

**INFORME SOBRE EL GRADO DE CUMPLIMIENTO
DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS
Curso 2024/2025**

En cumplimiento de lo establecido en el Resuelvo Segundo de la Resolución de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Infante don Juan Manuel de Murcia (30006185), publicada en el BORM el 10 de noviembre de 2020, la Dirección de este centro educativo, órgano responsable de su Carta de Servicios, emite el presente informe sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la misma durante el curso 2024/2025.

1.	Compromisos de calidad e indicadores asociados	1
2.	Desviaciones detectadas	3
3.	Quejas y sugerencias	6
4.	Controles internos	7

**1. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES ASOCIADOS:
Resultados del curso 2024/25 y grado de cumplimiento.**

En la tabla siguiente figuran todos los compromisos asumidos por el IES Infante don Juan Manuel en su Carta de Servicios, así como los indicadores asociados a los mismos, sus resultados en el curso 2024/25 y el grado de cumplimiento de cada uno de ellos y del total de los mismos.

Los indicadores asociados a los compromisos son tanto indicadores del rendimiento, resultado de la medición de los procedimientos, como indicadores de la percepción, obtenidos mediante las encuestas de satisfacción realizadas a todos los sectores de la comunidad educativa (alumnado, familias, profesorado y PAS) durante los meses de abril, mayo y junio de 2025.

Aparecen resaltados en color aquellos que quedan por debajo del objetivo de calidad propuesto.

	ÁMBITO		INDICADOR	COMPROMISO	2024/25	Cumplimiento
1.	Resultados académicos favorables en ESO y Bachillerato	1	% Alumnado de 4º ESO que titula	≥ 80%	92,81%	100%
		2	% Alumnado de 2º Bachillerato que titula	≥ 70%	91,26%	100%
2.	Resultados académicos favorables en programas de atención a la diversidad	3	% Alumnado de Intensificación Infante con notable de media	≥ 80%	97%	100%
		4	% Alumnado de Bachillerato de investigación con notable de media	≥ 80%	100%	100%
		5	% Alumnado del Programa ABC que promociona o titula	≥ 50%	87,5%	100%
		6	% Alumnado de PMPLE con notable en idioma	≥ 50%	64,80%	100%
3.	Satisfacción con el centro	7	Satisfacción general con el centro del alumnado y las familias	≥ 65%	63,96%	98,4%
4.	Resultados en la PAU	8	Diferencia respecto a la media de la prueba PAU del centro y del distrito	> 0,2	+ 0,07	35%
5.	Experiencias de inmersión lingüística ofertadas en ESO para PMPLE	9	Número de intercambios lingüísticos	≥ 3	3	100%
6.	Convivencia	10	Valoración de la convivencia en el centro por el alumnado	≥ 60%	59,21%	98,68%
		11	Valoración de la convivencia en el centro por las familias	≥ 60%	68,18%	100%
7.	Orientación académica	12	Valoración de las actuaciones de orientación por el alumnado	≥ 50%	66,67%	100%
		13	% Alumnado de 4º ESO y 2º Bachillerato que ha recibido orientación académica grupal	= 100%	100%	100%
8.	N.º de actividades complementarias y extraescolares	14	N.º de actividades complementarias y extraescolares realizadas	≥ 30	109	100%
9.	Premios obtenidos por la comunidad escolar en convocatorias externas	15	Reconocimientos y premios obtenidos por el centro (alumnado, profesorado, centro)	≥ 15	6	40%
10.	Valoración de las	16	Valoración de las actividades	≥ 60%	53,51%	89,18%

	ÁMBITO		INDICADOR	COMPROMISO	2024/25	Cumplimiento
	actividades extraescolares		extraescolares por el alumnado			
11.	Biblioteca	17	Valoración de la Biblioteca por el alumnado	$\geq 60\%$	67,8%	100%
12.	Cantina	18	Valoración de la cantina del centro por el alumnado	$\geq 70\%$	89,64%	100%
13.	Información a las familias	19	Valoración de la información-comunicación por las familias	$\geq 70\%$	68,68%	98,11%
14.	Sitio web	20	Valoración por el alumnado del sitio web y el portal de docencia	$\geq 70\%$	71,05%	100%
		21	Valoración por las familias del sitio web del centro	$\geq 70\%$	67,42%	96,31%
15.	Quejas y sugerencias	22	% Quejas y sugerencias respondidas en el plazo comprometido (inferior a 7 días laborables)	= 100%	100%	100%
	GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL TOTAL DE LOS COMPROMISOS					93,44%

Del total de 22 indicadores asociados a los quince compromisos asumidos, 15 cumplen con el objetivo marcado y 7 de ellos no lo hacen. El grado de cumplimiento total puede cuantificarse en un 93,44%.

