

CARTA DE SERVICIOS

INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO 2013/14

I.E.S. Ntra. Sra. de los Remedios (Ubrique)



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:

21/01/2013

2.- Documentación analizada para el Seguimiento

- Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Panel de indicadores interno e indicadores homologados de la Agencia de Evaluación.
- Planes de Mejora.
- Informe de evaluación de los cursos realizados.
- Informes de satisfacción de personal, alumnado, familias y empresas.
- 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. Todos los apartados se encuentran desarrollados posteriormente con más detalle.

Tabla resumen de cumplimiento de Indicadores				
Compromiso	Indicador	Estándar de Calidad	Valor alcanzado	¿Cumple?
1	% de alumnos/as presenciales que promocionan o titulan cada curso académico, respecto a los evaluados (Total IES= FPE + Bachillerato + ESO + ESPA).	75%	81,32%	Sí
2	% del cumplimiento global del Centro de las programaciones impartidas en el curso académico (Total IES = FPE + Bachillerato + ESO + ESPA).	75%	94,80%	Sí
3	% de alumnos y alumnas que superan las Pruebas de Selectividad con respecto al total de los presentados del Centro.	85%	97,14%	Sí
4	% de profesores/as que realizan al menos 1 actividad formativa por curso académico.	70%	78,69%	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)	4,208	Sí
	Número de reclamaciones sobre los trámites administrativos del centro.	5	0	Sí
6	Porcentaje de visitas realizadas a/por otros Centros para informar de la oferta educativa. – Propuesta de eliminar –	80%	100% (Última medición curso 11/12)	Sí
7	Número de revisiones mensuales de los contenidos de la WEB y tablón de anuncios. – Propuesta de eliminar –	1	-	Sí.
8	% de objetivos cubiertos del Plan de Orientación y Acción Tutorial que se han cubierto. – Redefinir –	70%	OBS*	OBS*
9	% de partes de incidencia considerados como faltas graves (según lo recogido y tipificado en el Plan de Convivencia) tratados por la Comisión de Convivencia en cada evaluación según el procedimiento establecido. – Redefinir –	100%	OBS*	OBS*
	Índice de satisfacción sobre el clima de convivencia, en las encuestas anuales realizadas al alumnado y las familias.	3 (de 1 a 5)	3,79	Sí
10	nº de reuniones informativas anuales mantenidas entre el tutor de cada grupo con las familias.	3	5	Sí
11	% de casos de abandono tratados con respecto al total detectados en el Centro.	100%	100%	Sí
12	% de alumnos con necesidades educativas especiales a los que se les presta atención individualizada. – Redefinir –	100%	100%	Sí
13	% de alumnado insertado laboralmente en los seis meses siguientes a terminar sus estudios de Formación Profesional. – Propuesta de eliminar –	50%	67,74	Sí
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)	4,74	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.	3,5 (de 1 a 5)	4,57	Sí
15	Nivel de satisfacción de las familias con los servicios prestados en el centro.	3 (de 1 a 5)	4,33	Sí
16	Nº de actividades extraescolares y complementarias realizadas sobre el total de las programadas. – Redefinir –	6	OBS*	OBS*
17	Nivel de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca escolar.	3,5 (de 1 a 5)	3,97 (Última medición curso 11/12)	Sí

Hacemos a continuación un análisis más detallado del cumplimiento de cada compromiso con observaciones al respecto y propuestas de cambio o actualización en caso de que se considere necesario.

