



INFORME SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

CURSO 2020-21

La trayectoria en Gestión de Calidad del IES Infante don Juan Manuel de Murcia, se ha visto ampliada con la publicación de la Carta de Servicios del Centro y la concesión por parte de la Consejería de Educación y Cultura del sello de "Centro con compromiso de Calidad en los Servicios". Como es preceptivo, en el presente informe se analiza el cumplimiento de los compromisos de calidad adquiridos.

1.	COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES ASOCIADOS.....	1
2.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	3
3.	QUEJAS Y SUGERENCIAS	5
4.	CONTROLES INTERNOS	6

1. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES ASOCIADOS.

Los datos recogidos en la tabla adjunta corresponden tanto a indicadores cuantitativos, relativos a la medición de los procesos, como de tipo cualitativo, obtenidos mediante las encuestas realizadas a todos los colectivos implicados (profesorado, alumnado, familias y PAS) durante los meses de mayo y junio de 2021. Aparecen resaltados aquellos en los que no se alcanza el objetivo de calidad propuesto.

Compromisos: Objetivos de calidad	Indicadores significativos	Resultados 20-21
1	Resultados académicos favorables en ESO y BTO: Titulación en 4º de ESO igual o superior al 80%; y en 2º de Bachillerato igual o superior al 70%. (Anual, medido en junio)	IN02-PC403-SP07. Alumnado de 4º de ESO que titulax100>=80 80,17%
		IN03-PC403-SP07. Alumnado de 2º de BTO que obtiene el títuloX100>=70 83,33%
2	Resultados académicos favorables en programas de atención a la diversidad ¹ : promoción o titulación con notable de media en Profundización y Bto. de investigación igual o superior al 80%. Promoción o titulación ABC igual o superior al 50%. Media de notable en idiomas en SELE igual o superior al 50%. (Anual, medido en junio)	IN02-PC503. Alumnado de Profundización con notable de mediaX100>=80 100%
		IN03-PC503. Alumnado de Bto. De Investigación con notable de media X100>=80 100%
		IN08-PC505. Alumnado ABC que promociona o titulaX100>=50 83,33%
		IN08-PC503. Alumnado del SELE con nota media de notable en idiomas X100>=50





C/ Miguel de Unamuno, 2
30006185@murciaeduca.es
Tfno. 968 295 162
Fax: 968 295 358
30009 MURCIA

I.E.S. INFANTE DON JUAN MANUEL. MURCIA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
CARTA DE SERVICIOS

3	Satisfacción general del alumnado y familias con el centro mayor del 65%. (Anual, medido en mayo)	IN06-PC2. Satisfacción general con el centro del alumnado y familias <i>percentil</i> >=65	64,95%
4	Resultados en la EBAU+0,2en relación a la media del distrito. (Anual, medido en junio)	IN05-PC403-SP07. Diferencia respecto a la media de la prueba EBAU del centro y del distrito>0,2	+0,454
5	Número de experiencias de inmersión lingüística ofertadas a lo largo de la ESO para SELE, mínimo 3. (Anual, medido en junio)	IN09-PC503. Número de intercambios lingüísticos>=3	0
6	Valoración por parte del alumnado y familias de la convivencia en el centro igual o superior al 60%. (Anual, medido en mayo)	IN01-PC602. Valoración de la convivencia en el centro por el alumnado <i>percentil</i> >=60	62,1%
		IN06-PC602. Valoración de la convivencia en el centro por las familias <i>percentil</i> >=60	73,14%
7	Orientación académica: valoración de la orientación académica y profesional igual o superior al 50%. (Anual, medido en mayo) Alumnado que recibe orientación académica grupal igual al alumnado de 4º de ESO y 2º Bto. (Anual, medido en junio)	IN01-PC502. Valoración de las actuaciones de orientación por el alumnado <i>percentil</i> >=50	56,03%
		IN05-PC502. Número de alumnos que han recibido orientación académica grupal <i>igual al alumnado de 4º de ESO y 2º de BTO.</i>	314 de 320
8	Número de actividades complementarias y extraescolares igual o superior a 30. (Anual, medido en junio)	IN01-PA6. Actividades complementarias y extraescolares realizadas>=30	32
9	Premios obtenidos por la comunidad escolar en convocatorias externas. Igual o superior a 15(Anual, medido en junio)	IN05-PE101. Reconocimiento y premios obtenidos por el centro (alumnado, profesorado, centro)>=15	11
10	Valoración de las actividades extraescolares por el alumnado igual o superior al 60%.(Anual, medido en mayo)	IN04-PC602. Valoración de actividades extraescolares por alumnado <i>percentil</i> >=60	52,82%
11	Valoración de la calidad del servicio de biblioteca por el alumnado igual o superior al 60%. (Anual, medido en mayo)	IN02-PA702.Valoración de la biblioteca por el alumnado <i>percentil</i> >=60	_____
12	Valoración de la cantina por el alumnado igual o superior al 70%. (Anual, medido en mayo)	IN03-PA201. Valoración de los recursos del centro por el alumnado (cantina) <i>percentil</i> >=70	_____
13	Valoración de la información recibida por las familias igual o superior al 70%. (Anual, medido en mayo)	IN02-PA102. Valoración de la información-comunicación por las familias <i>percentil</i> >=70	70,53%
14	Valoración del sitio web por alumnado y familias igual o	IN03-PA203. Valoración del alumnado del sitio web y portal de docencia <i>percentil</i> >=70	69,32%

