

CARTA DE SERVICIOS

Evaluación de los compromisos de calidad del IES Aguas Vivas. Curso 2023-2024

Servicio nº 1: Organización General del Centro					
Compromisos	Indicadores	Forma de cálculo	Nivel de Aceptación	Periodicidad	Evaluación
Mantener un ambiente que favorezca y respete la convivencia entre las personas integrantes de la comunidad educativa, y permita el correcto desarrollo personal.	Realización del informe de disciplina de todos los niveles.	MD_CONV_INFORME SOBRE DISCIPLINA EN EL CENTRO	Se realiza informe y análisis de disciplina del 100% de los niveles que hay en el centro	Trimestral	100% Se ha realizado un informe de disciplina de todos los niveles que hay en el centro. Todo conforme.
Gestionar la actividad educativa según lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad conforme a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001.	Grado de satisfacción de los sectores de la comunidad educativa.	Encuestas on-line MD_C_SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO MD_C_SATISFACCIÓN DE MADRES Y PADRES DE ALUMNOS MD_C_SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO MD_C_SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE	Promedio \geq que 3 en escala de 1 a 5.	<u>Se reparten a lo largo de tres cursos</u> (encuestas alumnado, familias, profesorado y personal de administración y servicios).	Durante el tercer curso coincidente con la auditoria de renovación de AENOR se ha realizado la encuesta MD_C_SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO ESO media 4 puntos

		ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS			<p>Durante el segundo curso coincidente con la segunda auditoria de seguimiento de AENOR se han realizado las siguientes encuestas: MD_C_SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO FP media 4 puntos</p> <p>Durante el primer curso coincidente con la primera auditoria de seguimiento de AENOR se realizaron las siguientes encuestas: MD_C_SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO Bachillerato media 3 puntos MD_C_SATISFACCIÓN DE MADRES Y PADRES DE ALUMNOS Media 4 puntos tanto en ESO, Bachillerato y FP MD_C_SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO</p>
--	--	----------------------------	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

					Media 4 puntos MD_C_SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS Media 4 puntos MD_AAL_ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA ACOGIDA DEL ALUMNADO ESO Media 4 puntos Todo conforme.
Servicio nº 2: Desarrollo de la Actividad Educativa					
Compromisos	Indicadores	Forma de cálculo	Nivel de Aceptación	Periodicidad	Evaluación
Realizar el seguimiento periódico y la revisión de las programaciones didácticas.	Porcentaje de unidades didácticas y clases impartidas sobre previstas.	MD_AA_CONTROL DE ACTIVIDADES DE AULA ESO MD_AA_CONTROL DE ACTIVIDADES DE AULA BACHILLERATO MD_AA_CONTROL DE ACTIVIDADES DE AULA FP	≥ que el 85% para la ESO ≥ que el 95% para el Bachillerato ≥ que el 90% para la FP	Trimestral	MD_AA_CONTROL DE ACTIVIDADES DE AULA ESO Media ≈95% MD_AA_CONTROL DE ACTIVIDADES DE AULA BACHILLERATO Media ≈96% MD_AA_CONTROL DE ACTIVIDADES DE AULA FP Media ≈96% Todo conforme
Servicio nº 3: Información y Registro					
Compromisos	Indicadores	Forma de cálculo	Nivel de Aceptación	Periodicidad	Evaluación
Mantener actualizada la	Información actualizada.	Página Web del centro	Antes de la preinscripción	Trimestral	100% La información está actualizada en la

información sobre la oferta educativa.			de cada una de las enseñanzas ofertadas.		página web del centro. Todo conforme.
Notificar al alumnado la recepción en el centro de los títulos oficiales.	Número de alumnos avisados vía correo para su entrega.	Registro de secretaría	100% del alumnado avisado.	A lo largo de todo el curso.	100% del alumnado avisado. Todo conforme.
Servicio nº 4: Orientación					
Compromisos	Indicadores	Forma de cálculo	Nivel de Aceptación	Periodicidad	Evaluación
Incluir en el horario de todo el profesorado tiempo de atención personalizada a las familias.	Horas disponibles	Delphos horarios	Al menos una hora semanal por profesor.	A principio de curso	100% Cada profesor tiene una hora para atención a familias en su horario. Todo conforme.
Informar al alumnado y a sus familias de aquellos aspectos relacionados con la orientación académica y profesional, y proporcionar la información necesaria para el seguimiento	Grado de satisfacción del alumnado sobre orientación y tutoría	Encuesta on-line MD_C_SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO	Obtener un 3 o más en cada ítem de la encuesta de satisfacción del alumnado relacionado con orientación y tutoría	<u>Se reparten a lo largo de tres cursos según niveles</u>	Durante el tercer curso coincidente con la auditoria de renovación de AENOR se ha realizado la siguiente encuesta: MD_C_SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO Relacionado con orientación y tutoría en ESO. Media 4.