Compromiso 1: Conseguir que el 75% del alumnado de enseñanzas presenciales promocione o titule, con respecto al total de evaluados (en junio y septiembre). (Excepto en las enseñanzas de idiomas -That's English-, que dependen directamente de la Escuela Oficial de Idiomas de Jerez).				Observaciones sobre el nivel de cumplimiento.
Indicador	Estándar Calidad	Valor alcanzado	Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> - El porcentaje global de promoción es del 81%, por lo que damos por cumplido el indicador. - En las enseñanzas de Adultos y Ciclos (FPE) no podemos medir la promoción con los mismos criterios que en diurno, pues son enseñanzas de carácter modular. Por este motivo es necesario redefinición de estos indicadores.
% de alumnos/as presenciales que promocionan o titulan cada curso académico, respecto a los evaluados (Total IES= FPE + Bachillerato + ESO + ESPA)	≥75%	ESO: 92%	Sí	
		BACH: 87%	Sí	
		FPE: 57%	No	
		Adultos: 81%	Sí (Semipresencial)	
Propuesta/s de mejora y/o actualización:				
<ul style="list-style-type: none"> - Se propone, desglosar este indicador distinguiendo las diferentes enseñanzas y establecer nuevos criterios internos para medir la "promoción" en dichas modalidades. - Propuesta de redefinición del compromiso: <i>"Trabajar diariamente para que nuestros alumnos/as logren una sólida formación y buenos resultados académicos, con el fin de que superen el curso al menos el 75% del alumnado evaluado"</i> 				

Compromiso 2: Conseguir que el cumplimiento global de las programaciones impartidas durante cada curso académico sea superior al 75% (Excepto en las enseñanzas de idiomas -That's English-, que dependen directamente de la Escuela Oficial de Idiomas de Jerez).				Observaciones sobre el nivel de cumplimiento.
Indicador	Estándar Calidad	Valor alcanzado	Cumplimiento	El seguimiento de este indicador, aunque se hace trimestralmente en los diferentes departamentos didácticos, y así debe quedar reflejado en las actas de las reuniones correspondientes, no queda registrado por el departamento de Calidad hasta final de curso.
% del cumplimiento global del Centro de las programaciones impartidas en el curso académico (Total IES = FPE + Bachillerato + ESO + ESPA)	≥75% (trimestral)	93,89% (valor final junio)	Sí	
Propuesta/s de mejora y/o actualización:				
Ninguna.				

Compromiso 3: Conseguir que el 85% del alumnado supere las Selectividad con respecto al total de presentados por el Centro.				Observaciones sobre el nivel de cumplimiento.
Indicador	Estándar Calidad	Valor alcanzado	Cumplimiento	Ninguna observación.
% de alumnos y alumnas que superan las Pruebas de Selectividad con respecto al total de los presentados del Centro.	≥85%	93,67%	Sí	
Propuesta/s de mejora y/o actualización:				
Ninguna.				

Compromiso 4: Garantizar la formación continua del profesorado, realizando el 70% de los profesores, al menos, 1 actividad formativa por curso académico.				Observaciones sobre el nivel de cumplimiento.
Indicador	Estándar Calidad	Valor alcanzado	Cumplimiento	Señalar que la formación realizada por el profesorado finalmente es una actividad voluntaria, aunque desde el Departamento de Formación y el Equipo Directivo se fomenta siempre la participación en todas las actividades propuestas.
% de profesores/as que realizan al menos 1 actividad formativa por curso académico.	≥70%	78,69%	Sí	
Propuesta/s de mejora y/o actualización:				
Ninguna.				

Compromiso 5: Mantener el nivel de satisfacción por encima de 3,5 en un intervalo de 1 a 5, para la atención y resolución de trámites administrativos. Así como no aumentar el número de reclamaciones presentadas al respecto.				Observaciones sobre el nivel de cumplimiento.
Indicador	Estándar Calidad	Valor alcanzado	Cumplimiento	Ninguna observación.
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 (en intervalo de 1 a 5)	4,105	Sí	
Número de reclamaciones sobre los trámites administrativos del centro.	≤5	0	Sí	
Propuesta/s de mejora y/o actualización:				
Es necesario corregir el estándar de Calidad del primer indicador a un valor ≥3,5 en lugar de 3, que es lo que se indica en la definición del compromiso correspondiente. No obstante los valores durante los últimos tres años superan el 4 en todos los casos, con lo que no hay problema con el cumplimiento del estándar de calidad establecido.				

Compromiso 6: Informar a otros centros educativos sobre la oferta educativa que se imparte el centro, realizando al menos el 80% de las visitas programadas a lo largo del curso académico.				Observaciones sobre el nivel de cumplimiento.
Indicador	Estándar Calidad	Valor alcanzado	Cumplimiento	Ninguna observación.
Porcentaje de visitas realizadas a/por otros Centros para informar de la oferta educativa.	≥80%	100% (Última medición curso 11/12)	Sí	
Propuesta/s de mejora y/o actualización:				
Durante los tres últimos años de medición de este indicador, el porcentaje alcanzado fue de 100%, con lo que se ha decidido prescindir de él en cursos sucesivos por no aportar ninguna información relevante. Actualmente estas visitas se realizan de manera prescriptiva según el Programa de Tránsito.				

