
 <p>Región de Murcia Consejería de Educación, Formación Profesional y Empleo</p>	<p>I.E.S. Pueblos de la Villa Código de Centro: 30019052 Ctra. de Las Palas, nº 100 30320 Fuente Álamo de Murcia Teléfono: 968 59 60 27 Fax: 968 59 66 45 https://www.murciaeduca.es/iesopueblosdelavilla/sitio/</p>	
--	--	---

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS RELATIVO AL CURSO 2021-2022

Según se recoge en la Carta de Servicios de nuestro centro IES Pueblos de la Villa, los niveles de logro o los valores alcanzados de los compromisos de calidad que nos hemos comprometido ofrecer, de acuerdo a los respectivos indicadores de evaluación establecidos para cada uno de ellos, según las mediciones llevadas a cabo a lo largo del curso 2021-2022, han sido los siguientes:

	Compromiso	Indicador
1	Porcentaje de alumnos que titulan, entre junio y septiembre, igual o superior al 65%	<i>IPOEV03.04 Porcentaje de alumnos que titulan</i> <i>Periodicidad: anual, tras evaluación extraordinaria</i>
	Según los resultados de las evaluaciones finales y extraordinarias de las distintas enseñanzas que ofrecemos en el centro, ESO, Bachillerato y FPB, el porcentaje de alumnado que ha logrado titular ha sido del 47.12% . Respondiendo sobradamente al compromiso marcado. Recogido en sendas actas de evaluación de sendas convocatorias. Documentos aportados desde Plumier XXI.	
2	Porcentaje de alumnos que promocionan en junio igual o superior al 65%	<i>IPOEV03.05 Porcentaje de alumnos que promocionan en junio</i> <i>Periodicidad: anual, junio</i>
	En cuanto al porcentaje de alumnado total, contemplando todas las enseñanzas del centro, que promocionó en junio del curso 2021-2022 fue el 31.90% , no estando este resultado de acuerdo con los valores estimados, es decir, muy por debajo del 65% previsto. Datos recogidos de las actas de evaluación final de junio, documentos aportados desde Plumier XXI. Asimismo, contemplado en el análisis de los resultados académicos de final de curso dentro de la Memoria Final.	
3	Mantenimiento y actualización de las instalaciones permanente	<i>IPAGAR03.01 Reparaciones realizadas</i> <i>Periodicidad: trimestral, después de los períodos vacacionales.</i>
	Todas las reparaciones quedan recogidas en un registro, “libro de reparaciones” cada vez que se producen y se detectan. Este libro se encuentra custodiado en Conserjería a cargo de las ordenanzas. La secretaria del centro lo revisa semanalmente para el control de las mismas: registros producidos, fechas, estado de las mismas y resolución.	

	<p>Cuando una avería es urgente, se aborda inmediatamente para su resolución. Las reparaciones o reposiciones de más complejidad son resueltas durante el periodo vacacional.</p>	
4	<p>Respuestas a quejas y sugerencias en el plazo de 30 días.</p>	<p><i>IPEGC05.04 Porcentaje de quejas y sugerencias tramitadas en plazo</i> <i>Periodicidad: anual, junio</i></p>
	<p>El 100% de las quejas y sugerencias recibidas durante el curso 2021-2022 se han tramitado dentro del plazo establecido de los 30 días.</p>	
5	<p>Porcentaje de alumnos reincidentes en conductas contrarias a las normas de convivencia inferior al 10%</p>	<p><i>IPOCE06.04 Porcentaje de alumnos reincidentes en conductas contrarias a la convivencia</i> <i>Periodicidad: anual, junio</i></p>
	<p>Del análisis de la convivencia realizado a final de curso, 2021-2022, el porcentaje de alumnado reincidente en conductas contrarias a las normas de convivencia corresponde al 23% del total del alumnado del centro en dicho curso escolar. Estos datos se extraen desde Plumier XXI y dicho análisis queda recogido en la Memoria Final, dentro del apartado referido al análisis de la convivencia general del centro.</p>	
6	<p>Satisfacción de las familias con las actividades extraescolares realizadas por sus hijos superior al 75%</p>	<p><i>IPAAE04.03 Satisfacción de las familias con las actividades extraescolares realizadas por sus hijos</i> <i>Periodicidad: anual, junio</i></p>
	<p>De las pocas actividades llevadas a cabo, el 82% de las familias encuestadas han manifestado que dichas actividades han sido adecuadas y muy adecuadas. Estos datos están recogidos en la encuesta de satisfacción realizada a las familias en dicho curso, concretamente en la pregunta n.º 17. Los resultados de las encuestas quedan recogidos en la Memoria Final y la página web del centro.</p>	
7	<p>Satisfacción de las familias con la atención recibida en los trámites administrativos superior al 85%</p>	<p><i>IPAGAR03.04 Satisfacción de las familias con la atención recibida al realizar trámites administrativos en el centro</i> <i>Periodicidad: anual, junio</i></p>
	<p>El 98,2% de familias encuestadas han manifestado que la atención que han recibido ha sido adecuada y muy adecuada cuando han acudido al centro para realizar trámites administrativos, tales como: solicitud de documentos, gestión de matrículas, solicitud de información, etc. Datos éste extraído de la pregunta nº5 de la encuesta de satisfacción realizada por las familias a final del curso 2021-2022. Estos datos pueden encontrarse dentro de la Memoria Final y en la página web del centro.</p>	
8	<p>Satisfacción de las familias con la atención recibida por los tutores superior al 90%</p>	<p><i>IPOOT05.04 Satisfacción de las familias con la atención recibida por parte de los tutores</i> <i>Periodicidad: anual, junio</i></p>

