

## INFORME DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

### 1. COMPROMISOS DEL CIFP Y SUS INDICADORES DE LOGRO

Los compromisos de calidad que el Centro Integrado de Formación Profesional de Lorca se comprometió a ofrecer y que están publicados en la actual Carta de Servicios son los siguientes:

	<i>Compromiso</i>	<i>Indicador</i>
1	Número de alumnos que titulan respecto a los que inician un ciclo formativo sea igual o superior al 70 %.	(Número de alumnos que titulan en un ciclo formativo/Número de alumnos matriculados al inicio de dicho ciclo formativo) x100 ≥70
2	Grado de satisfacción de los alumnos igual o superior a 3 sobre 5, con respecto al módulo de Formación en Centros de Trabajo.	Grado de satisfacción del alumnado en escala de 0 a 5 ≥3 Encuesta: AN-PD04-E3
3	Grado de satisfacción de las empresas igual o superior a 3 sobre 5, respecto al módulo de Formación en Centros de trabajo.	Grado de satisfacción de las empresas en escala de 0 a 5 ≥3 Encuesta: AN-PD04-E4
4	Llevar a cabo las movilidades de alumnos concedidas en los proyectos Erasmus en un número igual o superior al 80 % (medidas al final de curso sobre proyectos finalizados)	(Número de movilidades concedidas en un proyecto Erasmus/número de movilidades llevadas a cabo en dicho proyecto) x100 ≥80
5	Grado de satisfacción de los usuarios con la información dada por el Departamento de Información y Orientación Profesional en un número igual o superior a 3 sobre 5.	Grado de satisfacción del usuario del DIOP en escala de 0 a 5 ≥3 Encuesta: AN-PD04-E6
6	Tasa de abandono (medida en la evaluación final ordinaria): porcentaje de alumnado que abandona sea igual o inferior al 30%.	(Número de alumnos del grupo/ número de alumnos que abandonan) x100 ≤30%
7	Grado de satisfacción de los alumnos respecto a la calidad de la educación y la formación igual o superior a 3 sobre 5.	Grado de satisfacción de los alumnos en escala de 0 a 5 ≥3 Encuesta: AN-PD04-E2
8	Participación del centro en certámenes de emprendimiento en un número igual o superior a 1.	Número certámenes anuales en los que se participa ≥1
9	Grado de satisfacción de los alumnos respecto al trato y transparencia de la información recibida igual o superior a 3 sobre 5.	Grado de satisfacción de los alumnos en escala de 0 a 5 ≥3 Encuesta: AN-PD04-E2
10	Grado de satisfacción de los alumnos sobre la imagen general de institución igual o superior a 3 sobre 5.	Grado de satisfacción de los alumnos en escala de 0 a 5 ≥3 Encuesta: AN-PD04-E2
11	Respuesta a quejas y sugerencias en 15 días hábiles (anual, medido en junio)	(Número de respuestas a sugerencias y quejas en el plazo comprometido/número de sugerencias y quejas recibidas) x100=1

Los compromisos se miden anualmente tal y como aparece reflejado en nuestro proceso de Gestión de Calidad PD04 (Plan de calidad).



Las encuestas de satisfacción se llevan a cabo en marzo para los alumnos de 2º curso y en junio para los alumnos de 1º curso, profesores y empresas.

El responsable de calidad se encarga de recopilar todos los resultados y calcular los indicadores que se incorporarán al cuadro de mandos de la Carta de Servicios. Los miembros de la Comisión de Calidad analizan los resultados obtenidos, y si la medida recogida está por debajo del estándar de calidad, se proponen las medidas correctoras.

## 2. RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos para el curso 2020-2021 son los siguientes:

	<i>Indicador</i>	<i>Índice de logro</i>
1	(Número de alumnos que titulan en un ciclo formativo/Número de alumnos matriculados al inicio de dicho ciclo formativo) $\times 100 \geq 70$	56%
2	Grado de satisfacción del alumnado en escala de 0 a 5 $\geq 3$ con respecto al módulo de FCT Encuesta: AN-PD04-E3	4,70
3	Grado de satisfacción de las empresas en escala de 0 a 5 $\geq 3$ respecto al módulo de FCT Encuesta: AN-PD04-E4	4,71
4	(Número de movilidades concedidas en un proyecto Erasmus/número de movilidades llevadas a cabo en dicho proyecto) $\times 100 \geq 80$	44%
5	Grado de satisfacción del usuario del DIOP en escala de 0 a 5 $\geq 3$ Encuesta: AN-PD04-E6	4,89
6	Tasa de abandono (Número de alumnos del grupo/ número de alumnos que abandonan) $\times 100 \leq 30\%$	7,17%
7	Grado de satisfacción de los alumnos en escala de 0 a 5 $\geq 3$ , respecto a la calidad de la educación y la formación Encuesta: AN-PD04-E2	4,10
8	Número certámenes anuales en los que se participa $\geq 1$	4
9	Grado de satisfacción de los alumnos en escala de 0 a 5 $\geq 3$ , respecto al trato y transparencia de la información recibida Encuesta: AN-PD04-E2	4,33
10	Grado de satisfacción de los alumnos en escala de 0 a 5 $\geq 3$ , respecto a la imagen general de la institución Encuesta: AN-PD04-E2	4,02
11	(Número de respuestas a sugerencias y quejas en el plazo comprometido/número de sugerencias y quejas recibidas) $\times 100 = 1$	1



### 3. CAUSAS Y MEDIDAS CORRECTORAS

Tras analizar los resultados comprobamos que las mediciones están por encima del estándar y del objetivo planteado, salvo en dos de los compromisos adquiridos, tal y como ocurrió en el pasado curso, a pesar de llevar a cabo las mejoras planteadas, hay factores que influyen en esos resultados y que escapan al control del centro, estos valores los comentamos a continuación:

1. *Número de alumnos que titulan respecto a los que inician un ciclo formativo sea igual o superior al 70 %. El estándar establecido sería de 70% y el resultado obtenido es de 56%, que mejora el del curso pasado, que era 53%, pero sigue alejado del estándar.*

Para el cálculo del indicador se ha utilizado el número de alumnos que empiezan en el curso 2019-20, 321 alumnos (matrículas Activas "A" de 1º, quitando modulares) y 181 alumnos que titulan 2020-21, (sólo los grupos de 2º) todos en convocatoria extraordinaria, CAE en ordinaria, solo subgrupo normal. Lo que nos da el 56%.