Compromiso 7: Informar de la oferta educativa del centro a través de la página WEB y tablón de anuncios del centro, manteniendo actualizados los contenidos a través de, al menos, una revisión mensual de ambos medios.				Observaciones sobre el nivel de cumplimiento.
Indicador	Estándar Calidad	Valor alcanzado	Cumplimiento	Los tabloneros de anuncios, así como la web del centro se actualizan con la periodicidad necesaria para que cualquiera que consulte ambos medios esté al día de todas las novedades relativas al centro.
Número de revisiones mensuales de los contenidos de la WEB y tablón de anuncios.	≥1 revisión mensual	-	Sí.	
Propuesta/s de mejora y/o actualización:				
Se propone eliminar este indicador.				

Compromiso 8: Cumplir, al menos, el 70% de los Objetivos establecidos en el Plan de Orientación y Acción Tutorial llevado a cabo por el Departamento de Orientación.				Observaciones sobre el nivel de cumplimiento.
Indicador	Estándar Calidad	Valor alcanzado	Cumplimiento	En este apartado se realiza la medición de : - Indicador 1: % de reuniones de tutoría realizadas sobre las previstas (84,85%). - Indicador 2: Actividades del POAT realizadas (100% en los tres trimestres). - Indicadores de satisfacción: ✓ Alumnado respecto a labor del tutor: 4,123 ✓ Familias respecto a labor del tutor: 4,65 ✓ Familias respecto al departamento de orientación: 4,23
% de objetivos cubiertos del Plan de Orientación y Acción Tutorial que se han cubierto.	≥70% (trimestral)	*OBS	*OBS	
Propuesta/s de mejora y/o actualización				
<ul style="list-style-type: none"> - Propuesta de eliminar indicador 1 (es de obligado cumplimiento pues está en horario regular del profesorado. Las horas de reunión que se pierden son debidas a días festivos u otras actividades). - Propuesta de nuevos indicadores (señalados en las observaciones). - Redefinir Compromiso: "Ofrecer una labor de Orientación y Tutoría personalizada y adecuada a las necesidades de la comunidad educativa". 				

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	% anual de partes de incidencia considerados como faltas graves (según lo recogido y tipificado en el Plan de Convivencia): 8 de 133, que supone un 6,02%
% de partes de incidencia considerados como faltas graves (según lo recogido y tipificado en el Plan de Convivencia) tratados por la Comisión de Convivencia en cada evaluación según el procedimiento establecido.	100% (trimestral)	*OBS	*OBS	

Índice de satisfacción sobre el clima de convivencia, en las encuestas anuales realizadas al alumnado y las familias.	≥3 (de 1 a 5)	3,79	Sí	Para mayor detalle, consultar el documento "Análisis de la satisfacción 13/14", donde se recoge una información más completa sobre éste y otros apartados.
---	---------------	------	----	--

Propuesta/s de mejora y/o actualización

Actualmente la Comisión de Convivencia tiene un aspecto meramente informativo, y sólo puede tomar decisiones en determinados casos puntuales (cambio de centro, etc). Por este motivo se propone **cambiar la definición** de este indicador para estudiar únicamente el "porcentaje de partes de incidencia considerados como faltas graves (según lo recogido y tipificado en el Plan de Convivencia)".

Con respecto al segundo indicador y debido a que las valoraciones obtenidas en él curso tras curso se mantienen sin variaciones aparentes, se ha decidido que las encuestas se realicen con una periodicidad bianual, a partir del curso 13/14.

