



INFORME ANUAL DE LOS RESULTADOS DEL PROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO SOCIAL 18/19

INDICADOR	RESULTADOS			MEDIA	AÑO ANTERIOR	OBJETIVO
	DIC	MAR	JUN			
I AS (ausencias alumnos)	0%	2,44%	2,84%	2,64%	3,29%	3%
I AC (actitud alumnos)	A: B: C: D: E: N.E.:	A: 81,90% B: 14,93% C: 1,36% D: 0,91% E: 0, % N.E.: 0,90%	A: 83,71% B: 13,58% C: 1,36% D: 0% E: 0% N.E.: 1,35%	A: 82,81% B: 14,26% C: 1,36% D: 0,45% E: 0% N.E.: 1,12%	A: 80,13% B: 15,50% C: 3,28% D: 0% E: 0% N.E.: 1,09%	A: 83% B: 15% C: 0% D: 0% E: 0% N.E.: 2%
I SA (satisfacción alumnos)			A: 40,9% B: 35,42% C: 15,98% D: 5,51% E: 2,11% NS/NC: 0%	A: 40,9% B: 35,42% C: 15,98% D: 5,51% E: 2,11% NS/NC: 0%	A: 39,08% B: 35,65% C: 17,25% D: 5,61% E: 2,41% NS/NC: 0%	A: 40% B: 40% C: 15% D: 5% E: 0% NS/NC: 0%
I SPA (satisfacción acompañantes)			A: 79,44% B: 17,18% C: 2,78% D: 0% E: 0% NS/NC: 0%	A: 79,44% B: 17,18% C: 2,78% D: 0% E: 0% NS/NC: 0%	A: 73,61% B: 24,31% C: 2,08% D: 0% E: 0% NS/NC: 0%	A: 80% B: 20% C: 0% D: 0% E: 0% NS/NC: 0%
I SI (satisfacción instituciones)			A: 79,55% B: 18,18% C: 2,27% D: 0% E: 0%	A: 79,55% B: 18,18% C: 2,27% D: 0% E: 0%	A: 75,29% B: 23,53% C: 1,18% D: 0% E: 0%	A: 75% B: 20% C: 5% D: 0% E: 0%

1. CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS DE INDICADORES (¿Qué conclusiones relevantes se deducen del análisis de los resultados y de su tendencia? ¿Se cumplen los objetivos?)

-Hace cuatro años se modificó la nomenclatura de la escala de valores de los indicadores para igualarlos todos y hacerlos coincidir lo máximo posible con la manera de recoger la información. La escala sigue siendo la misma (de 1 a 5) pero, en el caso de IAC, en lugar de abarcar de Muy Buena-Mala abarca de A-E (como en los informes trimestrales y en los boletines de evaluación). En el caso del indicador ISA, en lugar de abarcar de MB-M, va también de A (Mucho) a E (Nada). Finalmente, tanto ISPA como ISI, también abarcan de A (Muy bien o muy satisfactorio respectivamente) a E (Mal o muy poco satisfactorio).



-Hace seis años se modificó la forma de hacer la encuesta a los alumnos (ISA). Se pasó de contestar a mano en una hoja de lectura óptica y con seis preguntas abiertas a un cuestionario online. El formato era el mismo pero al diferir la forma en la que se realizaba dicho cuestionario, la comparación no resultaba tan fiel con el año anterior. Es posible que ahora la inmediatez en marcar las preguntas cuantitativas conlleve menos reflexión por parte del alumno. En cambio, la valoración cualitativa, la de preguntas abiertas aumentó (es posible que a los alumnos les cueste menos expresarse en el IPad). **Al ser preguntas de "campo obligatorio", no se dejó ninguna sin responder.** Este año se ha mantenido el mismo sistema, pero se han añadido tres preguntas más al separar la evaluación de las tutorías de pastoral Social de las reuniones por proyectos, por lo que los resultados de este curso y los del curso pasado pueden no ser totalmente equiparables.

