IES D. ANTONIO HELLÍN COSTA

PUERTO DE MAZARRÓN

CÓD. 30012771

Informe de seguimiento de la Carta de Servicios

CURSO 2022-2023

0. Introducción

En la Resolución 5013 de la Dirección General de Modernización y Simplificación Administrativa, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria "Antonio Hellín Costa" ubicado en Puerto de Mazarrón (BORM de 7 de octubre de 2022), en su punto 2 se indica que la Dirección del centro educativo debe remitir a la citada Dirección General un informe sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios al comienzo de cada año natural. En ese informe deben incluirse:

- Los indicadores asociados.
- Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas.
- Las desviaciones detectadas.
- Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso.
- Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución.
- Los controles internos efectuados.

Durante este curso se está realizando la autoevaluación del sistema de gestión de calidad con el fin de obtener el sello 'Centro de Excelencia Educativa Región de Murcia' cuyo objetivo es la mejora continua del Centro a través de, entre otros, nuestra misión, visión y valores, que se encuentran detallados en la página web del Centro como medida de transparencia, uno de los objetivos de este sistema.

En nuestro proceso de evaluación se realizan cuestionarios al alumnado, a las familias y al profesorado anualmente; los resultados, que también se encuentran en la web del Centro, ofrecen una valoración cada vez mejor del trabajo que se desarrolla en el Centro.

1. Los indicadores asociados.

	Compromiso	Indicador	22-23
1	Tasa de promoción en 1º de ESO igual o superior al 70%. (Anual, de 0 a 100%)	PC5-10-I01 Porcentaje de alumnos que promocionan en 1º ESO respecto matriculados	83,21%
2	Grado de satisfacción de las familias con la información recibida desde centro superior a 7 (Anual, de 1 a 10)	PD1-03-I01 Valoración de 1 a 10 de la información recibida desde el centro	8,10
3	Tasa de satisfacción con la práctica docente superior a 7 (Anual, de 1 a 10)	PD4-07-I01 Valoración de 1 a 10 del profesorado	8,16
4	Grado de satisfacción de las familias de los alumnos 1º ESO con el acompañamiento recibido en la transición entre etapas superior a 7 (Anual, de 1 a 10)	PD1-01-I01 Valoración de 1 a 10 de la acogida recibida en el IES a su hijo/a	8,83
5	Valoración otorgada por la comunidad educativa al clima de convivencia en el centro superior a 7 (Anual, de 1 a 10)	PC2-02-I03 Valoración de 1 a 10 de la convivencia escolar en el centro.	6,56
6	Grado de satisfacción del alumnado con la orientación académica y profesional recibida superior a 7 (Anual, de 1 a 10)	PC3-04-I01 Valoración de 1 a 10 de la orientación académica recibida por el tutor, departamento de Orientación y Equipo Directivo	7,29
7	Realización de al menos 3 iniciativas en torno a los Objetivos de Desarrollo Sostenible durante cada curso	PC7-03-I02 Número de iniciativas realizadas en torno a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	5

	escolar. (Anual)		
8	Realización de al menos una medida al año de reducción de la huella ecológica del centro (Reducción en la medida del consumo eléctrico anual, consumo de agua, movilidad sostenible, consumo de papel, …) (Anual)	PA4-04-I04 Número de medidas de reducción de la huella ecológica realizadas en el centro	4

2. Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas.

Como se puede observar en la tabla superior, todos los indicadores se han cumplido satisfactoriamente salvo uno, el número 5. Para poder seguir en nuestro proceso de mejora continua debemos analizar el resultado de cada compromiso y a plantear las medidas para corregir o mejorar su valor en caso de que sea necesario.

Compromiso 1: Tasa de promoción en 1º de ESO es 83,21%

Los datos proceden de fin de curso 22-23 y se refieren a un total de 137 alumnos de primero de la ESO. Estos describen una mejora con respecto al curso previo, 21-22, cuando la tasa de promoción en este mismo nivel fue del 79,84%.

