



Seguimiento compromisos

Carta de Servicios



**CENTRO INTEGRADO DE FP DE LORCA
(30019684)**

INTRODUCCIÓN

En virtud de la Resolución de 24 de marzo de 2021, de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se dictan instrucciones para la elaboración de Cartas de Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicio en los órganos directivos de la Administración Pública de la Región de Murcia, así como para su seguimiento y control de las Cartas de servicios, los centros deben elaborar un seguimiento de los compromisos adquiridos en el que se detalle:

- Su grado de consecución.
- Las desviaciones detectadas, las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso.
- Las quejas y sugerencias recibidas.
- Los controles internos efectuados.

Elaboramos el presente documento para el seguimiento de los compromisos del CIPP Lorca.

1. COMPROMISOS DE CALIDAD: INDICADORES Y RESULTADOS

Se marcan en rojo aquellos compromisos no alcanzados.

	Compromiso	Indicador	Resultado 22-23
1	Planificación del alumnado y tutorías. Grado de satisfacción de los alumnos respecto a la calidad de la educación y la formación. Igual o superior a 3,5 sobre 5. Anual, medido en junio.	IN02-PD03 Satisfacción de los alumnos respecto a la calidad de la educación y la formación. (En escala de 1 a 5 \geq 3,5)	3,97
	Práctica docente. Grado de satisfacción de profesores y alumnos respecto al uso de las TIC y mejora de la competencia digital en la comunidad educativa. Igual o superior a 3,5 sobre 5. Anual, medido en junio.	Se obtiene con la media de los 4 indicadores (Grado de satisfacción en escala de 1 a 5 \geq 3,5): IN03- PC02 Percepción del profesorado sobre la gestión del equipo directivo en cuanto al fomento de la cultura del aprendizaje e innovación IN04- PC02 Satisfacción del alumnado sobre el uso y manejo de herramientas digitales IN06- PC02 Valoración Ateca y otros proyectos de innovación	MEDIA: 4,315 4,47 4,08 4,13
2			

3



IN07- PC02 Satisfacción con el uso de las TIC	4,58
---	-------------

Práctica docente (Enseñanza presencial)
 Dar cumplimiento a las programaciones didácticas en enseñanza presencial, al menos en 90 % de su contenido.
 Anual, medido en junio.

IN01-PC02 Cumplimiento de la programación didáctica. (número de programaciones cumplimentadas/ número de programaciones realizadas) x 100 ≥ 90	100%
--	-------------

4

Resultados académicos (Titulación presencial)
 Alumnos que titulan en enseñanza presencial, igual o superior al 50% en grado medio y al 70% en grado superior.
 Anual, medido en junio.

Se deben cumplir ambos indicadores: IN09-PC04 (Número de alumnos que titulan en grado medio/ número de alumnos matriculados en grado medio) x100= 50	MEDIA: 80,29% 76,10%
IN10-PC04 (Número de alumnos que titulan en grado superior/número de alumnos matriculados en grado superior) x100= 70	84,48%

5

Resultados académicos (Titulación semipresencial/ distancia)
 Alumnos que titulan en enseñanza semipresencial. Igual o superior al 50%.
 Anual, medido en junio.

IN11-PC04 (Número de alumnos que titulan en enseñanza semipresencial / número de alumnos matriculados en semipresencial) x100= 50	60,65%
---	---------------

6

Información y comunicación.
 Grado de satisfacción de toda la comunidad educativa respecto a la información y transparencia de la institución. Igual o superior a 3,5 sobre 5.
 Anual, medido en junio.

Se obtiene con la media de los tres indicadores. (Grado de satisfacción en escala de 1 a 5 ≥ 3,5): IN03-PD03 Satisfacción de los alumnos respecto a la transparencia de la institución.	MEDIA: 4,413 4,20
IN06-PD03 Satisfacción de los alumnos en cuanto al trato y la información disponible y la recepción adecuada.	4,04
IN04-PD05 Satisfacción de los usuarios con la información dada por el DIOP.	5

7

Proyectos Europeos
 Grado de satisfacción de las movilidades Erasmus. Igual o superior a 3,5 sobre 5.
 Anual, medido en junio.