El 48% de los alumnos del centro pertenece a la modalidad semipresencial, cuyo perfil corresponde a alumnos que compaginan sus estudios con el trabajo, siendo muy complicado titular en 2 cursos consecutivos.

Otro factor a tener en cuenta en la titulación son las renunciadas, 16 alumnos en 20-21 han decidido aplazar la realización de la FCT. Según datos obtenidos en actas junio y septiembre con RE, 30 alumnos han renunciado a determinados módulos de su ciclo, retrasando así la finalización de sus estudios o bien abandonando los mismos.

Descartamos que la causa principal de no titular sea debida a aspectos académicos, ya que el número de alumnos que suspende con calificaciones entre 2, 3 y 4 es de 27 alumnos, frente a 74 alumnos que abandonan según actas de septiembre 2021. Proponemos:

#### ACTUACIONES DE MEJORA

1. Se ha elaborado un Plan de Absentismo durante el 20-21, como cumpliendo así la acción de mejora propuesta el curso pasado, que se está llevando a cabo durante el 21-22, en el que se recoge una serie de medidas específicas como una entrevista en el DIOP para concienciar sobre el abandono en los Ciclos Formativos, ya que la decisión es del alumno, sin que el centro tenga control sobre anulaciones o renunciadas.
2. Debido a estas variables, ajenas a control del centro, y a la dificultad de cálculo del indicador actual, introduciremos una modificación en mediciones y compromisos adquiridos, para la próxima carta de servicios. Para ello, utilizaremos la



información de los listados del DOC de Plumier XXI, utilizando el 3.3. *Absentismo escolar en el curso anterior*, dado que uno de los factores que más influyen en la falta de éxito en la titulación, radica en la falta de asistencia, según observamos en los resultados obtenidos.

3. Nos planteamos como objetivo controlar la ejecución del plan de absentismo para el curso 2021-22 utilizando como medida la información de los listados del DOC de Plumier XXI, apartado 3.3.

2. *Llevar a cabo las movilidades de alumnos concedidas en los proyectos Erasmus en un número igual o superior al 80 % (medidas al final de curso sobre proyectos finalizados). El estándar establecido es de un 80% y el resultado obtenido es de 44 %*

En el curso **2020-2021** se han llevado a cabo el **44 %** de las becas concedidas mejorando el **16,4 %** del curso anterior. Esta mejora es debida principalmente a la vacunación de alumnos y que ha mejorado la situación sanitaria existente a consecuencia del COVID. Aun así los resultados están lejos del compromiso adquirido. Al tratarse de proyectos bianuales, la intención, si la pandemia lo permite, es realizar las movilidades en este curso.

#### ACTUACIONES DE MEJORA

1. Llevar a cabo las movilidades atrasadas en el presente curso, para completar el programa europeo, contando con la mejora de la situación pandémica. El objetivo es emplear la totalidad de las subvenciones concedidas en el programa Erasmus+, y para ello se solicitará la ampliación en los plazos de ejecución de los proyectos.

#### 4. RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

En cuanto a las reclamaciones, quejas y sugerencias, hemos recibido 6 a lo largo del curso escolar 20-21. Aunque ha aumentado el número con respecto al curso anterior, entendemos que debe haber una mayor implicación de toda la comunidad educativa. Para ello está a disposición un código QR, que se ha distribuido por las diferentes dependencias del centro, con la finalidad de facilitar su accesibilidad.

De las 6 comunicaciones recibidas:

- 1 corresponde a una reclamación. Relacionada con la ventilación del edificio.
- Las 5 restantes son sugerencias sobre los siguientes temas:
  - La cantina.



- Aparcamiento del centro para el profesorado.
- Timbre del cambio de clase.
- Las otras 2 son propuestas de mejora de las medidas de prevención frente al COVID.

Todas ellas han sido llevadas a la comisión de calidad siendo respondidas y trasladando la información a los interesados, en el tiempo mínimo establecido en el correspondiente procedimiento.

En el curso 21-22 se añade felicitaciones, en el mismo modelo, como cumplimiento del compromiso de mejora del curso pasado.

## 5. CONTROLES INTERNOS EFECTUADOS

El centro dispone de un cuadro de mandos específico para la carta de servicios, donde están reflejados los indicadores que miden los compromisos adquiridos y los responsables de su medición. Los datos se han obtenido tomando como referencia el curso escolar 20-21. Es destacable la mejora en el indicador de satisfacción de la calidad de la educación y la formación por parte de los alumnos pasando del 3,85 al 4,10 sobre 5.

Se han llevado a cabo las actuaciones de mejora propuesta en el seguimiento de la Carta de Servicios del curso pasado.

Vº Bº La directora

Responsable de calidad

*Firmado y fechado digitalmente*

Dª Josefa Andreu García

D. Juan Belver Martínez

