

Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza
Secundaria Martín Rivero

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2018 - 31/12/2018



Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria Martín Rivero

Servicio:

1. Ofertar las siguientes Enseñanzas:

• Educación Secundaria Obligatoria (E.S.O.):

- Primer Ciclo: cursos primero y segundo.

- Segundo Ciclo: cursos tercero y cuarto.

• Programas de Garantía Social (P.G.S):

- Operario de Alfarería Cerámica (Familia Profesional de Artesanía).

- Auxiliar de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión (Familia Profesional de Electricidad y Electrónica).

- Auxiliar de Viveros y Jardines (Familia Profesional de Agricultura y Ganadería).

• Bachillerato:

- Artes:

Itinerario de Artes Plásticas.

Itinerario de Artes Aplicadas y Diseño.

- Ciencias de la Naturaleza y Salud:

Itinerario de Ciencias e Ingeniería.

Itinerario de Ciencias de la Salud.

- Humanidades y Ciencias Sociales:

Itinerario de Humanidades.

Itinerario de Ciencias Sociales.

- Tecnología:

Itinerario de Ciencias e Ingeniería.

Itinerario de Tecnología Industrial.

• Formación Profesional Específica:

- Ciclos Formativos de Grado Medio:

Gestión Administrativa (Familia Profesional de Administración).

Equipos e Instalaciones Electrotécnicas (Familia Profesional de Electricidad y Electrónica).

- Ciclos Formativos de Grado Superior:

Administración y Finanzas (Familia Profesional de Administración).

Desarrollo de Aplicaciones Informáticas (Familia Profesional de Informática).

Desarrollo y Aplicación de Proyectos de Construcción (Familia Profesional de Edificación y Obra Civil).

Compromiso:

Mantener un clima de disciplina que favorezca el respeto y la convivencia entre miembros de la comunidad educativa, realizando el seguimiento y tratamiento del 100% de los partes de incidencias.

➡ Indicador:

Porcentaje de partes de incidencia tratados en cada evaluación según el procedimiento establecido.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2018

31/12/2018

100.0

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria Martín Rivero

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 100.0

Seguimiento del Indicador:

La Jefatura de Estudios realiza el control y registro de los partes de incidencias. En el período de referencia se han tratado los 619 partes de incidencias registrados.

Compromiso:

Desarrollar el proceso de enseñanza y aprendizaje según un sistema de Gestión de la Calidad conforme a las normas UNE-EN-ISO 9001:2000.

1. Que las unidades didácticas impartidas, con respecto a las programadas, superen el 85%.
2. Que las horas de clase impartidas, con respecto a las previstas en cada curso académico y para cada asignatura, superen el 85%.
3. Que los cursos con conformidad según los criterios de calidad establecidos sean al menos el 75%.

➡ **Indicador:**

Porcentaje de horas de clase impartidas con respecto a las previstas.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 85%

Seguimiento del Indicador:

En las sesiones de evaluación se registraban en el acta correspondiente las horas de clase impartidas. Este indicador siempre ha superado con bastante margen el estándar de calidad, y era un trabajo arduo el recaudar ese dato, con lo que desde el curso pasado se decidió prescindir de este indicador.

➡ **Indicador:**

Porcentaje de cursos conformes con los criterios de calidad establecidos

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 75%

01/01/2018

31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 100.0

Seguimiento del Indicador:

La Jefatura de Estudios, a partir de los criterios de conformidad de cursos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad y Gestión Ambiental, realiza el control de los cursos conformes. En el período de referencia resultaron conformes 40 de los 40 cursos impartidos.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria Martín Rivero

➡ **Indicador:**

Porcentaje de cumplimiento global en el Centro de las programaciones impartidas (unidades didácticas).

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 85%

01/01/2018
31/12/2018

95.64

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 95.64

Seguimiento del Indicador: En las sesiones de evaluación se registran en el acta correspondiente los porcentajes de desarrollo de las programaciones de todas las áreas, materias y módulos.

Compromiso:

Realizar el seguimiento de los resultados académicos de los cursos.

1. Que el alumnado que promociona de curso o que obtiene título sea al menos el 60% del total de alumnos evaluados según los criterios establecidos en el S.G.C.
2. Que el alumnado que supera las pruebas de Selectividad sea al menos el 85% del total de los presentados por el Centro.