Se obtiene con la media de los tres indicadores. (Grado de satisfacción en escala de 1 a 5 ≥ 3,5): IN04-PA05 Satisfacción del aporte profesional de la movilidad Erasmus.	MEDIA: 4,293 3,91
--	------------------------------------

8

	<i>IN05-PA05 Satisfacción del aporte personal de la movilidad Erasmus.</i>	4,31
	<i>IN06-PA05 Satisfacción respecto al apoyo recibido por el CIFP, como institución de envío.</i>	4,66

Responsabilidad social corporativa
Grado de satisfacción de toda la comunidad educativa respecto a la participación del centro en actividades de RSC. Igual o superior a 3,5 sobre 5. Anual, medido en junio.

	<i>Se obtiene con la media de los 4 indicadores. (Grado de satisfacción en escala de 1 a 5 \geq 3,5):</i>	MEDIA: 4,412
	<i>IN01-PA06 Percepción de la protección del medio ambiente.</i>	4,19
	<i>IN03-PA06 Percepción del alumnado y profesorado de la importancia de las acciones de RSC.</i>	4,37
	<i>IN05-PA06 Percepción de las acciones de RSC por parte del Consejo Social.</i>	4,57
	<i>IN09-PA06 Percepción del profesorado sobre actividades de RSC.</i>	4,52

9

Formación en centros de trabajo.
Grado de satisfacción de los alumnos. Igual o superior a 3,5 sobre 5, con respecto al módulo de Formación en Centros de Trabajo. Anual, medido en junio.

	<i>IN01-PC05 Grado de satisfacción de los estudiantes respecto al módulo de FCT (En escala de 1 a 5 \geq 3,5).</i>	4,82
--	---	-------------

10

Formación en centros de trabajo.
Grado de satisfacción de las empresas. Igual o superior a 3,5 sobre 5, respecto al módulo de Formación en Centros de trabajo. Anual, medido en junio.

	<i>IN02-PC05 Grado de satisfacción de las empresas respecto al módulo de FCT. (En escala de 1 a 5 \geq 3,5).</i>	4,74
--	---	-------------

11

Cultura emprendedora.
Participación del centro en acciones de emprendimiento en > 1 Anual, medido en junio.

	<i>IN01-PC07 Participación del centro en acciones de emprendimiento. (número de acciones en las que el centro participa)</i>	5
--	--	----------

12

Planificación y gestión del profesorado.
Grado de satisfacción del profesorado con la gestión del centro. Igual o superior a 3,5 sobre 5. Anual, medido en junio.

	<i>Se obtiene con la media de los 4 indicadores. (Grado de satisfacción en escala de 1 a 5 \geq 3,5):</i>	MEDIA: 4,412
	<i>IN07-PD02 Satisfacción con las condiciones de trabajo del centro (equipamientos, flexibilidad, conciliación...)</i>	4,52
	<i>IN01-PD01 Satisfacción del personal</i>	4,39

13

	<i>en cuanto a la accesibilidad al equipo directivo.</i>	
	<i>IN01-PD02 Satisfacción del profesorado respecto a su acogida en el centro y el manual de acogida.</i>	4,58
	<i>IN02-PC02 Percepción del profesorado sobre la gestión del equipo directivo en cuanto al trabajo en equipo y al reparto de tareas.</i>	4,16

Gestión e instalaciones.
Grado de satisfacción de los alumnos sobre la gestión y recursos de la institución. Igual o superior a 3 sobre 5. Anual, medido en junio.

<i>Se obtiene con la media de los 3 indicadores (Grado de satisfacción en escala de 1 a 5 \geq 3,5):</i>	MEDIA: 4,063
<i>IN01-PA01 Satisfacción de los alumnos respecto al servicio de la administración.</i>	4,40
<i>IN02-PA01 Satisfacción con el tiempo de espera para los documentos solicitados en secretaría.</i>	4,02
<i>IN02-PA02 Satisfacción del alumnado con respecto a las instalaciones y recursos.</i>	3,77