- Hace cuatro años resultó necesario cambiar el objetivo de los indicadores: IAS e ISI, pues la manera un poco diferente de recoger la información por parte de la nueva responsable del área hizo que los resultados no se pudieran comparar de manera equiparable con respecto al curso anterior. Así, por ejemplo, se subió el objetivo del indicador IAS a un 4% ya que, al contabilizar el total de ausencias, se incluyeron también las ausencias de los alumnos que tuvieron que recuperar por indicación de la responsable del área (por eso la media de ausencias subió en su momento). Pero ya llevamos cinco años con el mismo sistema y el porcentaje de ausencias ha descendido notablemente hasta un 2,64%, por lo que no sólo hemos conseguido el objetivo, sino que lo hemos superado (al igual que el curso pasado). Por ello creemos que es oportuno volver al objetivo del 3%. En cuanto a ISI, hace cuatro años también (con el cambio de responsable del área) se traspasó un 5% de A (muy satisfactorio) a C (satisfactorio) debido también a la manera de recoger la información (se insistió en obtener información directa de todos los responsables de las instituciones). Este curso, también se ha mantenido el mismo sistema, y los datos resultan totalmente equiparables al curso pasado pues la encuesta se ha mantenido exactamente igual y la manera de calcular los porcentajes también. El año anterior se produjeron algunos cambios en la encuesta y el cálculo de porcentajes al observar en años anteriores que había preguntas que no quedaban claras y que no se valoraban adecuadamente, por lo que se incluyeron una serie de aclaraciones y ejemplos que pudieron hacer que los datos no fueran del todo equiparables a años anteriores. Además, también nos dimos **cuenta de que, al responder los responsables de los proyectos, no consideraban la última pregunta "satisfacción general" como media de las tres anteriores,** sino que la valoraban más positivamente, por lo que ya el curso pasado se realizó la media con las cuatro preguntas del cuestionario y no sólo con las tres primeras como en los cursos pasados. De esta manera, los datos descienden levemente con respeto al curso pasado pues un 97,73% se muestra muy-bastante satisfecho frente a un 98,82% el curso pasado, si bien el porcentaje de muy satisfecho es mayor (79,55% frente a 75,29% el curso anterior).

- IAC, sigue siendo un indicador subjetivo que depende de la apreciación de cada padre/madre, pero el nivel de exigencia es mayor gracias a las reuniones de formación de acompañantes y la aceptación por parte de éstos de la evaluación como elemento positivo de motivación y seguimiento. Debido a esta mayor exigencia a la hora de evaluar, en el curso 13-14 se modificó en un 5% este indicador (pasando de la actitud muy buena a la buena). Aunque vamos mejorando el proceso, todavía a veces sigue costando que los padres envíen la evaluación en los tiempos requeridos y que en ocasiones sean coherentes con las ausencias. Por ello seguiremos insistiendo en los criterios unificados de evaluación.

- ISA puede resultar un indicador confuso (con respecto a lo que supone la experiencia) pues en la suma total de porcentajes se mezclan las valoraciones personales, del proyecto, de los padres acompañantes, de las tutorías de pastoral social, las reuniones por proyectos y las cuestiones religiosas. Este año los datos no son totalmente comparables con los del año pasado pues, aunque la manera de recoger la información ha sido la misma, las preguntas han variado un poco (hemos separado la valoración de las tutorías y las reuniones por proyectos aumentando el número de preguntas). De todas maneras, podemos decir que los datos se mantienen parecidos al curso pasado, notando una leve mejoría (una media total de



4,08, frente a 4,03 el curso pasado y el anterior). Aun así, trabajaremos el año que viene aquellas áreas que se hayan visto peor valoradas (algún proyecto que ha funcionado peor o algún aspecto concreto como la valoración de las cuestiones religiosas).

