

**Seguimiento de la
Carta de Servicios del
IES Sangonera la Verde
aprobada en la
Resolución 7932 del
20 de diciembre de 2019.**



08/01/2021 11:38:25

MOLES TORRES, FERNANDO

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-a9108762-519d-ea50-f8d8-00569b34e7



29 de diciembre de 2020

Indice

0.- Introducción	3
1.- Indicadores asociados	3
2.- Medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas	4
3.- Desviaciones detectadas	5
4.- Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso	6
5.- Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución.	6
6.- Los controles internos efectuados.	6



0.- Introducción

El IES Sangonera la Verde tiene aprobada su carta de servicios desde la resolución del 20 de diciembre de 2019. La carta de servicios es un reflejo del sistema de gestión de calidad en el que está el Centro desde 2017.

El Centro se encuentra en la Red de Excelencia de la Región y tiene el sello 'Centro con Compromiso de Calidad en los Servicios' ya que tiene publicada su Carta de Servicios en el Boletín Oficial de la Región de Murcia. 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'. El 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. La transparencia es uno de los objetivos de este sistema. Se realizan cuestionarios al alumnado, a las familias y al profesorado anualmente. Los resultados que se encuentran en la web del Centro ofrecen una valoración cada vez mejor del trabajo que se desarrolla en el Centro.

1.- Indicadores asociados

A continuación se relaciona la tabla de compromisos e indicadores recogidos en la Carta de Servicios publicada del IES Sangonera la Verde.

	Compromiso	Indicador	2018-2019	2019-20
1	Ratio en 1º de ESO inferior o igual a 27.	IPE-03-04-01 Ratio media en 1º ESO inferior o igual a 27.	23.67	26,42
2	Grado de satisfacción del alumnado con el clima de convivencia mayor o igual a 6, sobre 10. Medición anual en marzo.	IPC-05-08-03 Grado de satisfacción del alumnado con el clima de convivencia, en escala de 0 a 10, superior a 6,5	7.02	8,01
3	Grado de satisfacción del alumnado con la información recibida del tutor mayor o igual a 7, sobre 10. Medición anual en marzo.	IPC-01-05-03 Grado de satisfacción del alumnado con la información recibida del tutor, en escala de 0 a 10, superior a 7	7.44	8,9
4	Tasa de promoción en 1º de ESO igual o superior al 80%. Medición anual en septiembre.	IPC-04-04-01 (Número de alumnos de 1º de la ESO que promocionan / número de alumnos matriculados en ESO) X 100 = 80.	82.39	97,3



5	Grado de satisfacción del alumnado con la explicación de los criterios de calificación igual o mayor a 7, sobre 10. Medición anual en marzo.	IPC-01-01-02 Grado de satisfacción del alumnado con la explicación de los criterios de calificación, en escala de 0 a 10, superior a7	7,87	8,75
6	Grado de satisfacción de las familia por las estrategias y medidas que se ponen en marcha en el instituto para favorecer un adecuado clima de convivencia mayor o igual a 7, sobre 10. Medición anual en mayo.	IPC-05-08-03 Grado de satisfacción de las familias con el clima de convivencia, en escala de 0 a 10, superior a 7.	7,79	8,43
7	Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente mayor o igual a 7, sobre 10. Medición anual en marzo.	IPC-04-05-01 Valoración del alumnado sobre el profesorado, en escala de 0 a 10, superior a 7.	7,98	8,81

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

Durante el Curso 2019-2020 se han medido los siete compromisos de calidad recogidos en la Carta de Servicios.

Compromiso uno: Ratio en 1º de ESO inferior o igual a 27.

Durante el curso pasado hemos tenido una ratio media de 26.42. Los 185 alumnos estuvieron divididos en siete grupos. Según planificación educativa teníamos concedidos seis grupos, lo que hubiese supuesto una ratio de 30.83 alumnos de media por grupo. Gracias a la autonomía de los centros se ha podido conseguir crear un grupo más y reducir la ratio a 26.42. Por tanto, se cumplido el compromiso de calidad de menos de 27 alumnos de ratio media por nivel.

