

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS



**Instituto de Educación Secundaria
Marqués de los Vélez
El Palmar (Murcia)
2022/23**

18.06.2024 12:36:40

SOTO SANCHEZ, MARIANO

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-a77c9a3e-2d5e-e631-0814-0050569b34e7



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL IES MARQUÉS DE LOS VÉLEZ

1- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El año escolar 2022/23 marcó el tercer año en que implementamos la Carta de Servicios en el IES Marqués de los Vélez. Tras analizar los valores de los indicadores de evaluación elegidos para cumplir con los compromisos de calidad en los servicios, ahora procedemos con el seguimiento de dichos compromisos.

Según se muestra en la tabla siguiente, se han definido diez compromisos de calidad que se relacionan con sus respectivos indicadores de evaluación. El objetivo es cuantificar y divulgar los resultados de manera transparente.

Al mismo tiempo, también actúan como reguladores de posibles desviaciones con respecto a los resultados esperados, lo que simplificará la implementación de acciones correctivas.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

	COMPROMISO	INDICADOR
1	Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente, mayor o igual a 7.	(PC03.02/IND7) Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente, en escala de 0-10, ≥ 7
2	Grado de satisfacción del alumnado con respecto al clima de convivencia, mayor o igual a 6.	(PC05.04/IND10) Grado de satisfacción del alumnado con el clima de convivencia, en escala de 0-10, ≥ 6
3	Grado de satisfacción del alumnado con la organización y el funcionamiento global del Centro, mayor o igual a 6.	(PD05.05/IND3) Grado de satisfacción medio del alumnado con la organización y funcionamiento del Centro, en escala de 0-10, ≥ 6
4	Grado de satisfacción de las familias con la información y atención ofrecida por el Centro, mayor o igual a 7.	(PD05.05/IND5) Grado de satisfacción medio de las familias con la información y atención dada por el Centro, en escala de 0-10, ≥ 7
5	Grado de satisfacción de las familias con la organización y el funcionamiento global del Centro, mayor o igual a 7.	(PD05.05/IND4) Grado de satisfacción medio de las familias con la organización y el funcionamiento global del Centro, en escala de 0-10, ≥ 7
6	Porcentaje de alumnado que promocionan de curso en la ESO, mayor o igual al 75%	(PC03.05/IND4) Alumnado de la ESO que promociona. Número de alumnos de la ESO



		que promocionan / número de alumnos de la ESO del centro) $\times 100 \geq 75\%$
7	Porcentaje de alumnado que certifican en pruebas de idiomas, mayor o igual al 75%	(PC06.06/IND5) Porcentaje de alumnado que certifican en pruebas de idiomas (Alumnos que certifican/alumnos que se presentan)*100 $\geq 75\%$
8	Porcentaje de alumnos APTOS en la convocatoria ordinaria de la EBAU igual o superior a la media regional.	(PC03.05/IND10) Porcentaje de alumnos aptos en la EBAU en convocatoria ordinaria, igual o superior a la media regional.
9	Programación y participación en actividades relacionadas con la salud, la sostenibilidad y el respeto a la Naturaleza, mayor o igual a 5 actividades.	(PC06.05/IND4) Programación y participación en actividades relacionadas con la salud, la sostenibilidad y respeto a la Naturaleza, medido en número de actividades, ≥ 5
10	Respuestas a quejas, sugerencias y reclamaciones que dependen exclusivamente del centro en plazo máximo de 10 días lectivos y en 30 días aquéllas que deban ser resueltas por el Servicio de Atención a la Ciudadanía como marca la normativa.	(PD05.04/IND3) Respuesta de quejas, sugerencias y reclamaciones resueltas en plazo. (nº de quejas, sugerencias y reclamaciones resueltas en plazo/nº de quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas)*100= 100%

2- LAS MEDIDAS DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO RECOGIDAS Y DESVIACIONES DETECTADAS

La autoevaluación del centro por los distintos sectores de la comunidad educativa, familias, alumnado, profesorado y personal de servicio, se ha realizado mediante cuestionarios de percepción, con una escala de 0 al 10, donde 1 es la valoración menos favorable y 10 la más favorable, mediante los datos obtenidos por jefatura de estudios y secretaria de los resultados académicos, cuadro de mandos, libros de actas y memorias de los órganos de coordinación docente y comisión de calidad, orientación y el departamento de actividades complementarias y extraescolares.

A continuación se muestra la información necesaria para conocer los valores obtenidos de los indicadores y desviaciones observadas respecto a los compromisos.



