

**IES FLORIDABLANCA**C/ Miguel Hernández, 5
30011 Murcia Tlf. 968258525
www.murciaeduca.es/iesfloridablanca/sitio/

INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD DEL IES FLORIDABLANCA CURSO 2022-2023

La Carta de Servicios del IES Floridablanca se publicó en BORM del 10 de diciembre de 2020, por lo que el curso 2022-2023 ha sido el tercer curso académico en el que contamos con esta Carta de Servicios. Este informe viene a recoger los aspectos más relevantes del seguimiento de los Compromisos de Calidad durante dicho curso escolar.

● Los indicadores asociados.

En la siguiente tabla se muestran los indicadores asociados a los compromisos de calidad, así como los procesos y subprocesos asociados a dichos compromisos.

COMPRO MISO DE CALIDAD	CÓDIGO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	PROCESO	SUBPROCESO ASOCIADO
1	PD01.02.I1	Valoración de las familias de la oferta educativa del centro	FILOSOFÍA DEL CENTRO	Oferta educativa
2	PD02.01.I5	Valoración de familias de la organización y funcionamiento del centro	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO	Equipo directivo
12	PD05.04.I1	Tiempo de respuesta al buzón de quejas y sugerencias	GESTIÓN DE CALIDAD	Incidencias
5	PC04.01.I1 – media entre 1 ,2 y 3	Valoración de los alumnos de la acción tutorial	ORIENTACIÓN EDUCATIVA	Acción tutorial
		1 Valoración por parte del alumno de la información recibida por el tutor	ORIENTACIÓN EDUCATIVA	Acción tutorial
		2 Valoración de la atención del tutor a los alumnos	ORIENTACIÓN EDUCATIVA	Acción tutorial
		3 Valoración de las actividades del PAT por parte de los alumnos	ORIENTACIÓN EDUCATIVA	Acción tutorial
6	PC04.01.I2 – media entre 1, 2, 3 y 4	Valoración de las familias de la acción tutorial	ORIENTACIÓN EDUCATIVA	Acción tutorial
		1 Valora la reunión del tutor a principios de curso	ORIENTACIÓN EDUCATIVA	Acción tutorial
		2 Valora la entrega de los boletines después de cada trimestre	ORIENTACIÓN EDUCATIVA	Acción tutorial
		3 Valora la actuación del tutor con respecto a mi hijo/a a lo largo del curso	ORIENTACIÓN EDUCATIVA	Acción tutorial
		4 El tutor me ha informado de las condiciones de promoción y titulación a final de curso	ORIENTACIÓN EDUCATIVA	Acción tutorial

3	PD01.01.I1	Valoración del alumnado de la proyección y calidad del centro	FILOSOFÍA DEL CENTRO	Objetivos y proyección
11	PC01.03.I1	Porcentaje de alumnos de 4º de la ESO que titula	EVALUACIÓN	Evaluación extraordinaria
9	PC01.07.I1	Resultados de la EBAU, nota media de los alumnos del centro	EVALUACIÓN	EBAU
10	PC01.07.I2	Porcentaje de alumnos que superan la EBAU	EVALUACIÓN	EBAU
4	PC02.01.I1 – la media entre el 1, 2 y 3	Valoración del alumnado de la práctica docente	PRÁCTICA DOCENTE	Actividades ordinarias en el aula
		1 Valoración de la información de la materia recibida por los alumnos	PRÁCTICA DOCENTE	Actividades ordinarias en el aula
		2 Valoración de la atención de los profesores por alumnado	PRÁCTICA DOCENTE	Actividades ordinarias en el aula
		3 Evaluación de los recursos empleados en el aula por los alumnos	PRÁCTICA DOCENTE	Actividades ordinarias en el aula
7	PC03.07.I3	Valoración del clima de convivencia en el centro por las familias	CONVIVENCIA	Mediación escolar y compromisos de convivencia
8	PC03.10.I1	Porcentaje de alumnos reincidentes en convivencia por curso	CONVIVENCIA	Seguimiento de la convivencia

- **Medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas.**

A continuación, pasamos a mostrar las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas. La fuente de información usada para conocer la percepción de la calidad del servicio ha sido la encuesta, pasada anualmente a finales del mes de mayo, entre los alumnos y las familias.