Compromiso 10: Llevar a cabo anualmente, al menos, 3 reuniones entre el tutor de cada grupo y las familias de su alumnado.				Observaciones sobre el nivel de cumplimiento.
Indicador	Estándar Calidad	Valor alcanzado	Cumplimiento	Se han realizado, en general, 5 reuniones: además de las 3 de entrega de boletines en cada evaluación, una reunión de presentación y otra, a mitad del 1 ^{er} trimestre, de evaluación inicial.
nº de reuniones informativas anuales mantenidas entre el tutor de cada grupo con las familias.	≥3	5	Sí	
Propuesta/s de mejora y/o actualización				
Ninguna				

Compromiso 11: Tratar de manera personalizada los posibles casos de abandono detectados.				Observaciones sobre el nivel de cumplimiento.
Indicador	Estándar Calidad	Valor alcanzado	Cumplimiento	% abandono en ESO: 1,71% % abandono en BACH: 6,21% % abandono en CICLOS: 11,40% Medidas tomadas en los casos de abandono detectados (DIURNO): - Reuniones de tutores/as con alumnado y/o familias de ESO y Bachillerato en los casos detectados. - Existen ciertos casos en 2º o 3º de ESO, de alumnado desmotivado antes de poder acceder a los programas de Diversificación Curricular. - En Bachillerato también se da el caso de alumnos/as que abandonan por acceso desde Diversificación o elección de opción equivocada según las necesidades. En estos casos se les aconseja cursar la baja para no correr convocatoria.
% de casos de abandono tratados con respecto al total detectados en el Centro.	100% (trimestral)	100%	Sí	
Propuesta/s de mejora y/o actualización				
Ninguna.				

Compromiso 12: Atender al alumnado con necesidades educativas especiales de manera individualizada y medidas puestas en marcha para atender a la diversidad.				Observaciones sobre el nivel de cumplimiento.
Indicador	Estándar Calidad	Valor alcanzado	Cumplimiento	
% de alumnos con necesidades educativas especiales a los que se les presta atención individualizada.	100% (trimestral)	100%	Sí	<ul style="list-style-type: none"> - Se comunica a las familias las diferentes medidas de atención a la diversidad a principios de curso. - Se han realizado entrevistas trimestrales con las familias del alumnado con más de 3 materias no superadas. - Se hace un seguimiento individualizado de alumnado repetidor. - Asistencia de alumnado al aula de apoyo en caso de que se considere oportuno. - Derivación al dpto. de orientación del alumnado propuesto por los equipos educativos. - Existen programas de refuerzo de materias instrumentales, en horario lectivo, si lo permite la carga horaria, o realizado por los departamentos didácticos en caso contrario. - Flexibilidad del programa de diversificación curricular.
Propuesta/s de mejora y/o actualización				
<p>Tal y como se estipula en la normativa existente de Atención a la Diversidad, el tratamiento de este tipo de alumnado es de obligado cumplimiento. La documentación asociada se encuentra recogida en nuestro Sistema de Gestión de Calidad, y tanto tutores como Dpto. De Orientación, Jefatura de Estudios e Inspección Educativa realizan el seguimiento de las medidas tomadas al respecto. Puesto que es obligatorio por normativa el cumplimiento de este requisito, se propone la redefinición de indicadores asociados a este compromiso para medir la eficacia de estos programas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promoción de alumnado de ESO con Adaptaciones curriculares significativas. - Eficacia de las adaptaciones curriculares significativas en la ESO. - Eficacia de los programas de recuperación de materias o ámbitos pendientes en la ESO. - Eficacia de la flexibilización de la escolarización de alumnado con altas capacidades en ESO. - Alumnado que, siguiendo programas de Diversificación Curricular, alcanza la titulación en ESO. 				

Compromiso 13: Facilitar prácticas en entidades que favorezcan la inserción Laboral, consiguiendo que el 50% del alumnado se inserte laboralmente antes de 6 meses.				Observaciones sobre el nivel de cumplimiento.
Indicador	Estándar Calidad	Valor alcanzado	Cumplimiento	
% de alumnado insertado laboralmente en los seis meses siguientes a terminar sus estudios de Formación Profesional.	≥50%	67,74%	Sí	Este indicador ha disminuido consecutivamente durante los 3 últimos años, debido principalmente a la situación laboral actual.
Propuesta/s de mejora y/o actualización				
Se propone eliminar este indicador, debido a que ya no es necesaria su medición y control, por la normativa actual de FCT.				