- ISPA: Este curso ha aumentado significativamente el porcentaje de acompañantes que contestó la encuesta, un 49% (frente a un 37% el año pasado). Además de los acompañantes que acudieron a la reunión final de evaluación y respondieron a la encuesta en persona, hemos mandado la encuesta por correo electrónico después de la reunión y hemos obtenido muchas más respuestas (un 26% estuvieron presentes en la reunión y un 23% respondió por email). Insistiremos el año que viene más sobre este punto. Se ha mantenido la asistencia de éstos a las reuniones de formación, aunque creemos fundamental que todos los padres acudan (no sólo los de nueva incorporación), y seguiremos incidiendo en este aspecto el año que viene. Descendió un poco el número de padres colaboradores (un total de 122 frente a 130 el curso anterior), pero porque no resultaba necesario contar con más. En general, los datos de este curso resultan parecidos a los del curso pasado (un 96,62% se muestra muy-bastante satisfecho frente a un 97,72% el curso anterior, aunque el porcentaje en el tramo superior es mayor). Si miramos por secciones, los datos de valoración personal y de la responsable ascienden, pero los de valoración del proyecto empeoran. Resulta muy positivo que no aparece ninguna valoración por debajo de la "C" (aceptable).

- Este año la responsable de CNSR ha sido la misma que el curso pasado y los tres anteriores, por lo que los procedimientos de recogida de datos y resultados son equiparables, salvo los aspectos que hemos indicado anteriormente. De todas maneras, seguiremos trabajando para que haya un seguimiento más ajustado en el tiempo por parte de la responsable del CNSR, especialmente de la asistencia de los padres/madres a las reuniones tanto de formación como de evaluación.

2. CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS CUALITATIVO DE FUNCIONAMIENTO / SUGERENCIAS (¿Qué aspectos relevantes del funcionamiento del proceso, problemas, sugerencias, situación, etc. se considera relevante comentar? ¿Hay algún aspecto que deba cambiarse o trabajarse más?)

- Para resolver el problema de la subjetividad de los padres a la hora de evaluar a los alumnos, se debe mantener el curso de formación que se da a principio de curso e insistir en la presencia no sólo de los nuevos acompañantes sino de todos, pues con el paso de los años la motivación suele descender y el nivel de exigencia se suele relajar, por lo que resulta fundamental el acuerdo de todos y con el colegio en los objetivos de evaluación. Notamos que la unidad en el criterio de evaluación es mayor. Seguiremos enviando los criterios de evaluación cada trimestre y recordando la necesaria coherencia de la evaluación con las ausencias y retrasos de los alumnos/as. Además, mandaremos la presentación que hacemos a principio de curso a aquellos acompañantes que se incorporen a lo largo del curso.

- Para aumentar el porcentaje de acompañantes que contesta la encuesta del ISPA, se volverá a enviar un mail recordatorio de la reunión final de evaluación y se recordará la importancia de la misma. Además se mandará la encuesta también por correo electrónico (antes y después de la reunión) y se mantendrá la reunión de evaluación un día entre semana por la tarde.



- De cara al curso que viene, proponemos mantener que se reúnan los padres que acuden a un mismo centro, previamente al comienzo de la actividad, al finalizar la reunión de formación-motivación. Es importante que no acudan sólo los responsables de grupo, sino todos los padres que participan en el proyecto.

- Para intentar que ISA no resulte confuso en el análisis del verdadero alcance de la experiencia en los alumnos, se vienen realizando algunos cambios en las preguntas desde hace años. Hace cinco años se modificó la pregunta 14 del cuestionario de satisfacción de alumnos (ya que se trabaja con muchos centros en los que la cuestión religiosa no es importante pero sí el tema de los valores de solidaridad). Este año se han separado las preguntas referidas a tutorías de pastoral social y reuniones por proyectos y se han pedido sugerencias a los alumnos a través de dos preguntas abiertas, observando que los resultados descendían en estos puntos, Por un lado, se ha seguido insistiendo más en relacionar la reflexión de la experiencia con vivencias de fe en las tutorías de pastoral social a realizar en el aula. Así mismo, se ha tratado de involucrar más a los tutores, puesto que la experiencia nos dice que ello ayuda mucho a los alumnos. De todas maneras, el curso que viene trataremos de involucrarlos aún más retomando las visitas a los proyectos, buscando los huecos en el horario de trabajo de los miércoles, debido a la agenda apretada de los mismos. Finalmente, también se realizó una modificación en la pregunta 13 en la que se quitó **la expresión "cuestiones religiosas" y se dejó "cuestiones de fe", debido a las connotaciones negativas que puede implicar mencionar la palabra "religión" directamente.** Por otro lado, se añadió **la parte de "pedir o rezar por las personas con las que trabajaban", para hacer entender mejor a nuestros alumnos la idea del encuentro con el excluido como posibilidad de encuentro con Dios.** Como consecuencia, se produjo una gran mejoría en los datos que se ha mantenido este curso. En cuanto a las reuniones por proyectos, además de volver a enviar a todos los acompañantes un cuestionario para los alumnos a modo de guía de la reunión, se ha creado un espacio en la zona privada de la web para que el alumno pueda trabajar este cuestionario previo a la reunión. Seguiremos insistiendo en este punto el curso que viene, pues nos consta que hay alumnos que no lo han rellenado y que hay acompañantes que no siguen ningún esquema. A pesar de todo, los datos han mejorado un poco con respecto al curso pasado.