14

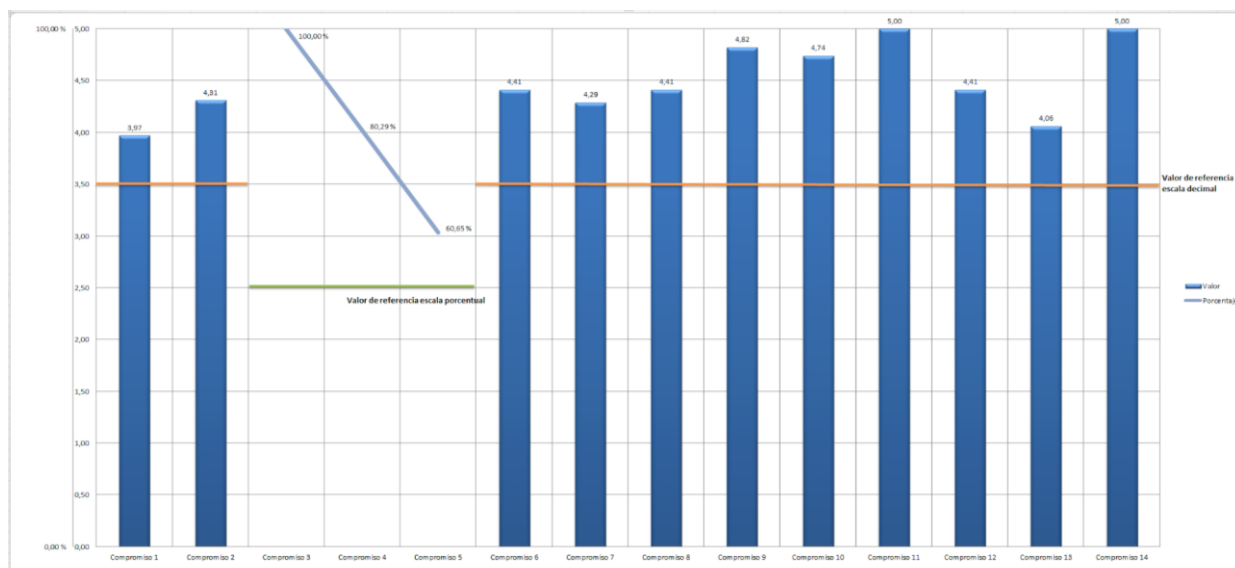
Gestión de calidad
Respuesta a quejas y sugerencias en 15 días hábiles. Anual, medido en junio.

<i>IN03-PD04 Respuesta a quejas, sugerencias y reclamaciones en 15 días hábiles. (VALOR =1)</i>	1
---	----------

(Ninguno de los resultados se ha marcado en rojo al estar por encima de los valores de referencia de cada uno de los compromisos.)

LAS DESVIACIONES DETECTADAS, LAS CAUSAS Y LAS MEDIDAS CORRECTORAS O MEJORAS EMPRENDIDAS, EN SU CASO

Representación gráfica de los valores obtenidos.



Todos los compromisos adquiridos se han alcanzado satisfactoriamente, logrando muy buenos resultados, por encima de las líneas de referencia marcadas en el gráfico para los distintos compromisos.

En cuanto a la valoración, es muy positiva, no encontrando medidas correctoras que deban aplicarse dados los resultados de los indicadores. Desde el centro se hace un esfuerzo por la mejora continuada, reconocido por los 444 usuarios que han respondido a las encuestas de alumnos, profesores, empresas y Consejo Social, y analizadas en el documento de Evaluación de centro con las puntuaciones asignadas a los diferentes ítems.

QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS

Se ha registrado una única sugerencia en los diferentes buzones físicos y telemáticos. Esta hacía referencia a la organización de una actividad de RSC que realizamos conjuntamente con el Ayuntamiento de Lorca, y que implicaba recaudar donativos. Fue desestimada por no ser ese el objetivo de la actividad.

CONTROLES INTERNOS EFECTUADOS

Durante el mes de julio de 2023 se procedió al cálculo de los indicadores recogidos en nuestro cuadro de mandos, derivados de las diferentes encuestas realizadas durante el curso, así como los indicadores de resultados. Una vez obtenidos los resultados, se ha procedido a la elaboración del documento de Memoria y Evaluación de Centro del curso 22-23. Tras el análisis de las diferentes propuestas se procedió a su publicación en nuestra página web.

Vista la escasa incidencia del buzón de quejas y sugerencias, se optó, ya en cursos anteriores, por introducir preguntas abiertas en las diferentes encuestas. El análisis de las respuestas recibidas se realiza en el Informe de Evaluación del centro, publicado en nuestra

web. A modo de ejemplo, en la encuesta de alumnos, se incluyen 3 preguntas abiertas para opinar sobre diferentes aspectos y una sobre propuestas de mejora. Aunque en ocasiones se repite el mismo comentario en las tres preguntas abiertas, tenemos, por ejemplo, 64 comentarios en una de ellas, y en la pregunta 46 sobre propuestas de mejora recibimos 89. Las aportaciones realizadas tienen la consideración de sugerencias para el centro y nos permiten actuar para atender las necesidades expresadas por los usuarios.

En Lorca, a 13 de octubre de 2023