COMPROMISO DE CALIDAD	CÓDIGO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	CUANDO	FUENTE DE INFORMACIÓN	REGISTRO DE CONTROL	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	CURSO 2020-2021	CURSO 2021-2022	CURSO 2022-2023	TENDENCIA POSITIVA/NEGATIVA
1	PD01.02.I1	Valoración de las familias de la oferta educativa del centro	mayo	Encuesta	RC.E.F.05	Comisión de Calidad	7	anual	8,5	8,7	8,15	-0,35
2	PD02.01.I5	Valoración de familias de la organización y funcionamiento del centro	mayo	Encuesta	RC.E.F.01	Comisión de Calidad	6,5	anual	8,13	8,33	7,84	-0,29
12	PD05.04.I1	Tiempo de respuesta al buzón de quejas y sugerencias	junio	Formulario	RC.BZ	Comisión de Calidad	100%	anual	4	3	1	0

5	PC04.01 . I1 - media entre 1 ,2 y 3	Valoración de los alumnos de la acción tutorial	mayo	Encuesta		Comisión de Calidad	6,5	anual	8,11	7,41	7,49	-0,62
	1	Valoración por parte del alumno de la información recibida por el tutor	mayo	Encuesta	RC.E.A.13	Comisión de Calidad		anual	8,19	7,69	7,67	-0,52
	2	Valoración de la atención del tutor a los alumnos	mayo	Encuesta	RC.E.A.14	Comisión de Calidad		anual	8,42	8,35	7,65	-0,77
	3	Valoración de las actividades del PAT por parte de los alumnos	mayo	Encuesta	RC.E.A.15	Comisión de Calidad		anual	7,74	6,2	7,16	-0,58
6	PC04.01 . I2 - media entre 1, 2 (sólo hasta curso 2020/2021), 3 y 4	Valoración de las familias de la acción tutorial	mayo	Encuesta		Comisión de Calidad	7	anual	7,74	7,55	7,60	-0,14
	1	Valora la reunión del tutor a principios de curso	mayo	Encuesta	RC.E.F.15	Comisión de Calidad		anual	8,11	7,71	8,02	-0,09
	2	Valora la entrega de los boletines después de cada trimestre	mayo	Encuesta	RC.E.F.16	Comisión de Calidad		anual	7,89	Esta pregunta ha dejado de hacerse al sustituir la entrega de boletines por la publicación de las notas por MIRADOR	Esta pregunta ha dejado de hacerse al sustituir la entrega de boletines por la publicación de las notas por MIRADO	
	3	Valora la actuación del tutor con respecto a mi hijo/a a lo largo del curso	mayo	Encuesta	RC.E.F.17	Comisión de Calidad		anual	7,81	7,82	7,62	-0,19
	4	El tutor me ha informado de las condiciones de promoción y titulación a final de curso	mayo	Encuesta	RC.E.F.19	Comisión de Calidad		anual	7,18	7,14	7,17	-0,01

3	PD01.01 .11	Valoración del alumnado de la proyección y calidad del centro	mayo	Encuesta	RC.E.A.20	Comisión de Calidad		anual	7,89	7,41	7,05	-0,84
11	PC01.03 .11	Porcentaje de alumnos de 4º de la ESO que titula	septiembre	Plumier	RC.PL.T	Jefatura de Estudios	80%	anual	83,05%	90%	84%	+0.95
9	PC01.07 .11	Resultados de la EBAU, nota media de los alumnos del centro	junio	Informe de resultados de la UMU	RC.UM	Jefatura de Estudios	> media regional	anual	7,347	6,893	6,89	-0,45
10	PC01.07 .12	Porcentaje de alumnos que superan la EBAU	junio	Informe de resultados de la UMU	RC.UM	Jefatura de Estudios		anual	96,30%	92.2%	95,9%	-0,40%
4	PC02.01 .11 - la media entre el 1, 2 y 3	Valoración del alumnado de la práctica docente	mayo	Encuesta		Comisión de Calidad	6,5	anual	8,09	7,84	7,62	-0,47
	1	Valoración de la información de la materia recibida por los alumnos	mayo	Encuesta	RC.E.A.05	Comisión de Calidad		anual	8,36	8,18	7,81	-0,55
	2	Valoración de la atención de los profesores por alumnado	mayo	Encuesta	RC.E.A.06	Comisión de Calidad		anual	8,06	7,76	7,55	-0,51
	3	Evaluación de los recursos empleados en el aula por los alumnos	mayo	Encuesta	RC.E.A.07	Comisión de Calidad		anual	7,85	7,6	7,52	-0,33
7	PC03.07 .13	Valoración del clima de convivencia en el centro por las familias	mayo	Encuesta	RC.E.F.04	Comisión de Calidad	7	anual	8,21	8,4	7,95	-0,26
8	PC03.10 .11	Porcentaje de alumnos reincidentes en convivencia por curso	junio	Estadística de convivencia	RC.PL.C	Jefatura de Estudios	<5%	anual	1,66%	1,37%		-0,29%

- **Las desviaciones detectadas.**

En todos los casos, los resultados obtenidos han estado por encima de los estándares de calidad marcados en la Carta de Servicios.