Compromiso dos: Grado de satisfacción del alumnado con el clima de convivencia mayor o igual a 6, sobre 10. Medición anual en marzo.

Debido al confinamiento los cuestionarios al alumnado no se han realizado en el Centro como en cursos anteriores. Se les envió el enlace a la página web de los cuestionarios. La participación ha sido inferior al curso 2018-19. A pesar de ello, la muestra fue representativa.

Se ha pasado de 7.02 en el curso 2018-19 a 8.01 en 2019-2020. Se ha superado ampliamente el valor del estándar de calidad del indicador asociado que es de 6.5. Supone por tanto una mejora continua durante estos dos cursos.

Compromiso tres: Grado de satisfacción del alumnado con la información recibida del tutor mayor o igual a 7, sobre 10. Medición anual en marzo.



La medición se retrasó durante este curso a finales de mayo y principios de junio debido al confinamiento. Los resultados fueron óptimos en este compromiso obteniéndose un valor de 8.9 superando ampliamente el 7.44 de 208-19.

El valor del estándar de calidad asociado al indicador de 7 se ha superado ampliamente. Supone dos años seguidos superando el valor del compromiso.

Compromiso cuatro: Tasa de promoción en 1º de ESO igual o superior al 80%. Medición anual en septiembre.

Este compromiso se ha superado con creces gracias a que el tercer trimestre del curso 2019-2020 se utilizó para mejorar los resultados del segundo trimestre. El valor del estándar de calidad asociado al indicador de 80% se ha superado ampliamente con un 97.3. Este dato supera ampliamente el valor de 2018-19 de 82.39.

Compromiso cinco: Grado de satisfacción del alumnado con la explicación de los criterios de calificación igual o mayor a 7, sobre 10. Medición anual en marzo.

El valor obtenido durante el curso 2019-2020 fue de 8.75 superando el valor de 7.87 obtenido en 2019-2020. Se cumple ampliamente el estándar de calidad de 7 sobre 10 y se mejora casi un punto el valor de curso anterior.

Compromiso seis: Grado de satisfacción de las familias por las estrategias y medidas que se ponen en marcha en el instituto para favorecer un adecuado clima de convivencia mayor o igual a 7, sobre 10. Medición anual en mayo.

Durante el curso 2019-2020 las encuestas a las familias se realizaron por primera vez de forma telemática. El resultado del grado de satisfacción obtenido fue de 8.43 superando el registro anterior de 7.79 obtenido en 2018-19. El valor de estándar de calidad del indicador asociado de 7 se supera ampliamente.

Compromiso siete: Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente mayor o igual a 7, sobre 10. Medición anual en marzo.

El valor obtenido durante el curso 2019-2020 ha sido de 8.81 superando el valor de siete del estándar de calidad. Se ha pasado de 7.98 en 2018-19 a 8.81 lo que supone una mejora considerable.

3.- Desviaciones detectadas

Se han cumplido los siete compromisos de calidad recogidos en la Carta de Servicios. Además se han mejorado los datos del curso anterior.



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

Además se han implementado acciones que se han recogido en el Plan de Actuación Anual 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.

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

En relación a las quejas y/o sugerencias se han recibido 23 correos al correo electrónico que se han colocado en la carpeta de quejas/sugerencias. Todas han sido contestadas a través de correo electrónico en menos de 48 horas y algunas de ellas además se han atendido telefónicamente. Se han realizado actuaciones con todas ellas y resolviéndose satisfactoria y rápidamente.

6.- Los controles internos efectuados.

El IES Sangonera la Verde cuenta con una comisión de calidad que se encarga de realizar las mediciones y valoraciones internas necesarias para seguir mejorando día adía. Además los resultados se informan en Claustro y en Consejo Escolar. La información aparece en la página web puesto que uno de los valores intrínseco que tenemos es la transparencia.

