



VALORACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS RECOGIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL IES FRANCISCO SALZILLO DE ALCANTARILLA EN EL CURSO 2020.2021.

Los compromisos de calidad que el IES Francisco Salzillo se comprometió a ofrecer y que están publicados en la actual Carta de Servicios son los siguientes:

COMPROMISO DE CALIDAD	
INDICADOR	INDICADOR
1. Información: Grado de satisfacción del alumnado y las familias con la información recibida (estándar 70%, anual)	
Grado de satisfacción sobre la información recibida a lo largo del curso por los alumnos : 0 a 10 \geq 7 (IN02PE02)	Grado de satisfacción sobre la Información recibida a lo largo del curso por las familias : 0 a 10 \geq 7 (IN04PE02)
2. Información: Grado de satisfacción del alumnado con la orientación académica y profesional (estándar 70%, anual)	
Grado de satisfacción sobre la orientación académica recibida a lo largo del curso por alumnado: 0 a 10 \geq 7 IN11POC06 ESO IN12POC06 BACHILLERATO	
3. Evaluaciones externas: Porcentaje de alumnos que superan la EBAU en junio (estándar 90%, anual)	
$(\text{Número de alumnos que superan la EBAU} / \text{número de alumnos que se presentan a la EBAU}) \times 100 = 90$ (90% aprobados) (IN12PE03)	
4. Resultados: Porcentaje de alumnos que aprueba todo en evaluación final y extraordinaria (diurno; estándar 70%, anual)	
$(\text{Número de alumnos que aprueban todo en evaluación final y extraordinaria} / \text{número de alumnos matriculados}) \times 100 = 70$ (70% aprobados) (IN01POC05)	
5. Resultados: Porcentaje de alumnos que está en condiciones de titular (diurno; estándar 70%, anual)	
$(\text{Número de alumnos que está en condiciones de titular} / \text{número de alumnos matriculados}) \times 100 = 70$ (70% aprobados)	Resultado de la evaluación final y extraordinaria de 4º ESO y 2º Bachillerato (IN05POC05)
6. Grado de satisfacción de los alumnos con las actividades extraescolares (70%, anual)	
Grado de satisfacción de los alumnos con las actividades extraescolares 0 a 10 \geq 7 IN01PA10 ESO	



IN02PA10 BACHILLERATO

7. Grado de satisfacción de los alumnos con el servicio prestado por la biblioteca (70%, anual)

Grado de satisfacción de los alumnos con el servicio prestado por la biblioteca:
0 a 10 ≥ 7
(IN07PA10)

8. Grado de satisfacción de los alumnos con el servicio de cantina (70%, anual)

Grado de satisfacción de los alumnos con el servicio de cantina:
0 a 10 ≥ 7
(IN02PA11)

Los Compromisos se miden anualmente, como aparece establecido en el Plan de Calidad. Las encuestas de satisfacción se llevan a cabo entre abril y mayo, tienen un carácter censal y se consulta a toda la comunidad educativa. Una vez calculados los indicadores, se incorporan a nuestro cuadro de mando. A partir de aquí, la Comisión de Calidad analiza los resultados obtenidos y, si la medida recogida está por debajo del estándar de calidad se proponen medidas correctoras. También se analizan las propuestas de los Departamentos recogidas en la Memoria. Éstas son debatidas en la CCP e incorporadas a la PGA.

Los resultados obtenidos para el curso 2020-21 son los siguientes:

INDICADOR	ÍNDICE DE LOGRO	
Grado de satisfacción sobre la información recibida a lo largo del curso por los alumnos: 0 a 10 ≥ 7 (IN02PE02)	7	7,13
Grado de satisfacción sobre la Información recibida a lo largo del curso por las familias: 0 a 10 ≥ 7 (IN04PE02)	6,45	7,6
Número de alumnos que superan la EBAU / número de alumnos que se presentan a la EBAU X 100 = 90 (IN12PE03)	97,70%	91%
Número de alumnos que aprueban todo en evaluación final y extraordinaria / número de alumnos matriculados X 100 = 70 (IN01POC05)	770 de 967 79,6%	596 de 878 67,8%
Número de alumnos que está en condiciones de titular / número de alumnos matriculados X 100 = 70 (IN05POC05)	Titulan: 224 de 276 81,15%	Titulan: 205 de 232 87,2%
Grado de satisfacción sobre la orientación académica recibida a lo largo del curso por alumnado: 0 a 10 ≥ 7 IN11POC06 ESO N12POC06 BACHILLERATO	7,23 (ESO y BACH)	7,8 (ESO) 7,9 (BACH)
Grado de satisfacción de los alumnos con las actividades extraescolares 0 a 10 ≥ 7	—	5,79 (ESO) 7,02 (BACH)



IN01PA10 ESO IN02PA10 BACHILLERATO		
Grado de satisfacción de los alumnos con el servicio prestado por la biblioteca 0 a 10 ≥ 7 (IN07PA10)	—	7,63
Grado de satisfacción de los alumnos con el servicio de cantina: 0 a 10 ≥ 7 (IN02PA11)	—	7,2

Debido al estado de alarma sanitaria la cantina y la biblioteca del centro han permanecido cerradas durante el curso 2020.21 y no se han podido realizar actividades extraescolares, por lo que estos indicadores están sin valoración.