individual del alumno.					<p>Durante el segundo curso coincidente con la segunda auditoria de seguimiento de AENOR se han realizado las siguientes encuestas: MD_C_SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO Relacionado con orientación y tutoría en FP. Media 4.</p> <p>Durante el primer curso coincidente con la primera auditoria de seguimiento de AENOR se realizaron las siguientes encuestas: MD_C_SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO Relacionado con orientación y tutoría en Bachillerato. Media 3. Todo conforme.</p>
Servicio nº 5: Formación en Centros de Trabajo					
Compromisos	Indicadores	Forma de cálculo	Nivel de Aceptación	Periodicidad	Evaluación
Adecuación de perfiles	Grado de satisfacción del alumnado	MD_FCT_RESULTADO DEL CUESTIONARIO DE	Promedio \geq que 3 en	Al finalizar la FCT	MD_FCT_RESULTADO DEL CUESTIONARIO DE

empresa/alumnado	y de las entidades colaboradoras.	ALUMNOS SOBRE LA FCT MD_FCT_RESULTADO DEL CUESTIONARIO DE LAS EMPRESAS SOBRE LA FCT	escala de 1 a 5.		ALUMNOS SOBRE LA FCT. Media ≈4.9 puntos MD_FCT_RESULTADO DEL CUESTIONARIO DE LAS EMPRESAS SOBRE LA FCT. Media ≈4.8 puntos. Todo conforme.
Servicio nº 6: Atención al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo					
Compromisos	Indicadores	Forma de cálculo	Nivel de Aceptación	Periodicidad	Evaluación
Asegurar que cada alumno ACNEAE Y ACNEE dispone de un plan de trabajo y atención individualizada acorde con sus características.	Realización del estudio inicial de este alumnado.	Microsoft teams en el equipo de docentes de cada grupo MD_OYT_PLAN DE TRABAJO	En octubre se realiza el estudio de situación inicial.	Trimestralmente	Se ha realizado el 100% de MD_OYT_PLAN DE TRABAJO de cada alumno que necesitaba medidas individualizadas y/o extraordinarias. Todo conforme.
Realizar el seguimiento de los planes de trabajo	Revisión periódica.	Microsoft teams equipos de docentes de cada grupo MD_OYT_PLAN DE TRABAJO	Al menos trimestralmente se revisa lo programado.	Trimestralmente	100%. Se ha revisado de forma trimestral lo programado en el MD_OYT_PLAN DE TRABAJO de cada alumno que necesitaba medidas individuales y/o

					extraordinarias. Todo conforme.
Servicio nº 7: Desarrollo de Actividades Extracurriculares					
Compromisos	Indicadores	Forma de cálculo	Nivel de Aceptación	Periodicidad	Evaluación
Planificar y desarrollar actividades que fomenten la interacción del alumnado con su entorno.	Valoración del profesorado de la actividad desarrollada.	Encuesta on-line MD_AA_CONTROL DEL RESPONSABLE DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRACURRICULARES DE LA EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRACURRICULARES REALIZADAS POR EL CENTRO	Promedio \geq que 3 en escala de 1 a 5.	Trimestral	MD_AA_CONTROL DEL RESPONSABLE DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES DE LA EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES REALIZADAS POR EL CENTRO Media 4.7 Todo conforme
Servicio nº 8: Formación del Personal del Centro					
Compromisos	Indicadores	Forma de cálculo	Nivel de Aceptación	Periodicidad	Evaluación
Fomentar la formación continua del personal del centro.	Desarrollo del plan de formación.	Memoria de actividades formativas del centro y memorias departamentos apartado formación	Al inicio de curso tener un plan de formación.	Anual	100% Se ha elaborado un plan de formación al inicio de curso. Todo conforme.
Servicio nº 9: Departamento de Convivencia					
Compromisos	Indicadores	Forma de cálculo	Nivel de Aceptación	Periodicidad	Evaluación

<p>Constituir o formar los distintos grupos formados por alumnos que ayudan en la mejora de la convivencia del centro</p>	<p>Constitución o formación de los distintos grupos formados por alumnos que ayudan en la mejora de la convivencia del centro: alumnos-amigos, alumnos mediadores, ciber alumnos y alumnos al rescate.</p>	<p>Listado alumnos-amigos, alumnos mediadores, ciber alumnos y alumnos al rescate.</p>	<p>Se constituyen el 100% de los distintos grupos formados por alumnos que ayudan en la mejora de la convivencia del centro: alumnos-amigos, alumnos mediadores, ciber alumnos y alumnos al rescate.</p>	<p>Anual (primer trimestre)</p>	<p>100% Se han constituido los grupos formados por alumnos-amigos, alumnos mediadores, ciber alumnos y alumnos al rescate. Todo conforme.</p>
<p>Intervenir en casos de conflictos entre el alumnado, ya sea a petición propia de los alumnos implicados, o por alguna otra vía.</p>	<p>Realización de algún tipo de intervención ante la petición de ayuda a convivencia.</p>	<p>MD_CONV_ REGISTRO DE SEGUIMIENTO DE LA PETICIÓN DE AYUDA A CONVIVENCIA</p>	<p>El 100% de los casos que solicitan ayuda han recibido o están recibiendo algún tipo de intervención</p>	<p>Trimestral</p>	<p>El 100% de los casos que han solicitado ayuda han recibido intervención. Todo conforme.</p>