➡ **Indicador:**

Porcentaje de alumnos y alumnas que superan las Pruebas de Selectividad con respecto al total de los presentados del Centro.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 85%

01/01/2018
31/12/2018

96.66

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 96.66

Seguimiento del Indicador: A partir de los resultados de las Pruebas de Selectividad que aporta la Universidad de Málaga, la Secretaría realiza el seguimiento de este indicador. En el curso pasado aprobaron 87 de los 90 alumnos presentados por nuestro Centro a las Pruebas de Selectividad.

➡ **Indicador:**

Porcentaje de alumnado que promociona al siguiente curso o que obtiene título con respecto al total del alumnado evaluado.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria Martín Rivero

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 60%

01/01/2018

31/12/2018

70.4

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 70.4

Seguimiento del Indicador:

A partir de las actas de las evaluaciones finales ordinaria y extraordinaria, la Jefatura de Estudios se ocupa del seguimiento de este indicador. Han promocionado de curso o titulado 703 de los 998 alumnos evaluados.

Compromiso:

Realizar la medición de la satisfacción de nuestras usuarias y usuarios a través de encuestas anuales, obteniendo al menos un valor medio de 3, en una escala de 1 a 5, en el nivel de satisfacción general de todos los colectivos, y alcanzándose este valor en al menos el 75% de los encuestados.

➡ **Indicador:**

Porcentaje de encuestas en las que se alcanza al menos el valor 3 de satisfacción general.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 75%

01/01/2018

31/12/2018

98.35

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 98.35

Seguimiento del Indicador:

El Coordinador de Calidad se ocupa de todas las actuaciones relacionadas con la medición de la satisfacción de las personas usuarias de nuestros servicios. El porcentaje de encuestas con valor $> 0 = 3$ entre el alumnado fue del 97.88% (de 189 encuestas válidas), entre las familias fue del 98.44% (de 64 encuestas válidas) y entre las empresas colaboradoras en la FCT fue del 100% (de 51 encuestas válidas).

➡ **Indicador:**

Nivel de satisfacción en las encuestas realizadas anualmente al alumnado, familias y empresas colaboradoras en la F.C.T.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria Martín Rivero

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 3

01/01/2018

31/12/2018

4.07

Valor anual del indicador
(Media Aritmética): 4.07

Seguimiento del Indicador:

El Coordinador de Calidad se ocupa de todas las actuaciones relacionadas con la medición de la satisfacción de las personas usuarias de nuestros servicios. El nivel de satisfacción del alumnado fue de 3.88 (189 encuestas válidas), el de las familias fue de 4.02 (64 encuestas válidas) y el de las empresas colaboradoras en la FCT fue de 4.83 (51 encuestas válidas).

Compromiso:

Atender las demandas de formación permanente y responder a las inquietudes pedagógicas del profesorado, de forma que se alcance un nivel de participación del profesorado en actividades de formación de al menos el 50% en cada curso académico.

➔ **Indicador:**

Porcentaje de profesores que participan en actividades de formación a lo largo del curso.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 50%

01/01/2018

31/12/2018

88.04

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 88.04

Seguimiento del Indicador:

El jefe del departamento de FEIE, mediante el seguimiento del Plan Anual de Formación, se ocupa del control de este indicador. En el curso pasado participaron en actividades de formación 81 de los 92 profesores de la plantilla.

Servicio:

2. Prestar información relativa a la Oferta Educativa y a la situación académica del alumnado.

Compromiso:

Diffundir la oferta educativa del centro en su entorno a través de visitas realizadas por o a otros colegios e institutos de la zona, atendiendo todas las solicitudes que en este sentido nos envíen dichos centros.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria Martín Rivero

Indicador:

Número de visitas realizadas por o a otros colegios e institutos para conocer la oferta educativa del Centro a lo largo de cada curso académico con respecto a las que se soliciten.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2018

31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 100.0

Seguimiento del Indicador:

Las peticiones de visita a nuestras instalaciones y la organización de las mismas se realiza por el Director y la Jefatura de Estudios. Además, realizamos visitas a los centros adscritos y a otros que lo solicitan. Se realizaron las visitas a los centros adscritos y recibimos otras tantas, según lo previsto en el plan preparado al efecto (12 visitas).

Servicio:

3. Facilitar la orientación académica y personal del alumnado, a través del Departamento de Orientación.

Compromiso:

Proporcionar al alumnado y a sus familias la información necesaria para que dispongan de una orientación académica eficaz, bien a través de reuniones informativas, como a través de entrevistas personales atendidas por el Departamento de Orientación.

