

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

**ENERO.2023**

<b>Nº</b>	<b>COMPROMISO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>VALORACIÓN 22.23</b>
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)	78% <b>CONSEGUIDO.</b> Resultado positivo
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)	100%. <b>CONSEGUIDO.</b> 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	-2% aprobados (92,9% aprobados en el centro frente al 94,9% aprobados regional). <b>NO CONSEGUIDO.</b> Resultado a observar por si inicia una posible tendencia negativa.
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 ≥6  Ítem 34 ESA	7,3 <b>CONSEGUIDO.</b>
5	(Práctica docente) Grado de satisfacción del alumnado sobre la aplicación por parte del profesorado de los criterios de calificación de los que informan a principio de curso (bienal, medido en abril)	(PE401.01) Media sobre 10 en escala de 4 observaciones ≥7  Ítem 32 ESA	8,7 <b>CONSEGUIDO.</b>
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 ≥8	10 planes/proyectos. <b>CONSEGUIDO</b>

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 $\geq 30$	21 actividades. <b>NO CONSEGUIDO</b>
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	<b>12%. NO CONSEGUIDO</b>
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)  Ítem nº 2 ESFA	<b>8,7 CONSEGUIDO</b>
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)  Ítem nº 16 ESFA	<b>6,5 NO CONSEGUIDO</b>
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)  Media 27 ítems ESFA	<b>8,01 CONSEGUIDO</b>
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)  Media 35 ítems ESA	<b>7,5 CONSEGUIDO</b>
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)	<b>93%. CONSEGUIDO.</b>

## 1. INDICADORES ASOCIADOS Y MEDIDAS DE PERCEPCIÓN RECOGIDAS

### COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

Síntesis:

	CONSEGUIDO	NO CONSEGUIDO	BIENAL/ NO REALIZADO
19-20	6	2 (nº 8 Y 14)	5
20-21	13	0	0
21-22	4	3	6
22-23	9	4	0

## 2. DESVIACIONES DETECTADAS

Se han registrado cuatro valores negativos

## 3. CAUSAS DESVIACIONES Y MEJORAS EMPRENDIDAS

Se han recogido las cuatro valoraciones negativas en el Plan de Mejoras.

## 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 lo 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)
2021-22	0	2 (1 con respuesta en plazo y otra no)	0	6 (3 con respuesta en plazo y 3 no)	8 (50% respuestas en plazo)
2022-23	0	0	1	15	16 ( (93,7%)

En el curso 2022-23 aunque se duplicó (de 8 a 16) el número total de incidencias, sigue siendo una cifra muy baja, en relación al alumnado del centro (550 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 resultados satisfactorios en la etapa ESO, tanto en promoción (a pesar de su descenso respecto al curso anterior), como en titulación. No ha sido positivo el resultado en el compromiso nº 3, resultados EBAU, al no conseguirse la meta establecida.

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 8 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 9,3

puntos. En las encuestas anteriores ha sido uno de los ítems más valorados.

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 8,2 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: 9,2 + 8,4 + 9,3 puntos. La valoración es alta ya que el objetivo a alcanzar es 7,5 puntos

La valoración por parte de las familias (ESFA), que se obtiene a partir de los ítems nº 8, 9 10 y 11, es la siguiente: 8,9 + 8,8 + 9,4 + 9,4 puntos

### **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 21 actividades realizadas por todos los departamentos. El servicio se prestó.

El profesorado valora con 7,7 puntos el nº de actividades programadas por el departamento de Actividades Escolares, a través del ítem nº 12 y con 8 puntos las tareas que oferta dicho departamento, ítem nº 13. Estos ítems pertenecen a la Encuesta de Satisfacción del Profesorado con el Centro.

Encuesta de satisfacción de los alumnos, ítem nº 12, se ha obtenido un resultado de 9,5 puntos.

Encuesta de satisfacción de las familias, ítems nº 13 y 14. Se ha obtenido un resultado de 8,3 y de 6,5, respectivamente. El ítem nº 14 ha quedado por debajo del objetivo previsto de 7,5 puntos.

### **Planes y programas**

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

El curso pasado se realizó una actividad de inmersión en Inglaterra.

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 9,1 puntos, correspondientes a la media aritmética global del bloque sobre la convivencia que se compone de 6 ítems. La meta u objetivo está establecida en 7,5 puntos.

La valoración de la convivencia por parte de las familias: ítem nº 15, registra un resultado de 7,8 puntos y por parte del alumnado: ítem nº 19, de 6,4 puntos.

Este último indicador se aleja 1 punto de la meta establecida, por lo que ha de pasar al Plan de Mejoras Anual.

-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.  
Se ha realizado, participando en competiciones de cross y atletismo, además se llevaron a cabo actividades deportivas internas y recreos deportivos e inclusivos.

-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 ambos alcaldes pedáneos,

- Ayuntamiento de Murcia, a través de la participación en talleres extraescolares y en el programa "murciaeduca"

-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

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

- Colaboración con Sanidad: Campaña de extracción de sangre y charlas de la enfermera escolar.