17/01/2022 11:39:16

SANCHEZ MARTINEZ, JUAN

Esto 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-cl 64380a-7781-1abc-59d7-0050569134e7





C/ Miguel de Unamuno, 2
30006185@murciaeduca.es
Tfno. 968 295 162
Fax: 968 295 358
30009 MURCIA

I.E.S. INFANTE DON JUAN MANUEL. MURCIA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
CARTA DE SERVICIOS

	superior al 70%. (Anual, medido en mayo)	IN04-PA203. Valoración de las familias del sitio web del centro <i>percentil</i> >= 70	66,59%
15	Respuesta de la Dirección a las quejas antes de 7 días laborables. (Anual, medido en junio)	IN06-PE202. Sugerencias y quejas respondidas en el plazo de 7 días laborables	2

2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En 9 de los compromisos recogidos en nuestra Carta de Servicios se ha alcanzado el objetivo marcado, que en algunos casos se supera ampliamente. En dos de ellos, los referidos a la biblioteca del Centro y al servicio de cantina, no se ha recogido el indicador porque no han funcionado. La biblioteca porque se ha utilizado como aula ante las necesidades de espacio y la cantina por las restricciones sanitarias y porque está pendiente su adjudicación a un nuevo gestor.

A continuación, pasamos a detallar aquellos en los que no se alcanza el objetivo. En cada caso se justifica el resultado y se especifican las medidas adoptadas para mejorarlo.

3	Satisfacción general del alumnado y familias con el centro mayor del 65%. (Anual, medido en mayo)	IN06-PC2. Satisfacción general con el centro del alumnado y familias <i>percentil</i> >= 65	64,95%
---	--	---	--------

Este indicador queda solo unas décimas por debajo del objetivo marcado.

Justificación: El curso 20-21 ha sido especialmente complicado por la situación derivada de la crisis sanitaria por Covid-19. La semipresencialidad, la enseñanza online y otras medidas necesarias han generado un cierto descontento entre el alumnado y las familias. Aun así, prácticamente se alcanza el objetivo propuesto.

Acciones de mejora:

1. La vuelta a la normalidad en cuanto al desarrollo de la docencia debería poner fin a ese ligero descenso del grado de satisfacción.

5	Número de experiencias de inmersión lingüística ofertadas a lo largo de la ESO para SELE , mínimo 3. (Anual, medido en junio)	IN09-PC503. Número de intercambios lingüísticos >= 3	0
---	---	--	---





C/ Miguel de Unamuno, 2
30006185@murciaeduca.es
Tfno. 968 295 162
Fax: 968 295 358
30009 MURCIA

I.E.S. INFANTE DON JUAN MANUEL. MURCIA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
CARTA DE SERVICIOS

Justificación: Las restricciones sanitarias (confinamientos locales, limitación de aforos, imposibilidad de mezclar grupos) debidas a la pandemia han impedido la realización de este tipo de actividades.

Acciones de mejora:

2. La progresiva vuelta a la normalidad permitirá recuperar este tipo de actividades.

9	Premios obtenidos por la comunidad escolar en convocatorias externas. Igual o superior a 15. (Anual, medido en junio)	IN05-PE101. Reconocimiento y premios obtenidos por el centro (alumnado, profesorado, centro)>=15	11
---	---	--	----

Justificación: El compromiso es ambicioso y durante el curso 20-21 ha habido un menor número de convocatorias. Aun así, se logran 11 premios.

Acciones de mejora:

- Difundir entre el profesorado y alumnado la posibilidad de participar en este tipo de certámenes.
- Animar y preparar al alumnado para participar.
- Mejorar la recogida de datos de este indicador. No siempre queda constancia.

10	Valoración de las actividades extraescolares por el alumnado igual o superior al 60%. (Anual, medido en mayo)	IN04-PC602. Valoración de actividades extraescolares por alumnado <i>percentil</i> >=60	52,82%
----	---	---	--------

Este es uno de los indicadores en los que el resultado obtenido en las encuestas de satisfacción con la prestación del servicio queda más lejos del compromiso adquirido.

Justificación: La pandemia y la semipresencialidad han limitado mucho el número de actividades extraescolares que se han podido realizar. Por el mismo motivo se ha visto mermada la posibilidad de interactuar con otros compañeros y grupos, lo que ha podido influir también en el descenso de valoración. También hay que tener en cuenta que, en ocasiones, el alumnado tiene unas expectativas y gustos diferentes de las actividades que se realizan.





