

CUADRO DE INDICADORES: CARTA DE SERVICIOS DEL IES ARQUITECTO PEDRO GUMIEL DE ALCALÁ DE HENARES

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	ESTANDAR	RESULTADOS Curso 2017/2018	RESULTADOS Curso 2018/2019	RESULTADOS Curso 2019/2020	RESULTADOS Curso 2020/2021	RESULTADOS Curso 2021/2022	RESULTADOS Curso 2022/2023	RESULTADOS Curso 2023/2024	PERIODICIDAD	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS
Desarrollar al menos un proyecto anual de intercambio con centros e instituciones españolas y extranjeras para favorecer la movilidad de los alumnos, profesores y otros profesionales de la educación.	Nº de proyectos anuales desarrollados.	1	3	2	2	3	1	4	4	Curso escolar	Memoria de actividades.
	Porcentaje de grupos a los que se les ha ofrecido la participación en un proyecto de intercambio.	100% (en caso de que se ofrezca a todos los grupos y todos los niveles, si no especificar).	100%	100%	100%	*10%	*10%	50%	75%	Curso escolar	Registro de convocatoria (Excel donde se puede comprobar que todos han sido informados correctamente: recibis firmados por el interesado, etc.).
	Porcentaje de profesores y demás docentes a los que se les ha ofrecido participar en un proyecto de intercambio.	100%	100%	100%	100%	*10%	*10%	100%	100%	Curso escolar	Registro de convocatoria (Excel donde se puede comprobar que todos han sido informados correctamente: recibis firmados por el interesado, etc.).
	Índice de satisfacción de los alumnos, profesores y otros docentes que han participado en proyectos de intercambio.	7.5 en una escala de 1 a 10.	8,4	8,1	8,2	8,0	8,4	8	9	Curso escolar	Encuesta de satisfacción.
Celebrar una reunión anual a principio de curso con las familias de todos los alumnos para informar sobre los planes de estudio y recomendaciones básicas de trabajo y convivencia.	Porcentaje de alumnos a cuyas familias se ha convocado a la reunión anual.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Curso escolar	Registro de la convocatoria.
	Porcentaje de familias que asisten a la reunión	70%	68%	65%	62%	100%	55%	65%	59%	Curso escolar	Registro de asistencia.
Mantener una reunión informativa con las familias de los alumnos de 6º de los colegios de Primaria para informar del proceso de reserva y admisión y resolver las dudas de las familias sobre cualquier aspecto de organización y docencia del centro.	Nº de colegios a los que se ha enviado la convocatoria de la reunión	6	23	23	23	23	23	23	23	Curso escolar	Registro de convocatoria.
	Número de asistentes.	150	250 Asistentes.	225	100	110	115	180	210	Curso escolar	Registro de asistencia (contador de nº de asistentes).
Proporcionar la mejor orientación académica y profesional realizando sesiones informativas grupales en todos los niveles, visitas a centros universitarios y de Formación Profesional, para alumnos de 4º ESO y Bachillerato, y reuniones individualizadas del Departamento de Orientación con todos los alumnos y familias que lo soliciten.	Porcentaje de grupos que han recibido una sesión informativa a lo largo del curso escolar	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Curso escolar	Memoria de actividades y registro de sesiones realizadas.
	Porcentaje de grupos de 4º de ESO y Bachillerato que han participado en las visitas a centros universitarios y de Formación Profesional	100%	100%	100%	*	*	*	100%	100%	Curso escolar	Memoria de actividades y registro de sesiones realizadas.
	Grado de satisfacción con la orientación recibida	8	8,76%	9,05%	*	*	*	0	9%	Curso escolar	Encuesta de satisfacción.
Remitir informes individualizados mensuales de la asistencia e incidencias en clase de todos los alumnos, así como enviar puntualmente notificación de las mismas, a través de SMS y/o e-mail, a los padres que lo autoricen.	Porcentaje de familias a las que se les ha enviado informe mensual de asistencia e incidencias	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Mensual	Registro de envío.
	Porcentaje de incidencias notificadas puntualmente (en menos de 24 horas).	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Mensual	Aplicación informática.
Seguimiento personalizado a cada alumno de ESO y Bachillerato mediante la realización de una tutoría individualizada fuera del horario lectivo del alumno.	Porcentaje de alumnos que han tenido al menos una, dos o tres tutorías individualizadas durante el curso escolar.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Curso escolar	Registro de actividad del tutor.
	Grado de satisfacción con las tutorías individualizadas en una escala de 1 a 5.	4	4,3	4,6	4,5	4,5	4,4	4,3	4	Curso escolar	Encuesta de satisfacción.
Atender y tramitar las reclamaciones a las calificaciones otorgadas, en las evaluaciones ordinarias y extraordinarias, en un plazo máximo de 48 horas.	Porcentaje de reclamaciones atendidas en plazo.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Trimestral	Registro de reclamaciones.
	Nº de reclamaciones recibidas.	0	0	1	0	3	2	1	1	Trimestral	Registro de reclamaciones.
Colaborar con los representantes de las familias (AMPA) en la organización y realización de las actividades del centro.	Número de actividades realizadas	5	6	7	7	7	3	5	6	Curso escolar	Registro de actividades.
	Familias que han participado.	20%	25%	30%	25%	30%	20%	30%	20%	Curso escolar	Registro de asistencia
Promover acciones encaminadas a mejorar la convivencia entre los alumnos.	Nº de actividades realizadas durante el curso escolar.	3	6	10	5	5	5	5	5	Curso escolar	Registro de actividades
	Porcentaje de grupos que han participado en las actividades.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Curso escolar	Registro de asistencia
	Nº de incidencias contrarias a las normas de convivencia relativas a la convivencia entre alumnos computadas.	≤ 1000	1113	1966	813	381	790	580	558	Curso escolar	Registro de incidencias computadas
Promover la actividad física y el deporte entre los alumnos.	Nº de actividades realizadas durante el curso escolar.	3	10	10	10	10	10	10	10	Curso escolar	Registro de actividades
	Porcentaje de grupos que han participado en las actividades.	30%	55%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Curso escolar	Registro de asistencia

* Estos indicadores siguen afectados en el Curso Escolar 2020-2021 por las condiciones extraordinarias derivadas de la pandemia COVID-19.