

Informe de seguimiento de la Carta de Servicios

Curso 2021/22



*IES Ntra Sra de los Remedios
Ubrique (Cádiz)*

1.- Descripción del Servicio

Unidad responsable:

I.E.S. Ntra. Sra. de los Remedios (Dpto. FEIE)

Publicación en BOJA:

BOJA nº 43 de 2 de Marzo de 2012

Divulgación:

Se encuentra publicado el texto de la Carta en la web del centro:

www.ieslosremedios.org

Fecha de reunión de seguimiento: 09/12/2022

2.- Documentación analizada para el Seguimiento

- Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Panel de indicadores interno e indicadores homologados.
- Planes de Mejora.
- Memoria de Autoevaluación.
- Informe de evaluación de los cursos realizados.
- Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones.
- Normativa vigente.

3.- Análisis de resultados y revisión de compromisos e indicadores

A continuación se muestra un resumen del cumplimiento de los indicadores asociados a los compromisos establecidos en la Carta de Servicios. Algunos apartados se encuentran desarrollados posteriormente con más detalle.

Actualmente la carta de servicios del IES Ntra. Sra de los Remedios se encuentra en estado de revisión, ya que muchos de nuestros compromisos han cambiado o evolucionado desde que se elaboró la primera versión de la carta. Provisionalmente realizamos el seguimiento de alguno de los indicadores que aún se mantienen vigentes.

Actualmente se lleva el seguimiento de los siguientes indicadores:

Tabla resumen de cumplimiento de Indicadores							
C o m p r o m i s o	Indicador		Estándar de Calidad	Valor alcanzado 19/20	Valor alcanzado 20/21	Valor alcanzado 21/22	¿Cumple?
	1	% de alumnos/as presenciales que promocionan o titulan cada curso académico, respecto a los evaluados.	ESO	≥60%	94,51%↑	92,13%↓	89,57%↓
BACH			≥65%	95,03%=	94,59%=	96,21%↑	
ADULTOS			≥50%	88,7%↑	80,89%↑	77,59%↓	
Conformidad de ciclos formativos		Módulos conformes	≥60%	96%↓	98%↑	90%↓	
		CICLOS Conformes	≥65%	100%=	100%=	100%=	
2	% del cumplimiento global del Centro de las programaciones impartidas en el curso académico (Total IES = FPE + Bachillerato + ESO + ESPA).		≥75%	90,39%↓	92,67%↑	92,90%=	Sí
3	% de alumnos y alumnas que superan las Pruebas de Selectividad con respecto al total de los presentados del Centro.		≥85%	93,33%↑	96,25%↑	91,57%↓	Sí
4	% de profesores/as que realizan al menos 1 actividad formativa por curso académico.		≥70%	73,6%↓	54,32%↓	83,95%↑	Sí
5	Índice de satisfacción sobre atención y resolución de trámites administrativos, en las encuestas anuales realizadas al alumnado, familias y empresas colaboradoras en la FCT.		≥3 (de 1 a 5)	No se han realizado encuestas este curso debido a la pandemia	4,178	BIANUAL	
	Número de reclamaciones sobre los trámites administrativos del centro.		≥5	0=	0=	0=	Sí
9	Índice de satisfacción sobre el clima de convivencia, en las encuestas anuales realizadas al alumnado y las familias.		≥3 (de 1 a 5)	No se han realizado encuestas este curso debido a la pandemia	4,075	BIANUAL	
	% de partes de incidencia considerados como faltas graves (según lo recogido y tipificado en el Plan de Convivencia).		≤1%	2/136= 1,47%↑	11/128= 8,59%↑	2/174= 1,15%↓	No
10	nº de reuniones informativas anuales mantenidas entre el tutor de cada grupo con las familias.		≥3	2 *	No se han realizado este curso debido a la pandemia.	1	No
11	% de casos de abandono tratados con respecto al total detectados en el Centro.		100%	100%=	100%=	100%=	Sí
	"Tasas de abandono en las diferentes enseñanzas":	% abandono en ESO	≤2%	1,65%↑	0%↓	0,29%↑	Sí
		% abandono en BACH (Incluye Bach de Adultos)	≤10%	2,47%↑	5%↑	2,16%↓	Sí
		% abandono en CICLOS	≤15%	15,96%↓	23,01%↑	14,96%↓	Sí
% abandono en ESPA		≤65%	64%↓	72,73%↑	74,51%↑	No	