1. Se llevará a cabo el control diario de la asistencia del alumnado a través de un sistema informatizado y se informará mensualmente a las familias en los casos en que sea necesario según los criterios de absentismo.
2. Se informará a las familias acerca de la situación académica del alumnado a través de las tutorías semanales de atención a padres y madres, cuando éstas lo demanden, y se entregarán las notas personalmente en cada evaluación.

Indicador:

Porcentaje de comunicaciones mensuales dirigidas a las familias sobre las faltas de asistencia del alumnado, respecto a las necesarias según los criterios de absentismo.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2018

31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 100.0

Seguimiento del Indicador:

El programa para el seguimiento del absentismo escolar, en colaboración con los Servicios Sociales del Ayto. de Ronda y de la Diputación Provincial, es aplicado por la Jefatura de Estudios a partir de

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria Martín Rivero

la información aportada por los tutores de los grupos de alumnos. Además se envían las correspondientes comunicaciones a las familias. Se tramitaron las 184 comunicaciones necesarias en función de las situaciones de absentismo detectadas.

➡ Indicador:

Número de reuniones informativas anuales con el alumnado y/o las familias sobre de las opciones académicas y profesionales.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 1

Seguimiento del Indicador: El seguimiento del Plan de Orientación y Acción Tutorial se realiza al final de cada trimestre por parte del Departamento de Orientación y la Jefatura de Estudios. Aunque nos consta que más de una reunión, la jefa del departamento de Orientación no nos ha dejado el dato.

➡ Indicador:

Porcentaje de entrevistas personales atendidas por el Departamento de Orientación (tutores y orientadores) con respecto a las solicitadas.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2018

31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 100.0

Seguimiento del Indicador: El seguimiento del Plan de Orientación y Acción Tutorial se realiza al final de cada trimestre por parte del Departamento de Orientación y la Jefatura de Estudios. El departamento de orientación nos ha comunicado que se ha atendido el 100% de las entrevistas respecto a las solicitadas, pero no nos han comunicado el número de reuniones.

➡ Indicador:

Número de reuniones informativas anuales mantenidas por el tutor de cada grupo con las familias.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria Martín Rivero

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 3

01/01/2018
31/12/2018

4.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 4.0

Seguimiento del Indicador: El seguimiento del Plan de Orientación y Acción Tutorial se realiza al final de cada trimestre por parte del Departamento de Orientación y la Jefatura de Estudios.

Servicio:

4. Atender al alumnado con necesidades educativas especiales mediante profesorado especializado y de apoyo.

Compromiso:

Atender al alumnado con necesidades educativas especiales mediante profesorado especializado y medidas de apoyo a la diversidad, siendo valorados por los psicopedagogos del Centro todos los casos que sean propuestos por los equipos educativos.

➡ **Indicador:**

Porcentaje de alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales a los que se les presta atención individualizada con respecto a los propuestos.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

Seguimiento del Indicador: El seguimiento del Plan de Orientación y Acción Tutorial se realiza al final de cada trimestre por parte del Departamento de Orientación y la Jefatura de Estudios. El curso pasado el departamento de Orientación no nos informó del porcentaje obtenido.

Servicio:

5. Difundir y tramitar las ayudas ofertadas por la Administración Educativa.

Compromiso:

Proporcionar al alumnado y sus familias toda la información que sobre becas y ayudas se reciba en el Centro, siempre con la antelación suficiente con respecto a la finalización de los plazos de solicitud.

➡ **Indicador:**

Porcentaje de convocatorias de becas y ayudas publicadas en el tablón de anuncios respecto a las recibidas por distintas vías (Boletines Oficiales, escritos de la Administración, empresas, etc.).

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria Martín Rivero

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2018

31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 100.0

Seguimiento del Indicador:

La Secretaria se ocupa del control, registro y publicación de las convocatorias que llegan al Centro. Se publicitaron las 6 convocatorias de becas y ayudas que se recibieron en el Centro.

Compromiso:

Tramitar correctamente y en el plazo establecido todas las solicitudes y, en su caso, las reclamaciones que se presenten.

Indicador:

Porcentaje de solicitudes y, en su caso, reclamaciones presentadas que se tramitan correctamente y en el plazo establecido.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2018

31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 100.0

Seguimiento del Indicador:

El personal de administración, bajo la coordinación de la Secretaria, se encarga del registro y tramitación de las solicitudes y de las reclamaciones. El curso pasado se tramitaron todas las solicitudes de becas y ayudas (89) y, en su caso, las reclamaciones presentadas. La beca general no se tramita a través del centro.