C/ Miguel de Unamuno, 2
30006185@murciaeduca.es
Tfno. 968 295 162
Fax: 968 295 358
30009 MURCIA

I.E.S. INFANTE DON JUAN MANUEL. MURCIA

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
CARTA DE SERVICIOS**

Acciones de mejora:

- Recuperar las actividades extraescolares que se solían realizar y que no se han podido llevar a cabo por los motivos aducidos.
- Pedir al alumnado que haga propuestas sobre el tipo de actividades extraescolares que les pueden resultar más interesantes.

14	Valoración del sitio web por alumnado y familias igual o superior al 70%. (Anual, medido en mayo)	IN03-PA203. Valoración del alumnado del sitio web y portal de docencia <i>percentil</i> >=70	69,32%
		IN04-PA203. Valoración de las familias del sitio web del centro <i>percentil</i> >=70	66,59%

La valoración de la web del Centro, en el caso del alumnado, prácticamente alcanza el compromiso fijado. La valoración de las familias se queda algo más de tres puntos por debajo.

Justificación: El diseño de la página web del Centro había quedado anticuado.

Acciones de mejora:

- Diseño y puesta en funcionamiento desde el inicio del curso 21-22 de una nueva web con un diseño más actual y de uso más sencillo e intuitivo.

3. QUEJAS Y SUGERENCIAS

La adecuada gestión de las quejas y sugerencias es una de las bases de funcionamiento de un Sistema de Gestión de Calidad. Sin embargo, y como se recoge en sucesivas propuestas de mejora es un aspecto que se debe mejorar. Hasta el momento existían diversos canales a través de los cuales se podían presentar quejas y sugerencias: personalmente mediante el formato de Calidad correspondiente o a través de la web mediante un formulario. También se admitían las presentadas por teléfono. El registro de estas era realizado por el director.

Durante el curso 2020-21 la mayoría de las quejas y sugerencias están relacionadas con la situación derivada de la semipresencialidad, quejas de familias y alumnado que no estaban satisfechos con la forma en la que se estaba abordado, en casos puntuales, esta situación. También se canalizaron este tipo de quejas a través de los representantes de las familias en el Consejo Escolar. En todos los casos se procuró atender las quejas y sugerencias presentadas en este sentido.

También se suelen presentar incidencias relacionadas con las instalaciones del Centro, ya que se encuentran un tanto anticuadas. En este caso, la mayoría de las medidas que se deberían adoptar no dependen únicamente del Centro y por eso no es posible atender todas las quejas y sugerencias presentadas en este sentido.





C/ Miguel de Unamuno, 2
30006185@murciaeduca.es
Tfno. 968 295 162
Fax: 968 295 358
30009 MURCIA

I.E.S. INFANTE DON JUAN MANUEL. MURCIA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CARTA DE SERVICIOS

Conscientes de la necesidad de mejorar y agilizar la gestión de Felicitaciones/Sugerencias/Quejas se han tomado ya las medidas pertinentes que se han empezado a aplicar en el presente curso 2021-22. En la nueva web se ha habilitado un enlace para que se puedan presentar este tipo de incidencias:
<http://wp.iesinfante.es/felicitaciones-quejas-sugerencias/>.

Esta información queda registrada en una hoja de Excel y los Jefes de Estudios que están integrados en la Comisión de Calidad y la Coordinadora son los encargados de hacer llegar las quejas y sugerencias a los afectados y de responder a los interesados. De esta forma se agiliza la gestión y queda todo convenientemente registrado.

A través de las tutorías se ha animado al alumnado y a las familias a utilizar este mecanismo que puede servir para detectar problemas e intentar ponerles solución cuanto antes, como corresponde a un sistema de gestión basado en la mejora continua.

4. CONTROLES INTERNOS

A lo largo de cada uno de los cursos académicos la Coordinadora de Calidad con la ayuda del Equipo Directivo, la Comisión de Calidad, los responsables de los diferentes Programas y los tutores y profesorado en general, se encarga de recoger los indicadores.

Los de carácter cuantitativo se van recogiendo a medida que se desarrollan los diferentes procesos y se incorporan al cuadro de mandos general.

Los indicadores cualitativos, de percepción de la calidad del servicio, por parte de los diferentes colectivos afectados (profesorado, alumnado, familias, PAS y antiguos alumnos) se recogen mediante encuestas online enviadas a todos sus integrantes durante los meses de mayo y junio. Posteriormente los resultados, convenientemente ponderados, se incluyen también en el cuadro general de mandos.

Una vez recogidos todos los indicadores se procede a su análisis por parte de la Coordinadora de Calidad, con la ayuda de la Comisión de Calidad, que en reuniones periódicas estudia los resultados obtenidos y realiza las propuestas de mejora pertinentes.

En lo referido a la Carta de Servicios, se tienen en cuenta los indicadores que corresponden a los compromisos adquiridos y se comprueba cuáles se han podido cumplir. En el caso de los que no se ha alcanzado, se analizan las causas y se proponen medidas de mejora (tal y como figura en este informe).

Toda esta información se hace llegar a los órganos colegiados: Consejo Escolar, Claustro y CCP y sus aspectos más relevantes se publican en la web
<http://wp.iesinfante.es/resultados/>

