

# Informe de seguimiento de la Carta de Servicios

## Curso 2022/23



*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](http://www.ieslosremedios.org)

**Fecha de reunión de seguimiento:** 10/01/2024

### 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<br>o<br>m<br>p<br>r<br>o<br>m<br>i<br>s<br>o | Indicador   |  | Estándar de Calidad | Valor alcanzado 20/21                                | Valor alcanzado 21/22 | Valor alcanzado 22/23 | ¿Cumple? |
|  | 1   | % de alumnos/as presenciales que promocionan o titulan cada curso académico, respecto a los evaluados. | ESO                 | ≥60%   | 92,13%                | 89,57%↓               | 95,66%↑  |
| BACH   |   |  | ≥65%                | 94,59%   | 96,21%↑               | 96,24%=               |          |
| ADULTOS  |   |  | ≥50%                | 80,89%   | 77,59%↓               | 83,87%↑               |          |
| Conformidad de ciclos formativos               |   | Módulos conformes  | ≥60%                | 98%  | 90%↓                  | 76%↓                  |          |
|  |   | CICLOS Conformes   | ≥65%                | 100%   | 100%=                 | 75%↓                  |          |
| 2  | % del cumplimiento global del Centro de las programaciones impartidas en el curso académico (Total IES = FPE + Bachillerato + ESO + ESPA).                                    |  | ≥75%                | 92,67%   | 92,90%=               | 93,48%↑               | Sí       |
| 3  | % de alumnos y alumnas que superan las Pruebas de Selectividad con respecto al total de los presentados del Centro.   |  | ≥85%                | 96,25%   | 91,57%↓               | 92%=                  | Sí       |
| 4  | % de profesores/as que realizan al menos 1 actividad formativa por curso académico.   |  | ≥70%                | 54,32%   | 83,95%↑               | 91,14%↑               | 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)       | 4,178  | BIANUAL               | 4,41↑                 | Sí       |
|  | 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)       | 4,075  | BIANUAL               | -                     | -        |
|  | % de partes de incidencia considerados como faltas graves (según lo recogido y tipificado en el Plan de Convivencia).   |  | ≤1%                 | 11/128= 8,59%↑                                       | 2/174= 1,15%↓         | 3/347= 0,864%↓        | Sí       |
| 10   | nº de reuniones informativas anuales mantenidas entre el tutor de cada grupo con las familias.  |  | ≥3                  | No se han realizado este curso debido a la pandemia. | 1                     | 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%                 | 0%↓  | 0,29%↑                | 0,92%↑                | Sí       |
|  |   | % abandono en BACH (Incluye Bach de Adultos)   | ≤10%                | 5%↑  | 2,16%↓                | 2,84%↑                | Sí       |
|  |   | % abandono en CICLOS   | ≤15%                | 23,01%↑  | 14,96%↓               | 12,96%↓               | Sí       |
|  |   | % abandono en ESPA   | ≤65%                | 72,73%↑  | 74,51%↑               | 71,14%↓               | No       |

|    |  |                       |       |         |       |    |
|----|--|-----------------------|-------|---------|-------|----|
| 14 | Nivel de satisfacción en relación a las Prácticas en Empresa, obtenido en las encuestas anuales realizadas al alumnado de FCT.                                   | $\geq 3,5$ (de 1 a 5) | 4,658 | BIANUAL | 4,38↑ | Sí |
|    | 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. | $\geq 3,5$ (de 1 a 5) | 4,386 | BIANUAL | 4,46↑ | Sí |
| 15 | Nivel de satisfacción de las familias con los servicios prestados en el centro.  | $\geq 3$ (de 1 a 5)   | 4,17  | BIANUAL | 4,2=  | Sí |

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

| <b>Compromiso 1:</b> Conseguir que el 75% del alumnado de enseñanzas presenciales promocione o titule, con respecto al total de evaluados (en junio y septiembre). |                   |                         |                        |                     | <b>Observaciones sobre el nivel de cumplimiento.</b>   |  |
|--|-------------------|-------------------------|------------------------|---------------------|--|--|
| <b>Indicador</b>   |                   | <b>Estándar Calidad</b> | <b>Valor alcanzado</b> | <b>Cumplimiento</b> | A pesar de que el resultado entra dentro del estándar de calidad, analizamos la bajada respecto de niveles anteriores. Las cuatro modalidades de ciclos que contemplamos son:<br>SMR: 81,82% de módulos conformes<br>DAW: 85,62% de mód. conf.<br>AD: 100% de mód. conf.<br>ADaD: 38,46% de mód. conf.<br>Sólo se desvía de los valores habituales el dato de Asistencia a la dirección en la modalidad a distancia, que por sus particulares características no cumple de manera puntual con el requisito de conformidad. |  |
| Conformidad de ciclos formativos   | Módulos conformes | $\geq 60\%$             | 76%↓                   | Sí                  |  |  |
|  | CICLOS Conformes  | $\geq 65\%$             | 75%↓                   | Sí                  |  |  |

| <b>Compromiso 9:</b> 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. |  |                         |                        |                     | <b>Observaciones sobre el nivel de cumplimiento.</b>   |  |
|--|--|-------------------------|------------------------|---------------------|--|--|
| <b>Indicador</b>   |  | <b>Estándar Calidad</b> | <b>Valor alcanzado</b> | <b>Cumplimiento</b> | Este indicador cumple con el estándar de calidad fijado. Sin embargo merece la pena comentar el notable aumento en el número de partes de incidencia recogidos en Séneca respecto a los cursos anteriores. Este año tenemos recogidas 347 faltas, frente a 174 y 128 anteriores. Esto es debido a que se han registrado todas las faltas, amonestaciones orales, amonestaciones por faltas de asistencia, etc, todas aquellas que han supuesto en mayor o menor grado un comportamiento inadecuado o conducta contraria a la convivencia. Dentro de ahí, sólo 3 están tipificadas como graves. |  |
| % de partes de incidencia considerados como faltas graves (según lo recogido y tipificado en el Plan de Convivencia).  |  | $\leq 1\%$              | 3/347=<br>0,864%↓      | Sí                  |  |  |
| Índice de satisfacción sobre el clima de convivencia, en las encuestas anuales realizadas al alumnado y las familias.  |  | $\geq 3$ (de 1 a 5)     | -                      | -                   |  |  |

| <b>Compromiso 10:</b> Tener al menos tres reuniones con las familias.                         |                         |                        |                     | <b>Observaciones sobre el nivel de cumplimiento.</b>   |
|---|-------------------------|------------------------|---------------------|--|
| <b>Indicador</b>  | <b>Estándar Calidad</b> | <b>Valor alcanzado</b> | <b>Cumplimiento</b> |  |
| Nº de reuniones informativas anuales mantenidas entre el tutor de cada grupo con las familias | 3                       | 1                      | No                  | <p>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.</p> <p>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.</p> |

| <b>Compromiso 11:</b> Tratar de manera personalizada los posibles casos de abandono detectados. |                         |                        |                     | <b>Observaciones sobre el nivel de cumplimiento.</b>   |
|---|-------------------------|------------------------|---------------------|--|
| <b>Indicador</b>  | <b>Estándar Calidad</b> | <b>Valor alcanzado</b> | <b>Cumplimiento</b> |  |
| <p>“Tasas de abandono en las diferentes enseñanzas”:</p> <p>% abandono ESPA</p>                 | ≤65%                    | 71,14%↓                | No                  | <p>ESPA:</p> <p>→ 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.</p> <p>→ 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...).</p> <p>→ 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.</p> |

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