Servicio:

6. Gestionar la Formación en Centros de Trabajo (F.C.T.) para el alumnado de Formación Profesional.

Compromiso:

Realizar el seguimiento y la medición del nivel de inserción laboral de al menos el 90% de los alumnos y alumnas que terminan estudios de Formación Profesional, en el año siguiente a la finalización de sus estudios, y alcanzar un nivel de al menos el 55% de inserción en el mercado de trabajo.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria Martín Rivero

 **Indicador:**

Porcentaje de alumnado que se ha insertado en el mercado laboral.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 55%

01/01/2018

31/12/2018

84.62

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 84.62

Seguimiento del Indicador:

Los Jefes de Departamento de Familia Profesional, bajo la coordinación del Vicedirector, realizan el seguimiento de este indicador. El curso pasado 26 alumnos finalizaron sus estudios de FP y no siguieron estudiando. De ellos, 22 están trabajando.

 **Indicador:**

Porcentaje de alumnos y alumnas con seguimiento en los seis meses siguientes a la finalización de sus estudios de F.P.E.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90%

01/01/2018

31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 100.0

Seguimiento del Indicador:

Los Jefes de Departamento de Familia Profesional, bajo la coordinación del Vicedirector, realizan el seguimiento de este indicador. El curso pasado se realizó el seguimiento de 33 alumnos de los 34 que finalizaron sus estudios de FP.

Servicio:

7. Proponer la expedición de títulos académicos a todo el alumnado que haya cursado con evaluación positiva alguna de las enseñanzas impartidas en el Centro.

Compromiso:

Tramitar las propuestas de expedición de títulos de todo el alumnado que cumpla los requisitos y, cuando se reciban los títulos en el Centro, comunicarlo en todos los casos por escrito en el plazo máximo de 10 días desde la fecha de recepción para que procedan a su retirada.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria Martín Rivero

➔ **Indicador:**

Porcentaje de comunicaciones relativas a la recepción de títulos en la Secretaría del Centro enviadas por escrito en el plazo máximo de 10 días desde la fecha de recepción.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2018

31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 100.0

Seguimiento del Indicador:

El personal de administración, bajo la coordinación de la Secretaria, se ocupa de la notificación a los interesados sobre la recepción de los títulos correspondientes, todo ello dentro de los plazos previstos. Este año excepcionalmente no ha habido entrada de ninguno por problemas ajenos al Centro.

Servicio:

8. Organizar la participación de las familias en las actividades del Centro.

Compromiso:

Propiciar reuniones anuales entre los miembros del Equipo Directivo y la Junta Directiva de la Asociación de Padres y Madres para organizar la participación de este sector en las actividades del Centro, asegurando la celebración de al menos tres reuniones en cada curso académico.

➔ **Indicador:**

Número de reuniones mantenidas entre miembros del Equipo Directivo del Centro y la Junta Directiva de la Asociación de Padres y Madres anualmente.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 3

01/01/2018

31/12/2018

10.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 10.0

Seguimiento del Indicador:

El Director ha participado en reuniones con la Junta Directiva de la AMPA en las 10 ocasiones en que ha sido informado de que se iba a reunir el referido órgano.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria Martín Rivero

Servicio:

9. Gestionar el Programa de Actividades Complementarias y Extraescolares (visitas y viajes de interés tecnológico y social, y realización de jornadas de orientación).

Compromiso:

Realizar, al menos, el 75% de las actividades extraescolares y complementarias programadas para el curso.

Indicador:

Porcentaje de actividades extraescolares y complementarias realizadas sobre el total de las programadas anualmente.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 75%

01/01/2018

31/12/2018

96.3

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 96.3

Seguimiento del Indicador:

El Vicedirector realiza el seguimiento trimestral del desarrollo del programa de actividades previstas. Elabora un informe en cada periodo y otro al finalizar el curso. Se han realizado en el curso pasado 156 de las 162 actividades programadas.

Servicio:

10. Gestionar ante la Administración Educativa las incidencias que se detecten en el servicio de Transporte Escolar.

Compromiso:

Informar al alumnado acerca del servicio de transporte escolar mediante la celebración de al menos una reunión con el profesor responsable en el primer trimestre del curso, y realizar la tramitación de todas las incidencias que se produzcan.