INDICADORES	Fuente	Mes	Periodo	Escala	Compromiso	Valor obtenido 20/21	Valor obtenido 21/22	Valor obtenido en 22/23	Desviación	Cumplimiento del compromiso	
1	Grado de satisfacción de la práctica docente por el alumnado	ENCa	Mayo	Anual	0 al 10	≥ 7	8.10	7.89	7.71	+0.71	SI
2	Grado de satisfacción del clima de convivencia	ENCa	Mayo	Anual	0 al 10	≥ 6	7.53	7.09	6.89	+0.89	SI
3	Grado de satisfacción medio del alumnado con la organización y funcionamiento del Centro	ENCa	Mayo	Anual	0 al 10	≥ 6	7.63	7.50	7.57	+1.57	SI
4	Grado de satisfacción medio de las familias con la información y atención dada por el Centro	ENCf	Mayo	Anual	0 al 10	≥ 7	8	7.66	7.59	+0.59	SI
5	Grado de satisfacción de las familias con la organización y funcionamiento del Centro	ENCf	Mayo	Anual	0 al 10	≥ 7	7.81	7.35	7.57	+0.57	SI



6	Porcentaje de alumnos de la ESO que promocionan	JE	Sept.	Anual	%	\geq 75%	81.80	82.99	81.40	+6.40	SI
7	Porcentaje de alumnado que certifican en pruebas de idiomas, mayor o igual al 75%	D.Idiom	Mayo	Anual	%	\geq 75%	77.27	81.25	74.07	-0.93	NO
8	Porcentaje de alumnos APTOS en la convocatoria ordinaria de la EBAU igual o superior a la media regional.	JE	Junio	Anual	%	\geq media regional (dato en paréntesis)	100 (96)	94.60 (93.66)	84.10 (94.90)	-10.80	NO
9	Programación y participación en actividades relacionadas con la salud, la sostenibilidad y el respeto a la Naturaleza.	RAAEE	Junio	Anual	Número	\geq 5	11	10	10	+5	SI
10	Respuesta de quejas, sugerencias y reclamaciones resueltas en plazo	RC	Junio	Anual	%	\leq 10 días	100	100	100	0	SI

ENCa: Encuesta al alumnado.

ENCf: Encuestas a la familia.

JE: Jefatura de estudios.

RAAEE: Responsable de Actividades Extraescolares.

RC: Responsable de calidad.

D.Idiom.: Departamentos de idiomas.



3.- LAS DESVIACIONES DETECTADAS

Al analizar los datos del cuadrante, se confirma que hemos superado ocho de los valores establecidos en la Carta de Servicios, lo que ha resultado en una desviación positiva y, en consecuencia, en el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Los dos compromisos que no cumplimos son:

- Porcentaje de alumnado que certifican en pruebas de idiomas, mayor o igual al 75%
- Porcentaje de alumnado apto en la convocatoria ordinaria de la EBAU, igual o superior a la media regional.

4- LAS CAUSAS Y MEDIDAS CORRECTORAS O MEJORAS EMPRENDIDAS

Con respecto a las causas de las desviaciones:

- **El porcentaje de estudiantes aprobados en la EBAU ha resultado ser inferior al promedio regional en 10,80 puntos porcentuales.** Esta disminución podría atribuirse a las repercusiones negativas que nuestros estudiantes han experimentado a raíz de la pandemia, lo que ha evidenciado una disminución en sus hábitos de estudio y concentración en comparación con años anteriores.
- **El porcentaje de estudiantes que logran certificarse en exámenes de idiomas no alcanza el 75%.** Esta desviación de 0,93 puntos porcentuales se atribuye a que los alumnos que no pasaron la prueba no cumplieron con las recomendaciones de los profesores y se presentaron sin reunir las condiciones necesarias.
- Hemos observado que **el nivel de satisfacción del ambiente de convivencia ha sido satisfactorio**, aunque ha experimentado una disminución con respecto al año anterior. Esta situación se atribuye al retorno a la ocupación total del Centro tras la pandemia de COVID-19, lo que ha generado una mayor concentración de estudiantes en pasillos, patios y aulas.

Por tanto, en este año escolar 2023/2024 hemos realizado de nuevo los IPCS y estudiaremos los resultados obtenidos para realizar el seguimiento de las tendencias de los indicadores de referencia de los compromisos de calidad, y comprobar si la situación ocasionada por la crisis sanitaria motivada por el COVID-19 y sus consecuencias, que en Educación supuso la interrupción de todas las actividades presenciales durante el tercer trimestre del curso 2019/2020 y la modalidad semipresencial durante el curso 2020/2021 ha podido influir en los resultados de este año y, actuaremos en consecuencia, variando, si fuese necesario, los valores de los indicadores asociados a los compromisos de la Carta de Servicios.



MEDIDAS CORRECTORAS O MEJORAS EMPRENDIDAS.

