



MEMORIA DE LA CARTA DE SERVICIOS

Curso 2019/20

De acuerdo con la Resolución (BORM 4 de enero de 2018), por la que se aprueba la Carta de Servicios del *IES Valle de Leiva*, se elabora este informe sobre el grado de cumplimiento de los servicios durante el curso 2019/20.

1.- SITUACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

El Consejo Escolar del *IES Valle de Leiva* aprobó internamente la primera versión de la Carta de Servicios el 7 de febrero de 2013. La primera modificación, fruto de la memoria del curso 2012/13, se aprobó el 29 de octubre de 2013; la segunda modificación se llevó a cabo el 8 de abril de 2014, tres meses antes de lo previsto en nuestro Manual de Procedimientos para ajustarnos a los requisitos de la Inspección General de Servicios; la tercera, en junio de 2015, tras invitar a hacer propuestas al personal, al alumnado (en Junta de delegados) y a la AMPA; la cuarta, en febrero de 2016, para ajustarnos a los últimos requisitos de la Inspección General de Servicios. Finalmente, el 18 de octubre de 2016 el BORM publicó la aprobación oficial de nuestra Carta de Servicios. El 4 de enero de 2018 el BORM publicó las últimas modificaciones propuestas.

Nuestro Centro, desde el momento de su aprobación por el Consejo Escolar, la ha difundido entre la comunidad educativa, tanto en la página web como en tríptico.





2.- COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

Compromisos de calidad		Indicadores	Resultado
Práctica docente	1	Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente (anual, medido en abril), igual o superior a 7 sobre 10.	<ul style="list-style-type: none"> (PC01.1/2) Grado de satisfacción del alumnado, en escala de 0 a 10, igual o superior a 7. 7,4 (abril 2020)
	2	Grado de satisfacción medio del alumnado con su conocimiento de los criterios de calificación (anual, medido en abril), igual o superior a 7 sobre 10.	<ul style="list-style-type: none"> (PD03.1/2) Grado de satisfacción del alumnado, en escala de 0 a 10, superior a 7. 7,6 (abril 2020)
	3	Clases perdidas (anual, medido en junio): ningún grupo pierde más de 60 sesiones lectivas en el curso (se considera "sesión perdida" cada periodo lectivo en el que parte o todo el alumnado de un grupo no realiza un trabajo relacionado con el currículo de su curso a causa de la ausencia del profesor, siempre que esta ausencia no se deba a una baja o permiso que la Consejería debería cubrir con un sustituto o a una actividad complementaria o extraescolar dirigida al propio grupo).	<ul style="list-style-type: none"> (PC01.2/2) Clases perdidas por grupo igual o menor a 60. 35 (junio 2020)
Resultados	4	Tasa de fracaso escolar (anual, medido en junio): porcentaje de alumnado con menos de tres materias suspensas en la evaluación de junio igual o superior al 65%.	<ul style="list-style-type: none"> (PD07.7/6) (Número de alumnos con menos de tres materias suspensas en junio / número de alumnos) * 100 \geq 65. 75,7% (junio 2020) [558 alumnos de un total de 737]
	5	Tasa de fracaso escolar (anual, medido en noviembre): porcentaje de alumnado que deja los estudios sin el título de la ESO inferior al 20%.	<ul style="list-style-type: none"> (PD07.7/3) (Número de alumnos que deja los estudios sin título de ESO/número de alumnos que comenzó sus estudios en 1º de ESO)*100 < 20. 16,7% (noviembre 2019) [16 alumnos de un total de 96]