### **Otros servicios**

-Web permanentemente actualizada <https://www.murciaeduca.es/ieslabasilica/sitio/>

-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 el aula (dos profesores en el aula) en 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 mail, web y classroom a las familias.

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

#### ANEXO 1. PLAN DE MEJORAS 22-32

Nº	ORIGEN	ACCIÓN	PRIORIDAD 1-2-3	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADOR
1	OBJ.ESP Nº 13	Reunión en septiembre con profesores para mejorar las acciones preventivas previas a las amonestaciones.	1	Jefe Estudios	2º T	Mejora de la tasa de alumnos reincidentes en faltas graves y muy graves < o = 8%
2	OBJ.ESP Nº 26	Reunión con departamentos seleccionados en octubre	2	Directora	1º T	Se llevan a cabo reuniones del Equipo directivo y departamentos. 1 anual
3	Memoria de Centro Encuestas	Continuar con el Plan Específico mejora de los resultados en pruebas EBAU:	1	DIRECCIÓN	2 cursos (2º año)	Reunión con los departamentos con resultados por debajo de la media en EBAU

	Objetivo (6)	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.			Se hizo en 2021  Hacerlo este año 2022 antes de Navidad tras las evaluaciones de diciembre  1° T	
4	Departamentos	Incrementar la información al profesorado del equipo docente afectado sobre el alumnado reincidente en faltas leves.  El Jefe de Estudios creará una carpeta "convivencia" con el número de amonestaciones por alumno. La actualizará quincenalmente.  Se podría colgar en la carpeta de profesorado 2022-2023 en el drive como documento compartido.	2	JEFATURA Y PTSC	1 curso  Hacerlo en curso 2022-2023  2° T	Encuesta de satisfacción sobre la aplicación de los protocolos acordados una vez se lleve a cabo la propuesta
5	Obj. (13) y Estad. (20) y C.Ser. (8)	Reducir el porcentaje de alumnos reincidentes (más de 3 faltas leves).  Dedicar tiempo a tratar de solucionar este problema previo a que se cometa la	1	JEFATURA  Antonio Joaquín García Vélez	1 curso  Hacerlo en curso 2022-2023 pues no se ha conseguido o el objetivo debido a	Porcentaje de alumnos reincidentes $< \text{ó} = 8\%$ . (Se mantiene 1 año más pese a haberse conseguido debido a la situación COVID).



		infracción y establecer un protocolo de actuación para solucionar o mejorar el porcentaje de alumnos reincidentes.			la situación anómala del COVID  1º, 2º y 3er T	
6	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  Realizar este curso 2022-2023  2º T	Recoger los aspectos reales del análisis derivado de estas dos tipologías genéricas y en cuántos alumnos se producen este tipo de faltas.
7	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	2 cursos  Realizar de nuevo este curso 2022-2023 la encuesta  1º T	Pasar de nuevo la encuesta incluyendo esta pregunta y analizar los resultados obtenidos
8	Pregunta abierta de la encuesta de autoevaluación sobre la práctica docente 21-22	Un porcentaje alto de profesores opina que la relación entre profesor-alumno y alumno-alumno debe mejorar.	2	JEFATURA y Comisión de Calidad	1 CURSO  Analizar esta situación y dar una respuesta a lo largo de este curso 2022-2023  2º T	Llevar a cabo actuaciones para intentar mejorar esta situación en el centro. Podríamos llevar a cabo estrategias de control de habilidades sociales en clase y no sólo en tutorías. Aplicación del modelo de Educación Responsable.
9	Encuesta FAMILIAS  Nº 5 (SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS) 5  ¿Cómo valoran la atención a la diversidad (alumnos con problemas,	Dpto Orientación: atención a la diversidad y trabajo con ACNEAE (5)	1	JEFATURA	1 Curso  1º T	Reunirse con el Equipo de Orientación Educativa para intentar paliar esta situación.

	<p>con diferentes ritmos de aprendizaje, altas capacidades, etc) prestada por el centro?</p> <p>Mejorar este apartado consultando con el Departament o de Orientación.</p> <p>Modificar la pregunta.</p> <p>La posible solución sería desglosar por partes las atenciones prestadas en sus diferentes actuaciones. Que lo marquen claramente en el cuestionario. Concretar más.</p>					
10	<p>Pregunta abierta sobre la de encuesta de satisfacción del profesorado</p>	<p>Sesiones de evaluación más eficaces y más estructuradas</p>	2	<p>JEFATURA Y CCP</p>	<p>1 Curso 2º T</p>	<p>Modificar el proceso que implique este aspecto y modificar en su caso los documentos asociados para intentar mejorar esta variable.</p> <p>Se va a llevar a cabo un procedimiento para que cada profesor lleve a cabo un informe personal por materia y que se explique detalladamente la problemática que tenga con algún alumno concreto.</p>

En Algezares a 21 de diciembre de 2023.

El responsable de calidad. Ginés M<sup>a</sup> Valera Carmona