Compromiso 2: Grado de satisfacción de las familias con la información recibida desde centro es 8,1

Desde el inicio del curso 21-22 se ha hecho un gran esfuerzo por generar protocolos de información a las familias y ampliar las vías de comunicación. Como resultado de esos esfuerzos se obtuvo, en las encuestas del curso 22-23 un grado de satisfacción de las familias con la información recibida desde el centro de 8,1.

Tasa de satisfacción con la práctica docente es 8,16

La tasa de satisfacción con la práctica docente quedó, en el curso 22-23 en un 8,16, ligeramente inferior al 8,47 del curso anterior. Desde la coordinación de Calidad y la Comisión de Calidad se analizarán estos datos y se harán propuestas de actuaciones. Se deberá plantear cuáles son los puntos débiles de la práctica docente y ver qué medidas se pueden adoptar para minimizar su impacto para contrarrestarlo si es posible con las fortalezas que se detecten.

Grado de satisfacción de las familias de los alumnos 1º ESO con el acompañamiento recibido en la transición es 8,83

Una adecuada transición entre etapas es fundamental para evitar el abandono escolar temprano y lograr el éxito escolar, por eso uno de nuestros compromisos de calidad está en esta área. Así, desde el curso 21-22 se empezaron a acometer actuaciones para garantizar la adecuada transición de los alumnos de 6º de Primaria a 1º de ESO. Gracias a esas medias, los resultados en el curso 22-23 fueron de 8,83, frente al 8,32 del curso anterior.

Valoración otorgada por la comunidad educativa al clima de convivencia en el centro.

Los indicadores del curso 22-23 arrojan una valoración de 6,56, por debajo del 6,85 del curso anterior. Tras la evaluación, decidimos implementar medidas correctoras para revertir la tendencia:

- ➔ Reformular la pregunta al alumnado y familias para que quede expresada de forma más clara
- ➔ Elaborar una tabla de medidas correctoras graduadas que ofrezcan a la vez la opción de corregir y reconducir las actitudes más negativas.
- ➔ Desincentivar como medida única la amonestación privada por escrito, impulsando entre el profesorado medidas asociadas que dejaran claro a los alumnos la relación entre las acciones propias y las consecuencias
- ➔ Creación de un equipo de convivencia disponible durante cada recreo o 4ª hora de lunes a viernes para realizar mediaciones y actuaciones con situaciones leves.
- ➔ La implementación de un Programa de Medidas Alternativas a la Expulsión
- ➔ La intervención de expertos en prevención de problemas de convivencia (Asociación ANITEMA)
- ➔ Aplicación, siempre que la gravedad de los hechos lo ha requerido, de la aplicación de medidas provisionales para expedientes disciplinarios.

Grado de satisfacción del alumnado con la orientación académica y profesional recibida es 7,29

Los análisis previos al establecimiento de los compromisos de calidad habían detectado que este indicador tenía una puntuación baja –7,14 en el curso 21-22 – , así que ya entonces se acometieron actuaciones que elevaron el resultado, en el curso 22-23, a 7,29. Esperamos aún mejores resultados en las próximas mediciones gracias a las medidas y recursos invertidos.

Realización de 5 iniciativas en torno a los Objetivos de Desarrollo Sostenible durante cada curso escolar

Se pretende que el compromiso con los ODS forme parte de la identidad del centro y poco poco se irán implementando medidas que abunden en ese compromiso. Durante el curso 22-23 se realizaron cinco, por encima de las tres de nuestro compromiso de calidad.

Realización 4 medidas al año de reducción de la huella ecológica del centro

Los centros educativos tienen que ser referentes en el compromiso con la protección del planeta por lo que no puede faltar entre nuestros compromisos de calidad. Durante el curso 22-23 se llevaron a cabo 4 medidas de reducción de la huella ecológica, mejorando el resultado del curso anterior cuando se realizaron 3 medidas.

3. Las desviaciones detectadas.

En general, los resultados son muy satisfactorios pues se han cumplido siete de los ocho compromisos de calidad recogidos en nuestra Carta de Servicios. Además, se han mejorado los resultados de tres compromisos con respecto al curso anterior y uno de ellos se ha mantenido.