Compromiso 14: Mantener el nivel de satisfacción del alumnado y empresas, en relación a la realización de Prácticas en Empresas por encima de 3,5 en un rango de 1 a 5				Observaciones sobre el nivel de cumplimiento.
Indicador	Estándar Calidad	Valor alcanzado	Cumplimiento	Para mayor detalle, consultar el documento "Análisis de la satisfacción 13/14", donde se recoge una información más completa sobre éste y otros apartados.
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)	4,74	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.	≥3,5 (de 1 a 5)	4,57	Sí	
Propuesta/s de mejora y/o actualización				
Debido a que las valoraciones de alumnado y empresas acerca de los servicios prestados se mantienen estables curso tras curso, se ha decidido que las encuestas se realicen con una periodicidad bianual.				

Compromiso 15: Mantener por encima de 3 (en un rango de 1 a 5) el nivel de satisfacción de las familias con los servicios prestados en el Centro.				Observaciones sobre el nivel de cumplimiento.
Indicador	Estándar Calidad	Valor alcanzado	Cumplimiento	Para mayor detalle, consultar el documento "Análisis de la satisfacción 13/14", donde se recoge una información más completa sobre éste y otros apartados.
Nivel de satisfacción de las familias con los servicios prestados en el centro.	≥3 (de 1 a 5)	4,33	Sí	
Propuesta/s de mejora y/o actualización				
Debido a que las valoraciones de las familias acerca de los servicios prestados por el centro se mantienen estables curso tras curso, se ha decidido que las encuestas se realicen con una periodicidad bianual.				

Compromiso 16: Asegurar que todos los cursos realicen anualmente al menos 6 actividades complementarias y/o extraescolares, recogidas en las correspondientes programaciones de los Departamentos.				Observaciones sobre el nivel de cumplimiento.
Indicador	Estándar Calidad	Valor alcanzado	Cumplimiento	Este indicador actualmente no se mide como se indica, por lo que no podemos dar un valor del mismo.
Nº de actividades extraescolares y complementarias realizadas sobre el total de las programadas.	≥6	*OBS	*OBS	
Propuesta/s de mejora y/o actualización				
Debido en muchos casos a la sobrecarga de actividades complementarias y/o extraescolares en algunos grupos, se establece el siguiente indicador (que proponemos cambiar por el anterior): "En cada grupo de alumnos, el tiempo dedicado a la realización de actividades complementarias y extraescolares que afecten al normal desarrollo de las clases no sobrepase un 10% de las horas lectivas trimestrales de ese grupo".				
A mitad de la primera evaluación se viene realizando desde hace ya varios cursos una ETCP para establecer una secuenciación ordenada y equilibrada de las actividades del DACE por niveles y grupos para intentar mantener el estándar de este indicador. Para mayor información, consultar archivos del DACE.				

Compromiso 17: Mantener el nivel de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca escolar por encima de 3,5 en una escala de 1 a 5.				Observaciones sobre el nivel de cumplimiento.
Indicador	Estándar Calidad	Valor alcanzado	Cumplimiento	
Nivel de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca escolar	≥3,5 (de 1 a 5)	3,97 <i>(Última y única medición curso 11/12)</i>	Sí	Actualmente, los miembros del equipo de la biblioteca hacen una valoración <u>cuantitativa</u> a final de curso. Las propuestas de mejora que puedan surgir se recogen en la memoria de biblioteca y se toman como punto de partida para la organización del curso siguiente.
Propuesta/s de mejora y/o actualización				
Se propone eliminar este indicador.				

4.- Revisión de los servicios incluidos en la Carta de Servicios

REVISIÓN DE SERVICIOS	
¿Debe incluir un nuevo Servicio?: Si/No	
Justificación (en caso de respuesta afirmativa) Propuesta de nuevo Servicio	Justificación (en caso de respuesta afirmativa) Propuesta de nuevo Servicio
	Propuesta de Compromiso/s asociado/s
	Propuesta de Indicador/es asociado/s
¿Debe eliminar un Servicio?: Si/No	
Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Servicio eliminado
	Compromiso/s eliminado/s
	Indicador/es eliminado/s
Otras incidencias (Indicar otras incidencias que afecten a la actual Carta de Servicios):	

5.- Otros aspectos que el Área/Servicio/Unidad considere relevantes