En cuanto a las medidas correctoras o mejoras emprendidas para conseguir y mejorar los valores de los indicadores de calidad de los indicadores asociados a los compromisos, tenemos:

- La implementación de nuevas estrategias educativas y programas de apoyo destinados a nuestros alumnos para aumentar la media de aprobados en la EBAU, con el propósito de alcanzar esta meta. Estamos convencidos de que, con dedicación, esfuerzo y la colaboración de toda la comunidad educativa, lograremos elevar el rendimiento académico.
- Potenciar el uso del buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones para recoger los comentarios de padres, estudiantes y profesores con el fin de continuar mejorando y adaptándonos a sus necesidades. Juntos, podemos crear un ambiente escolar más agradable y propicio para el aprendizaje y el desarrollo personal.
- La puesta en marcha de mecanismos de divulgación a través del Claustro, CCP y de reuniones a los profesores de nueva incorporación, de la existencia y utilidad del Manual de Procedimientos y de la publicación de la Carta de Servicios con sus compromisos.
- La continuación de la instalación del **programa Redar** para llevar a cabo las guardias, y por tanto, colaborar con la consecución del compromiso de una mejor organización y funcionamiento del Centro.
- La participación del profesorado en la **Programación y participación en actividades relacionadas con la salud, la sostenibilidad y el respeto a la Naturaleza**: actividades sobre prevención de violencia de género, respeto a la diversidad, prevención de riesgos de internet, diversidad sexual, concienciación del respeto al medio ambiente, concienciación sobre el ruido, alimentación y hábitos saludables, prevención de drogodependencias, taller afectivo-sexual, limpieza de aula y reciclaje, prevención de mensajes de odio, importancia de reciclar.
- Potenciar la alta participación del profesorado en los seminarios y cursos impartidos por el CPR para la mejora continua de su formación y así aumentar la **satisfacción de la práctica docente por el alumnado**.

5- LAS QUEJAS Y LAS SUGERENCIAS RECIBIDAS Y LAS MEDIDAS ADOPTADAS PARA SU RESOLUCIÓN

Durante el año 2022/2023, se han registrado las quejas, sugerencias y felicitaciones, tanto a través de la comunicación directa con el profesorado, alumnado, familias, tutores o jefatura, como mediante encuestas y un buzón físico instalado en el Centro. La jefatura de estudios y la



dirección han abordado estas cuestiones con prontitud en la medida de lo posible, cumpliendo con el compromiso establecido para su resolución.

Las quejas y sugerencias recibidas se han centrado principalmente en problemas relacionados:

- Las pistas polideportivas del centro, por acumulación de restos de vegetación y tierra en su perímetro, no están en condiciones de garantizar una práctica físico- deportiva segura.
- La limpieza del gimnasio es deficiente.
- La presencia de alumnado en el patio en las horas de guardia cuando el grupo tiene asignadas en esas hora y el profesorado sigue sacando a grupos de alumnos a la zona de las mesas de madera (Aire Limpio), mientras que los profesores de Educación Física están dando clase en las pistas.
- La venta de napolitanas, de pan pizza y chicles en la cantina.

Felicitación:

Ante la retirada de la venta de chucherías en la cantina del centro, expone su agradecimiento a la comunidad educativa por el inicio del cambio de los hábitos alimenticios del alumnado.

Sugerencia:

Que el profesorado que imparte clase con el alumnado a tercera hora invite a los alumnos, antes de abandonar el aula dirección al recreo, a despojarse en las papeleras de las aulas de todos los residuos que, posteriormente, quedan tirados por el suelo: bolsas de plástico, servilletas y papel de aluminio.

Las fechas en las que se han realizado las quejas, felicitación y sugerencias han sido:

11/11/2022 27/01/2023 20/02/2023 20/04/2023 7/06/2023

MEDIDAS ADOPTADAS PARA SU RESOLUCIÓN

En relación a la queja sobre la limpieza de las pistas, se ha asignado una hora semanal a una limpiadora para abordar esta tarea. Hay que destacar que desde hace varios años desde la Dirección se está solicitando a la Consejería el arreglo de las pistas, ya que su estado no garantiza la seguridad del alumnado y del profesorado.

En cuanto a la presencia de grupos en el Aula Nuali durante las horas de guardia, se ha reiterado al claustro la prohibición de descender durante dichas horas.

En relación a la venta de chicles, se ha resuelto prohibiendo su comercialización por parte de la cantina.

Por último, referente a la venta de napolitanas, el director ha recordado a la cantina que se siga la normativa vigente.



6- LOS CONTROLES INTERNOS EFECTUADOS

Los controles internos se han llevado a cabo a través de:

- IPCS (encuestas) realizadas a familias, profesorado, PAS y alumnado a través de formularios de google form.
- Junta de delegados.
- Reuniones de tutores.
- Reuniones de padres y madres.
- CCP (comisión de coordinación pedagógica).
- Reuniones de departamento.
- Claustros.
- Consejo escolar.
- PAS (personal de administración y servicios).

Y, sobre todo, a través de la **comisión de calidad** que en su misión de planificar, desarrollar, controlar y actuar (ciclo PDCA), lleva a cabo la medición y valoración interna para ir mejorando y cumplir así con uno de los objetivos del CAF: la mejora continua del IES Marqués de los Vélez.