- Se continuará con la reunión de padres a principio de curso, reuniones anuales por proyectos con los alumnos, retiro y reunión de evaluación e intentaremos retomar seriamente las visitas de tutores a los centros.

-Seguiremos insistiendo en que los alumnos trabajen el diario de reflexión, que este curso ha cambiado de formato y está disponible en la zona privada de la web del colegio. Trataremos de que escriban sobre su experiencia personal de una manera más regulada y en coherencia con la forma de trabajar la reflexión en el Bachillerato Internacional, pues nos consta que hay alumnos que no lo han trabajado. En este sentido, trataremos de disponer de espacios en el aula con los tutores para hacerlo (sesiones de interioridad).

-Finalmente, seguiremos trabajando el curso que viene con la base de datos que nos ha facilitado tanto los procesos (recogida de datos, elaboración de las fichas de los alumnos, introducción de evaluaciones y ausencias, justificación de las mismas, certificados y boletín de notas). Queda pendiente una reunión con el departamento de informática para analizar resultados y ver posibles mejoras.



3. PLAN DE ACCIONES DE AJUSTE/ MEJORA (*Distinguir entre acciones urgentes y para el próximo curso*)

PROBLEMA/ AREA DE MEJORA	ACCION	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO
IAC resulta subjetivo	Curso de formación abierto a todos. Mandar presentación a los que se vayan incorporando durante el curso. Insistir en los criterios de evaluación.	Encargado área Servicio Social	Octubre Durante el curso	Verificación en las evaluaciones.
Mayor asistencia a las reuniones de formación y evaluación de acompañantes.	Insistir en la importancia. Avisar de las convocatorias con tiempo. Recordar.	Encargado área Servicio Social	Octubre Febrero Junio	Verificación en la evaluación final de Junio.
Seguir mejorando datos ISA- Cuestiones religiosas/solidaridad y Tutorías pastoral social/reuniones proyectos	Renovación y aumento de tutorías de pastoral social; animar a los alumnos a trabajar el cuestionario por adelantado. Renovarlo.	Encargado área Servicio Social y acompañantes responsables de centros.	Durante el curso	Verificación en la evaluación final de Junio.
Mejorar la efectividad de la base de datos	Reunión con el departamento de informática para analizar puntos fuertes y débiles.	Encargado área Servicio Social y del Departamento de Informática	Septiembre	Verificación en la evaluación final de Junio.
Mayor coordinación de los padres que acuden a un mismo centro.	-Hacer reunión de padres por proyectos (al final de la reunión de padres nuevos). -Hacer reuniones de padres con los proyectos previas al comienzo (al final de la reunión de padres-alumnos).	-Encargado área Servicio Social y acompañantes responsables de centros. -Encargada del área, personas responsables de los proyectos y acompañantes.	Octubre	Verificación en las visitas a los centros y en la evaluación final de Junio.



Más frecuencia en el diario de reflexión. Involucrar más a los tutores.	-Utilizar espacios de Interioridad en el aula con el tutor para acceder a la zona privada de la web con los alumnos. -Retomar las visitas a los proyectos por parte de los tutores.	Responsable del área y tutores de 1º BACH	Durante el curso	Verificación en la evaluación final de Junio.
ISPA mayor participación	Mandar por correo electrónico. Recordar.	Encargado área Servicio Social	Junio	Verificación en la evaluación final de Junio.