión para elaborar recomendaciones en materias con resultados inferiores a la media. Como guía, tomamos el acta de la CCP en la que se abordó este tema.	1	DIRECCIÓN	2 cursos (2º año) (fecha orientativa 2º trimestre)	Reunión con los departamentos con resultados por debajo de la media en EBAU
2	Departamentos	Incrementar la información al profesorado del equipo docente afectado sobre el alumnado reincidente en faltas leves.	1	JEFATURA Y PTSC	1 curso	El Jefe de Estudios creará en la carpeta compartida de drive denominada "profesorado 21.22" una carpeta denominada "convivencia" donde aparezca el número de amonestaciones por alumno. El Jefe de Estudios lo irá actualizando quincenalmente. Aparecerán alumnos reincidentes en faltas leves (al menos 3 faltas leves).

3	Obj. (13) y Estad. (20) y C.Ser. (8)	Reducir el porcentaje de alumnos reincidentes (más de 3 faltas leves).	1	JEFATUR A	1 curso	Porcentaje de alumnos reincidentes <8%. (Se mantiene 1 año más pese a haberse conseguido debido a la situación COVID).
4	Memoria final de Jefatura de Estudios	Analizar las dos tipologías de las faltas leves (b y g) que más se dan en el centro.	1	Jefatura	1 curso	Recoger los aspectos reales de estas tipologías genéricas
5	Analizar y mejorar la percepción que tiene el profesorado de la utilización de Medios Digitales. Analizar y reformular la pregunta 36 del cuestionario al profesorado sobre medios digitales	Modificar el ítem 36 del cuestionario EAPR Pregunta modificada: Considero provechoso utilizar los medios digitales como complemento en mi metodología.	1	COMISIÓN DE CALIDAD	1	Pasar de nuevo la encuesta reformulando la pregunta
6	Matizar la pregunta Nº 12 Dedico mucho tiempo a mantener el orden en la clase (silencio y disciplina). Puede inducir a error	Modificar el ítem 12 del cuestionario EAPR Pregunta modificada: Empleo poco tiempo para mantener el orden y la disciplina en clase	1	COMISIÓN DE CALIDAD	1	Pasar de nuevo la encuesta reformulando la pregunta
8	Pregunta 34: ¿Crees que los profesores consiguen crear un ambiente de trabajo adecuado en clase?	Incluir de nuevo esta pregunta en la encuesta a los alumnos el próximo curso	1	COMISIÓN DE CALIDAD	1	Pasar de nuevo la encuesta incluyendo esta pregunta
9	Pregunta nº 5 (ESFA)	Hablar con Orientación a través del Equipo Directivo y reformular la pregunta concretando de una forma	1	DEPARTAM		Actuaciones concretas del

	Valoración de la atención a la diversidad	más exhaustiva las diferentes actuaciones.		EN TO DE ORIENTACIÓN Y COMISIÓN DE CALIDAD	1	Departamento de Orientación y reformular la pregunta concretando más.
10	Nº 23 (SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS)	No se ha recogido por el COVID	3	COMISIÓN DE CALIDAD	1	Volver a preguntarlo de nuevo. Además, se podrían difundir todas estas actuaciones a través de Edvoice o a través de enlaces a la página web del centro.
11	Nº 15 (SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS)	Concretar un poco más con las preguntas en qué no están de acuerdo para intentar invertir o mejorar la puntuación. ¿Le parecen muy estrictas o muy laxas?	2	COMISIÓN DE CALIDAD	1	Concretar más la pregunta antes de pasar de nuevo la encuesta a las familias.
12	Encuesta a familias pregunta nº 17:	Está mejorando y se puede o no incluir por tener tendencia de mejora.	2	COMISIÓN DE CALIDAD	1	Mandar los enlaces de las actividades realizadas a través de Edvoice a los padres para que sean conscientes de las actividades realizadas
13	Encuesta a familias Pregunta nº 26: ¿Cuál es el nivel de confianza que tienen depositado en el centro?	Tenemos un 69,1% y ha subido desde el 57% con respecto a la encuesta anterior. hay un objetivo mínimo establecido. Habría que incluir un 75% que es el objetivo general establecido para la siguiente encuesta.	2	COMISIÓN DE CALIDAD	1	Incluir el objetivo en un 75% en el Plan de Mejora. Aumentar o mejorar la información proporcionada por el centro a los padres previo a pasarles las encuestas vía Edvoice.

14	Reformular pregunta 31: ¿Mantiene el tutor/a contacto con tu familia sobre asuntos académicos y de comportamiento?	Modificar el ítem 31 de esta encuesta a los ESA .	2	COMISIÓN DE CALIDAD	1	Pasar de nuevo la encuesta reformulando la pregunta
----	---	---	---	---------------------	---	---

En Algezares a 19 de enero de 2022.

El responsable de calidad

Ginés M^a Valera Carmona