Indicador:

Número de reuniones informativas sobre el servicio de transporte escolar convocadas por el profesor responsable.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 1

01/01/2018

31/12/2018

2.0

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria Martín Rivero

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 2.0

Seguimiento del Indicador:

El profesor responsable del seguimiento del servicio de transporte escolar realiza reuniones informativas con el alumnado. El año pasado fue 2.

➔ **Indicador:**

Porcentaje de incidencias en el servicio de transporte escolar tramitadas con respecto al total de las producidas durante el curso.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2018
31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 100.0

Seguimiento del Indicador:

El Director envía informes mensuales a la Administración Educativa. Se han producido 9 incidencias a lo largo del curso pasado, que fueron tramitadas.

Servicio:

11. Poner a disposición de los alumnos y alumnas que lo soliciten las instalaciones deportivas del Centro, en horario de tarde, los martes y miércoles, durante todo el curso.

Compromiso:

Facilitar que los alumnos y alumnas que lo soliciten puedan disponer de los medios e instalaciones del Centro, todas las semanas del curso, en el horario establecido en la tarde de los martes y miércoles, para lo que se atenderán todas las solicitudes que cumplan los requisitos establecidos en el Reglamento de Organización y Funcionamiento.

➔ **Indicador:**

Porcentaje de peticiones de uso de las instalaciones del Centro atendidas con respecto al total de las presentadas por el alumnado en cada curso.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2018
31/12/2018

100.0

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria Martín Rivero

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 100.0

Seguimiento del Indicador:

La secretaria, mediante el registro de uso y cesión de instalaciones creado al efecto, realiza el seguimiento de este indicador. Hubo cuatro peticiones para el uso de las instalaciones el curso pasado y fueron atendidas.

Servicio:

12. Establecer convenios de colaboración con otras entidades para el uso de las instalaciones del Centro en el desarrollo de actividades formativas y culturales dirigidas a distintos colectivos ciudadanos.

Compromiso:

Facilitar, mediante la firma del correspondiente convenio, el uso de las instalaciones del centro en horario no lectivo por las entidades que lo soliciten, para lo que se atenderán todas las solicitudes que cumplan los requisitos establecidos en el Reglamento de Organización y Funcionamiento y en la normativa vigente.

➔ **Indicador:**

Porcentaje de convenios de colaboración o peticiones de uso de las instalaciones del Centro atendidas con respecto al total de las solicitudes presentadas por otras entidades en cada curso.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2018

100.0

31/12/2018

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 100.0

Seguimiento del Indicador:

La Secretaria, mediante el registro de uso y cesión de instalaciones creado al efecto, realiza el seguimiento de este indicador. El pasado curso tres solicitudes fueron presentadas y atendidas.

Servicio:

13. Garantizar la seguridad de las instalaciones y de los usuarios y usuarias del Centro.

Compromiso:

Asegurar la correcta sistematización de los protocolos de prevención de emergencias mediante la realización de simulacros de evacuación, de los que al menos uno en cada curso escolar debe resultar evaluado positivamente según los criterios establecidos en el S.G.C.

➔ **Indicador:**

Número de simulacros de evacuación evaluados positivamente en cada curso escolar.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Instituto de Enseñanza Secundaria Martín Rivero

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 1

01/01/2018
31/12/2018

1.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 1.0

Seguimiento del Indicador:

El Coordinador de Calidad, en el marco de las actuaciones de seguimiento y medición del desarrollo de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y de Gestión Ambiental, se encarga del control de este indicador. Se realizó 1 simulacro, con valoración positiva.

Servicio:

14. Tramitar las sugerencias, quejas y reclamaciones que presenten los usuarios y usuarias de acuerdo con el procedimiento establecido.

Compromiso:

Estudiar todas las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas y darles respuesta en el plazo máximo de 10 días.

Indicador:

Porcentaje de S.Q.R. tramitadas, resueltas y respondidas conforme al procedimiento establecido, y en el plazo máximo de 10 días, con respecto a las presentadas anualmente.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2018
31/12/2018

100.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 100.0

Seguimiento del Indicador:

El Coordinador de Calidad, en el marco de las actuaciones de seguimiento y medición del desarrollo de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y de Gestión Ambiental, se encarga del control de este indicador. El curso pasado se presentaron 1 sugerencia, 18 quejas y ninguna reclamación, de las que todas (19) fueron tramitadas, resueltas y respondidas en el plazo establecido.