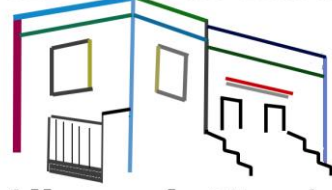




Compromisos de calidad		Indicadores	Resultado
Información y atención	6	Comparación de los resultados de nuestros alumnos en la EBAU con la media regional (anual, medido en julio): resultados en la EBAU de nuestros alumnos igual o superior a la media regional teniendo en cuenta el porcentaje de alumnado presentado.	<ul style="list-style-type: none"> (PD07.7/4) (Media global de nuestro alumnado en la EBAU – media global de la Región) * 30 + (porcentaje de nuestros alumnos presentados a la EBAU – 50) ≥ 0. <p>47,5 (julio 2020) [(7,29-6,84)*30+(84-50)]</p>
	7	Grado de satisfacción de las familias (bienal, medido en abril de años pares) con la información dada por el Centro igual o superior a 7 sobre 10.	<ul style="list-style-type: none"> (PC04.4/1) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10, igual o superior a 7. <p>9,2 (abril 2020)</p>
	8	Grado de satisfacción de las familias (bienal, medido en abril de años pares) con la respuesta dada por el Equipo directivo igual o superior a 7 sobre 10.	<ul style="list-style-type: none"> (PD01.1/6) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10, igual o superior a 7. <p>8,6 (abril 2020)</p>
Convivencia	9	Respuestas a quejas y sugerencias en plazo (7 y 20 días lectivos, respectivamente) (anual, medido en junio).	<ul style="list-style-type: none"> (PD07.5/3) (Número de respuestas a sugerencias y quejas en el plazo comprometido / número de sugerencias y quejas recibidas) * 100 = 100. <p>100% (junio 2020) [32 de un total de 32]</p>
	10	Grado de satisfacción de las familias (bienal, medido en abril de años pares) con respecto al clima de convivencia igual o superior a 7 sobre 10.	<ul style="list-style-type: none"> (PC08.2/2) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10, igual o superior a 7. <p>7,7 (abril 2020)</p>
	11	Número total de alumnos reincidentes en convivencia por curso (anual, medido en junio) por cada 1000 inferior a 17,6.	<ul style="list-style-type: none"> (PC08.3/3) (Número de alumnos reincidentes en convivencia / número de alumnos) * 1000 < 17,6. <p>28,7 (junio 2020) [22 alumnos de un total de 767]</p>
Otros	12	Grado de satisfacción de las familias (bienal, medido en abril de años pares) con el funcionamiento general del Centro igual o superior a 8 sobre 10.	<ul style="list-style-type: none"> (PD07.7/12) Grado de satisfacción de las familias, con el funcionamiento del Centro, en escala de 0 a 10, igual o superior a 8. <p>8,6 (abril 2020)</p>

Todos los compromisos se han cumplido satisfactoriamente, con las siguientes observaciones:





- El compromiso nº 3 tiene un resultado extremadamente positivo a causa del fin prematuro de las clases presenciales el 13 de marzo. La Comisión de Calidad acordó tomar la medición con la cifra registrada hasta el momento y no hacer una proyección de todo el curso, ya que el primer trimestre suele ser el que concentra una mayor cantidad de sesiones sin aprovechar por enfermedad leve del profesorado.
- El compromiso nº 11 tiene, en contraste con lo dicho a propósito del nº 3, un resultado distorsionado: la eficacia de las medidas de convivencia se suele ver en la parte final del curso. Dicho de otra manera, el haber acabado las clases presenciales en marzo (y, con ellas, la imposición normal de medidas correctoras) no permite ver la eficacia de todo el curso.

3.- QUEJAS Y SUGERENCIAS

Este curso se han recibido 25 sugerencias, 19 por medio del formulario de la web, 1 en reuniones y 5 por otros canales. De las 25 sugerencias, se han rechazado 8, se han asumido 17 y, en este momento, queda una pendiente de resolución. Todas se han respondido en plazo.

Por su parte, se han recibido 13 quejas, 6 de las cuales se desestimaron. Al terminar el curso, todas las quejas pueden considerarse resueltas.

4.- PROPUESTAS DE MODIFICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

No trasladamos ninguna propuesta de modificación este curso.

* * *