Como se ha indicado desde la coordinación de Calidad y la Comisión de Calidad se analizarán estos datos y se harán propuestas de actuaciones para mejorar aquellos que han bajado su valor respecto al curso pasado. Se deberá plantear cuáles son los puntos débiles y ver qué medidas se pueden adoptar para minimizar su impacto y contrarrestarlo si es posible con las fortalezas que se detecten.

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

Como parte del ciclo PDCA de mejora continua, se implementarán acciones que se recogerán en los correspondientes planes y programas del centro, centro de la PGA, con el fin de seguir mejorando los resultados y poder subir los valores de los estándares de calidad de los indicadores asociados a los compromisos. Además se han establecido objetivos para el curso 2023-24 que se han recogido el plan de mejora del Centro.

Compromiso 1: Tasa de promoción en 1º de ESO es 83,21%.

En la PGA se proponen acuerdos de promoción con propuestas a considerar por los equipos docentes a la hora de decidir la promoción de los alumnos de 1º de ESO.

Compromiso 2: Grado de satisfacción de las familias con la información recibida desde centro es 8,1

Se seguirán mejorando los protocolos de información a las familias y ampliación y perfeccionamiento de las vías de comunicación.

Tasa de satisfacción con la práctica docente es 8,16

Desde la coordinación de Calidad y la Comisión de Calidad se analizarán estos datos y se harán propuestas de actuaciones. Se deberá plantear cuáles son los puntos débiles de la práctica docente y ver qué medidas se pueden adoptar para minimizar su impacto para contrarrestarlo si es posible con las fortalezas que se detecten.

Grado de satisfacción de las familias de los alumnos 1º ESO con el acompañamiento recibido en la transición es 8,83

Aplicación del Plan de Transición entre etapas y revisión para su mejora si procede, en coordinación con los colegios adscritos a nuestro centro.

Valoración otorgada por la comunidad educativa al clima de convivencia en el centro.

- ➔ Reformular la pregunta al alumnado y familias para que quede expresada de forma más clara
- ➔ Elaborar una tabla de medidas correctoras graduadas que ofrezcan a la vez la opción de corregir y reconducir las actitudes más negativas.

- ➔ Desincentivar como medida única la amonestación privada por escrito, impulsando entre el profesorado medidas asociadas que dejaran claro a los alumnos la relación entre las acciones propias y las consecuencias
- ➔ Creación de un equipo de convivencia disponible durante cada recreo o 4ª hora de lunes a viernes para realizar mediaciones y actuaciones con situaciones leves.
- ➔ La implementación de un Programa de Medidas Alternativas a la Expulsión
- ➔ La intervención de expertos en prevención de problemas de convivencia (Asociación ANITEMA)
- ➔ Aplicación, siempre que la gravedad de los hechos lo ha requerido, de la aplicación de medidas provisionales para expedientes disciplinarios.

Grado de satisfacción del alumnado con la orientación académica y profesional recibida es 7,29

Revisión de PAT y POAP en función de las debilidades detectadas.

Recursos humanos procedentes de diversos programas locales y regionales

Realización de 5 iniciativas en torno a los Objetivos de Desarrollo Sostenible durante cada curso escolar

Inclusión de los ODS en la programación de Atención Educativa y coordinación con el profesorado de las diferentes religiones.

Realización 4 medidas al año de reducción de la huella ecológica del centro.

Realización de una auditoría que nos indique medidas que se pueden seguir acometiendo.

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

I.OE24.3. Porcentaje de comunicaciones realizadas a través de la página web que han sido respondidas antes de 5 días es del 100%

PD1-04-I01 Número de solicitudes de información respondidas a través de las redes sociales: 45

Nos proponemos seguir fomentando estas vías de comunicación por la amplia aceptación que tienen, la accesibilidad y la versatilidad para adaptarse a las necesidades de cada momento.

6. Los controles internos efectuados.

El IES D. Antonio Hellín Costa cuenta con una Comisión de Calidad que se encarga de realizar las mediciones y valoraciones internas necesarias para seguir mejorando día a día. Además los resultados se informan en Claustro y en Consejo Escolar. La información aparece en la página web puesto que uno de los valores intrínsecos que tenemos es la transparencia.