2. DESVIACIONES DETECTADAS: Causas y actuaciones de mejora adoptadas en su caso.

El compromiso relativo a la convivencia puede considerarse cumplido, pues la valoración media de la convivencia por familias y alumnado (63,70%) supera el objetivo propuesto (60%).

6.	Convivencia	10	Valoración de la convivencia en el centro por el alumnado	$\geq 60\%$	59,21%	98,68%
		11	Valoración de la convivencia en el centro por las familias		68,18%	100%

De los 6 compromisos cuyos objetivos no se alcanzan, 3 lo hacen por muy escasa diferencia:

3.	Satisfacción con el centro	7	Satisfacción general con el centro del alumnado y las familias	$\geq 65\%$	63,96%	98,4%
----	----------------------------	---	--	-------------	--------	-------

De hecho, la “Satisfacción general de las familias con el centro” sí supera el objetivo propuesto, con un 65,19%. Sin embargo, la del alumnado solo alcanza un 62,72%, por lo que la media de ambas (63,96%) queda por debajo del 65% asumido por el centro.

La mejora de este indicador pasa por la mejora del conjunto de los servicios ofrecidos por el centro, en particular al alumnado. Se han adoptado medidas de mejora en cuanto a la gestión de los aparatos de aire acondicionado y al régimen de salidas del centro en los recreos para alumnado de Bachillerato, aspectos en los que suelen incidir las sugerencias de mejora del alumnado. A otros de estos aspectos, como el estado deficiente de instalaciones y recursos (aseos que requieren reforma, falta de ordenadores en aulas informáticas, etc.) no está en la mano del centro ponerles remedio, sino de las autoridades administrativas con la adecuada provisión de fondos económicos.

13.	Información a las familias	19	Valoración de la información-comunicación por las familias	$\geq 70\%$	68,68%	98,11%
-----	----------------------------	----	--	-------------	--------	--------

La “Valoración de la información-comunicación por las familias” (68,68%) queda muy cerca del objetivo propuesto (70%). Se han adoptado medidas de mejora como:

- la obligatoriedad de la agenda escolar en los niveles de 1º y 2º de ESO para facilitar la comunicación entre el profesorado y las familias;
- el impulso de canales de comunicación con las familias como las Anotaciones en Plumier XXI visibles para las familias, para que puedan hacer un mejor seguimiento de la evolución general de sus hijos/as a lo largo de todo el curso;
- la creación de un periódico digital con información sobre la vida escolar del centro, cuyo enlace de acceso puede encontrarse en la página web del instituto.

14.	Sitio web	20	Valoración por el alumnado del sitio web y el portal de docencia	$\geq 70\%$	71,05%	100%
		21	Valoración por las familias del sitio web del centro	$\geq 70\%$	67,42%	96,31%

El compromiso con respecto a la página web del centro es otro de los que se miden mediante dos indicadores, uno de los cuales alcanza un resultado satisfactorio (Valoración del alumnado = 71,05%), aunque el otro queda un poco por debajo (Valoración de las familias = 67,42%). Como medidas de mejora este curso 2025/26 se ha adoptado:

- la actualización permanente de la página web;
- su reorganización;
- la inclusión de nuevos contenidos.

Por último, los 3 indicadores que presentan resultados más alejados del objetivo son los siguientes:

10.	Valoración de las actividades extraescolares	16	Valoración de las actividades extraescolares por el alumnado	$\geq 60\%$	53,51%	89,18%
-----	--	----	--	-------------	--------	--------

Sin ser un resultado demasiado divergente, sí resulta preocupante si lo contrastamos con la gran cantidad de actividades extraescolares realizadas a lo largo del curso 2024/25; es decir, que a pesar de que se realizó un gran número de actividades extraescolares, la valoración general de las mismas por parte del alumnado es insuficiente para nuestros estándares. Este curso 2025/26 se han adoptado las siguientes medidas de mejora a la hora de elaborar la programación de las actividades extraescolares:

- distribución de actividades entre todos los grupos evitando que se concentren muchas en pocos grupos;
- programación del viaje de fin de etapa de 4º de ESO desde el inicio del curso;
- programación de una salida lúdica y de convivencia de final de curso para el resto de la ESO.

4.	Resultados en la PAU	8	Diferencia respecto a la media de la prueba PAU del centro y del distrito	$> 0,2$	+ 0,07	35%
----	----------------------	---	---	---------	--------	-----

Este indicador va a ser modificado en la nueva Carta de Servicios que el centro emitirá próximamente y pasará a establecerse únicamente el compromiso de que la nota media en la PAU del alumnado del centro sea superior a la nota media del distrito, sin precisar una diferencia concreta entre ambas.