Una vez analizados los indicadores de los niveles de logro se observa que estamos por debajo del estándar de calidad en la valoración de satisfacción de

- Grado de satisfacción sobre la Información recibida a lo largo del curso por las familias: 0 a 10 ≥ 7 (IN04PE02) 6,45.

A pesar de haber estado trabajando para implementar y reorganizar nuestra página web, la valoración de estos aspectos del centro por parte de las familias y los alumnos del centro ha descendido con respecto al curso pasado. Debemos dar información al inicio de curso a las familias para que se familiaricen con las diferentes secciones de la misma. En el caso de los alumnos será conveniente trabajar con los tutores esta herramienta de comunicación para que el alumnado se acostumbre a utilizarla.

Consideramos que las limitaciones de la situación de pandemia, con las rotaciones y los protocolos que han dificultado el contacto directo entre las familias y el profesorado han sido determinantes para los valores de los indicadores que hemos obtenido en las encuestas de estos dos sectores de la comunidad educativa. Hemos percibido un descenso en el grado de satisfacción de las familias en aspectos relacionados con la información recibida, con la imagen del centro, la convivencia, los espacios del centro y su participación en la vida del centro.

Las actuaciones y propuestas de mejora se centrarán en mejorar los canales de comunicación y propiciar una mayor efectividad en este aspecto. Para conocer las necesidades de este sector de la comunidad educativa el equipo directivo analizará los problemas detectados con la directiva del AMPA.

En cuanto al alumnado, confiamos que comenzar sin rotaciones con una presencialidad total mejore la comunicación y el acompañamiento que los alumnos necesitan.

ACTUACIONES A REALIZAR EN EL CURSO 2021.22 DERIVADAS DE LOS RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Unificar y seleccionar plataformas educativas comunes para todo el profesorado. Uso de la plataforma Classroom y Aula virtual como herramientas principales para el desarrollo y organización de las clases con los alumnos de todos los niveles y turnos en el centro.



2. Establecer vías de comunicación actualizadas y conocidas por familias, alumnos y profesorado. Insistir en los primeros días de clase en que los alumnos conozcan estos canales de comunicación y las familias también. Establecer el correo corporativo del profesorado como vía de comunicación con las familias junto con Telegram, Tokapp y Mirador.
3. Durante las semanas del inicio de curso recoger información sobre la situación de las familias de nuestros alumnos en términos de herramientas digitales.
4. Propiciar y favorecer la formación de alumnos, profesorado y familias en el uso de las plataformas con las que se va a trabajar a lo largo del curso. Formar a través de sesiones grabadas a las familias en el uso de Classroom; formar en el uso de la plataforma Classroom a los profesores en reuniones online.
5. Dedicar los primeros días del curso a familiarizar a los alumnos en el uso de las plataformas y metodología a seguir en los posibles escenarios del curso.
6. Establecer medidas que favorezcan la coordinación entre de los equipos docentes y los profesores PTs para evitar que los alumnos con necesidades educativas se desconecten del ritmo de la clase.
7. Realizar reuniones informativas con las familias antes del inicio del curso.
8. Revisar la organización de la web del centro para asegurar que la información es de fácil acceso para todos.

Se han valorado los objetivos planteados en la PGA del curso 2020.21 en la Memoria Anual, coincidiendo algunos de ellos con los compromisos de calidad de esta carta de servicios. Su valoración al igual que la del estándar de calidad marcado, aparece en la Memoria Anual del curso correspondiente.

Se han establecido actuaciones para mejorar los índices de logro que no han conseguido alcanzar ese estándar. Estas actuaciones aparecen en la PGA del curso 2021.22

A partir de las actuaciones de mejora se ha aprobado un plan de mejora anual, que también se recogió en la PGA del curso 2020.21 y cuya valoración aparece en la Memoria Anual de dicho curso. Al valorarse de manera positiva las medidas que se pusieron en marcha a lo largo del curso dentro de este Plan de Mejora, se consideran implantadas y se mantienen para el curso 2021.22. Incorporaremos nuevas actuaciones que se trabajarán en la CCP para el curso 2021.22.

ACTUACIONES IMPLANTADAS PARA EL CURSO 2021.22

1. Información a las familias en la Preevaluación sobre el rendimiento de los alumnos.
2. Tutorar al alumno con materias pendientes. Seguimiento de las tareas del alumno en Classroom.
3. Formación desde el equipo directivo sobre el uso de los programas y plataformas utilizadas en el centro.



4. Figura del cotutor para guiar a alumnos con problemas.
5. Trabajo de la comisión de convivencia permanente en la gestión de la convivencia del centro.
6. Información y difusión del Plan de Contingencia del centro y las modificaciones que se han realizado.
7. Mantener las decisiones respecto a los desdobles y apoyos para organizar los agrupamientos que se han realizado para reducir la ratio en la ESO.
8. Control de faltas y retrasos desde jefatura de estudios a los alumnos del centro.
9. Planificación de calendario de exámenes en los diferentes grupos con tutores y/o profesores.
10. Uso de plataformas Google (Classroom y Meet).
11. Incentivar al alumnado desde las tutorías para que se presente a las pruebas extraordinarias y asesorar desde las materias con trabajo en la web.
12. Actualización de información de los departamentos y modalidades de bachillerato en la web del centro.

Fdo: Ángel Serrano Rochel
Responsable de Calidad
IES Francisco Salzillo



Alcantarilla, 29 de octubre de 2021

Vº Bº: María del Mar Caballero Orenes
Directora del IES Francisco Salzillo