Compromiso cuyo indicador presenta una tendencia negativa: Ha resultado llamativo el que la totalidad de los Indicadores han presentado una tendencia negativa en relación con los datos obtenidos durante el curso 2021-2022. Sin embargo, dicha desviación se sitúa por debajo de 0,50 pto de diferencia excepto en dos Indicadores, en los que la tendencia ha sido negativa por una diferencia superior a 0,50 pto: **Valoración de los alumnos de la acción tutorial (PC04.01. I1) y Valoración del alumnado de la proyección y calidad del centro (PD01.01. I1).**

- **Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso.**

La Comisión de Calidad se reunió durante el primer trimestre del curso para analizar los resultados obtenidos y tras realizar un análisis y diagnóstico sobre los resultados obtenidos ha propuesto una batería de actuaciones para llevar a cabo durante el curso 2023-2024 que han sido recogidas en el Plan de Mejora del centro. Hacemos mención a aquellas dos actuaciones directamente relacionadas con los Compromisos de Calidad:

- Como podemos comprobar en ambos casos, los Indicadores con peores resultados son evaluados por los alumnos. Consideramos que las encuestas de los alumnos, si bien necesarias están sujetas a una serie de condicionantes como el hecho de que son numerosos los alumnos que no comprenden el enunciado de las encuestas, en ocasiones muy genérico y/o contestan a las encuestas de manera poco reflexiva e incluso como una broma. Ello sucede principalmente entre los alumnos de los grupos inferiores, 1º y 2º ESO, si bien influyen sobre los resultados globales de dichas encuestas. Por ello, la Comisión de Calidad ha decidido para el curso 2023-2024 llevar a cabo las siguientes actuaciones de mejoras:
 - Revisar los enunciados de las encuestas, fundamentalmente aunque no sólo las dirigidas a los alumnos y a las familias, de manera que se concrete y facilite la comprensión del ítem que se pretende sea valorado
 - Hacer una labor desde las tutorías de concienciación entre los alumnos, fundamentalmente los de los primeros cursos de la ESO, sobre la importancia de su participación a través de las encuestas como manera de conocer su opinión y hacerles partícipes de las mejoras en el Centro.
- Se observa que los resultados obtenidos en las pruebas EBAU por los alumnos del Centro no son satisfactorios; pues, si bien la media de aprobados supera a la media regional, se puede observar como las notas medias obtenidas tanto en la prueba ordinaria de junio como en la extraordinaria de julio como el porcentaje de aprobados presentan una tendencia negativa respecto a los resultados obtenidos durante el curso 2020-2021. Para revertir estos resultados se proponen las siguientes actuaciones:
 - Realizar un análisis desde los distintos departamentos y en especial desde aquellos en los que las notas medias han sido inferiores, de las posibles causas que explican dichos descenso en la calificación obtenida en las pruebas de EBAU.
 - Realizar propuestas desde los departamentos que permitan obtener unos mejores resultados en las calificaciones obtenidas en las pruebas de EBAU.

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

A lo largo del curso 2022-2023 se han recibido a través de nuestro portal de “Quejas, Sugerencias y Felicitaciones” de la página web del Centro un **total de 1 queja**, a la que se dio respuesta a través de email en un plazo inferior a los cinco días. Asimismo, se recibieron cuatro felicitaciones.

Controles internos efectuados:

Reuniones semanales de la Comisión de Calidad donde se analizan los indicadores, la tendencia, las posibles causas de desviación y las posibles actuaciones de mejora.

Los registros de control sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad usados han sido:

- Encuestas a familias y alumnos
- Resultados de la UMU relativos a datos de EBAU.
- Estadística de Plumier XXI.
- Buzón de quejas y sugerencias.

Murcia, 29 de mayo de 2024

Firmado electrónicamente

M^a Encarnación Almécija Martíne

DIRECTORA