9.	Premios obtenidos por la comunidad escolar en convocatorias externas	15	Reconocimientos y premios obtenidos por el centro (alumnado, profesorado, centro)	≥ 15	6	40%
----	--	----	---	-----------	---	-----

Del mismo modo, en la actualidad el centro considera que el objetivo de 15 reconocimientos y premios a miembros de la comunidad escolar es difícilmente alcanzable y en la nueva Carta de Servicios se establecerá un compromiso inferior, probablemente de 10.

3. QUEJAS Y SUGERENCIAS recibidas y medidas adoptadas para su resolución.

La página web del centro cuenta con un buzón de felicitaciones, quejas y sugerencias (F/Q/S) para facilitar su presentación a los miembros de la comunidad educativa interesados (<http://wp.iesinfante.es/felicitaciones-quejas-sugerencias/>), trámite que pueden llevar a cabo igualmente presentando el formato de calidad correspondiente en el registro de la Secretaría del centro.

Todas ellas se registran en el formato de calidad F02-PD405 Registro y seguimiento de las felicitaciones, quejas y sugerencias presentadas, y a todas se les da respuesta dentro del plazo establecido de 7 días laborables. Tras su recepción, el Equipo directivo las comunica en su caso al personal del centro al que se refieren para que este pueda informar al respecto, analiza la situación y hace llegar su respuesta al interesado.

El siguiente cuadro contiene la información sobre las quejas y sugerencias recibidas en el curso 2024/25.

SUGERENCIAS Y QUEJAS - CURSO 2024/2025				
Nº TOTAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	12	Ámbito	Q	S
		Recursos e instalaciones	1	1
		Docencia		1
		Organización	4	3
		Convivencia	1	
		Otros		1
Quejas y sugerencias presentadas por las familias	11	Quejas y Sugerencias respondidas en el plazo de 7 días hábiles:		
Quejas y sugerencias presentadas por el alumnado	0	12 (El formulario ofrece la posibilidad de renunciar a recibir respuesta. Todas las que lo han solicitado la han recibido.)		
Quejas y sugerencias presentadas por el profesorado	1	Quejas y sugerencias elevadas a instancias superiores	0	

Este curso ha habido igual número de sugerencias y de quejas. A continuación se ofrece un cuadro explicativo de las quejas recibidas:

Queja recibida	Medida adoptada para su resolución
1. Eliminación del francés en Bach.	Plan académico de estudios.

2. Fallos en el protocolo contra acoso	Atención personalizada al caso concreto.
3. Amonestación por no presentar el carnet escolar	Atención personalizada al caso concreto.
4. Supresión de viaje en 1º de Bach.	Programación de AA.EE.
5. No llegan a las familias las notificaciones de las faltas	Fallo puntual en Plumier XXI.
6. Obligación de que los equipos deportivos sean mixtos	Organización de los Recreos Deportivos.

4. CONTROLES INTERNOS EFECTUADOS.

A lo largo de cada curso académico, el Responsable de Calidad recoge los datos de los indicadores del rendimiento requiriéndolos a los responsables de los distintos procedimientos a medida que estos se desarrollan, y los incorpora al cuadro de mandos. En el tercer trimestre del curso escolar se realizan encuestas de satisfacción entre todos los sectores de la comunidad educativa y de ellas se extraen los datos relativos a los indicadores de la percepción de la calidad del servicio, que igualmente se incorporan al cuadro de mandos.

Una vez recogidos todos los datos, el Responsable de Calidad procede al análisis de los mismos con la colaboración de la Comisión de Calidad, que en reuniones periódicas estudia los resultados obtenidos y realiza propuestas de mejora.

En cuanto a las felicitaciones, quejas y sugerencias, el procedimiento para su gestión por parte del centro es el descrito en el apartado anterior.

Por lo que respecta a la Carta de Servicios, el Responsable de Calidad, con la colaboración de la Comisión de Calidad, analiza al final de cada curso escolar los resultados de los indicadores asociados a los compromisos asumidos en ella y comprueba cuáles no han llegado a cumplirse, en cuyo caso se analizan las causas y se proponen medidas de mejora, tal como se hace constar en el presente informe.

Toda esta información gestionada por el Sistema de Gestión de la Calidad del IES Infante don Juan Manuel se hace llegar a los órganos colegiados del centro (Consejo Escolar, Comisión de Coordinación Pedagógica y Claustro) y sus aspectos más relevantes se publican en la página web del centro (<https://wp.iesinfante.es/resultados>).