14	Nivel de satisfacción en relación a las Prácticas en Empresa, obtenido en las encuestas anuales realizadas al alumnado de FCT.	≥3,5 (de 1 a 5)	No se han realizado encuestas este curso debido a la pandemia	4,658	BIANUAL	
	Nivel de satisfacción en relación a las Prácticas en Empresa, obtenido en las encuestas anuales realizadas a las empresas colaboradoras en la Fase de Prácticas.	≥3,5 (de 1 a 5)	No se han realizado encuestas este curso debido a la pandemia	4,386	BIANUAL	
15	Nivel de satisfacción de las familias con los servicios prestados en el centro.	≥3 (de 1 a 5)	No se han realizado encuestas este curso debido a la pandemia	4,17	BIANUAL	

Hacemos a continuación un análisis más detallado del cumplimiento de algunos de los compromisos con observaciones al respecto.

Compromiso 9: Promover un clima de convivencia que favorezca la tolerancia y el respeto a las normas de todos los miembros de la comunidad educativa, a través de la realización de acciones motivadoras y llevando a cabo un seguimiento del clima de convivencia.				Observaciones sobre el nivel de cumplimiento.
Indicador	Estándar Calidad	Valor alcanzado	Cumplimiento	A pesar de que el indicador no baja del 1% establecido como estándar de calidad, sí que podemos observar la notable bajada de las conductas consideradas como graves respecto del total de conductas contrarias a la convivencia, pasando de un 8,59% el curso anterior a un 1,15% este curso. Anotamos que se sigue trabajando activamente en el área de convivencia durante el curso presente para seguir mejorando este tipo de conductas.
% de partes de incidencia considerados como faltas graves (según lo recogido y tipificado en el Plan de Convivencia).	≤1%	2/174= 1,15%↓	No	

Compromiso 10: Tener al menos tres reuniones con las familias.				Observaciones sobre el nivel de cumplimiento.
Indicador	Estándar Calidad	Valor alcanzado	Cumplimiento	Los tutores/as sólo han realizado este curso sesiones de reunión presenciales GRUPALES en la evaluación inicial al principio del primer trimestre. No se vienen realizando las reuniones de seguimiento trimestrales para entrega de boletines desde el COVID, puesto que los boletines se entregan a través de IPasen en el punto de recogida. No obstante, las familias que lo han solicitado se han reunido personalmente con los tutores, en la mayoría de los casos de manera telemática. Hay que señalar que, aunque no presenciales, los tutores/as han mantenido de manera particular muchas entrevistas con las familias, más incluso de lo establecido, ya que así lo ha requerido la situación.
Nº de reuniones informativas anuales mantenidas entre el tutor de cada grupo con las familias	3	1	No	

Compromiso 11: Tratar de manera personalizada los posibles casos de abandono detectados.				Observaciones sobre el nivel de cumplimiento.
Indicador		Estándar Calidad	Valor alcanzado	Cumplimiento
"Tasas de abandono en las diferentes enseñanzas":		≤65%	74,51%↑	No
% abandono ESPA				ESPA: → Anotamos que la mayor parte de este porcentaje es alumnado matriculado que nunca ha llegado a asistir o hacer acto de presencia en los centros (ni en nuestro centro ni tampoco en los CEPER asociados, es algo generalizado), con lo que realmente no se debería considerar como abandono propiamente dicho. → El principal motivo de abandono real es que el tipo de alumnado es de personas adultas con diferentes situaciones personales ajenas al instituto que quizás no le permiten continuar con sus estudios (trabajo, etc...). → Las vías alternativas a la obtención de la titulación en ESPA cada vez son más amplias y atractivas para el alumnado: pruebas libres, oferta de FP, ... con lo que solo en casos particulares necesitan realmente estos estudios.

Comentamos de modo general que en los indicadores relativos a las encuestas de satisfacción no tenemos datos de este curso puesto que está estipulado que dichas encuestas se realicen cada DOS CURSOS académicos. Por este motivo, se realizará el análisis con los datos correspondientes el próximo curso.

Señalar también que todas las acciones correctivas de la no conformidad de los indicadores anteriormente descritos se encuentran detalladas en el documento: REVISIÓN DEL SISTEMA.