	<p>El 94,2% de las familias encuestadas han expresado que la atención recibida por parte del tutor o la tutora de su hijo ha sido adecuada o muy adecuada, según se recoge en la pregunta n.º 10 de la encuesta de satisfacción a las familias, correspondiente al curso pasado.</p> <p>Estos datos pueden encontrarse dentro de la Memoria Final y en la página web del centro.</p>	
9	Satisfacción de los alumnos por la atención recibida por los profesores superior al 80%	<p><i>IPOAD01.04 Satisfacción de los alumnos con la atención recibida por los profesores</i></p> <p><i>Periodicidad: anual, junio</i></p>
	<p>El curso 2021-2022 el 90,04% del alumnado encuestado del centro consideró que la atención recibida del profesorado había sido adecuada y muy adecuada, tal y como queda recogido en la pregunta n.º5 de la encuesta de satisfacción destinada al alumnado.</p> <p>Estos datos pueden consultarse en la Memoria Final y en la página web del centro.</p>	
10	Grado de satisfacción con las instalaciones del centro igual o superior al 80%	<p><i>IPAGAR03.02 Satisfacción de las familias, alumnos y profesores con las instalaciones del centro</i></p> <p><i>Periodicidad: anual, junio</i></p>
	<p>Finalmente, en cuanto al grado de satisfacción sobre las instalaciones del centro, nos encontramos los siguientes datos desde los distintos sectores de la comunidad educativa:</p> <p>El 78,8% del alumnado encuestado ha considerado que las instalaciones del centro son adecuadas y muy adecuadas. Se extrae este dato en la pregunta n.º 1 de la encuesta realizada por el alumnado a final del curso 2021-2022.</p> <p>El 92,7% de las familias encuestadas ha manifestado que las instalaciones del centro son adecuadas y muy adecuadas. Dato aportado de la pregunta nº1 de la encuesta de satisfacción a las familias, realizada a finales del curso 2021-2022.</p> <p>En cuanto al profesorado, el 95% ha considerado que las instalaciones del centro son adecuadas y muy adecuadas para el desempeño de su labor diaria, por un lado. Y por otro, también el 92,5% del profesorado ha considerado que las condiciones de dichas instalaciones son adecuadas y muy adecuadas. Datos extraídos del primer apartado de la encuesta de satisfacción, realizada a finales del curso pasado 2021-2022.</p> <p>Todos los datos de estas encuestas mencionadas se encuentran recogidos en la Memoria Final y en la página web del instituto.</p>	

CONCLUSIONES:

Observamos que se han logrado una parte de los valores previstos para todos los compromisos de calidad marcados, especialmente los referidos a los de satisfacción, mientras que los relativos a los de resultados (1, 2 y 5) se han desviado muy considerablemente con respecto a lo previsto. Esto nos lleva a hacer un análisis profundo y detallado de las causas que hayan propiciado estas desviaciones. En las ya realizadas en el claustro y en los departamentos didácticos, la causa más señalada en ambos es como consecuencia a los efectos de la pandemia (confinamiento, semipresencialidad, ausencias, absentismo).

La mayoría de ellos han quedado holgadamente superados con respecto a los valores marcados.

No obstante, mantenemos nuestros controles internos de forma sistemática y periódica para velar que se mantengan dichos valores e incluso, nos planteamos planificar una posterior revisión de los mismos para ir incrementándolos paulatinamente.

Estos mecanismos de control los llevamos a cabo a través de los distintos órganos de coordinación y equipos trabajo tales como:

- ✓ Equipo de calidad.
- ✓ Comisión de coordinación pedagógica.
- ✓ Reuniones de equipo directivo.
- ✓ Coordinación de tutores.
- ✓ Coordinación de departamentos.
- ✓ Claustros.
- ✓ Equipos docentes.

Fuente Álamo a 2 de diciembre de 2022.

La directora.



Fdo.: M.^a José Ramos Alcázar.