

CUADRO DE INDICADORES: CARTA DE SERVICIOS DEL IES HOTEL ESCUELA

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	ESTANDAR	RESULTADOS (Curso 2015/2016)	RESULTADOS (Curso 2016/2017)	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
Implantar al menos un proyecto propio bianualmente para adaptar los contenidos y la estructura de los ciclos formativos a las necesidades y expectativas de nuestro entorno socio-laboral.	Número de proyectos propios implantados.	1.	1 (ciclo de DUAL Doble titulación GIA-AGE).	1 (en este curso se han implantado dos grupos de COG DUAL como proyecto propio).	Resultado cumplido: ya se han implantado en los dos cursos anteriores tres proyectos propios.	Resultado cumplido: ya se han implantado en los dos cursos anteriores tres proyectos propios. Se ha modificado el proyecto propio de DUAL AGE-GIA.	Implantación del nuevo ciclo de técnico en Comercialización de productos alimentarios.	No se han implementado ningún ciclo.	implantación del ciclo de Panadería, repostería y confitería.	Implantación ciclo superior de Termalismo y Bienestar.	Implantación de los ciclos de Actividades ecuestres; Jardinería y Floristería; Estética y belleza.	Biennial	Cumplimiento de los plazos marcados por la Comunidad para la solicitud de proyectos propios. (Registro de solicitud) y ORDEN 1630/2016, de 23 de mayo, de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte, por la que se autoriza la implantación del proyecto propio. públicos que imparten enseñanzas de Formación Profesional en el curso académico 2016-2017.
Utilizar como metodología de aprendizaje la realización de clases prácticas con clientes externos y la participación del sector empresarial en todos los ciclos, para conseguir la familiarización del alumnado con el entorno profesional. Igualmente, realizar al menos 40 actividades complementarias y extraescolares, anualmente, en las que participen la Comunidad Educativa, empresas del sector y profesionales de reconocido prestigio.	Porcentaje de alumnos altamente satisfechos con la metodología del Centro.	80%	85%	81%	81%	77%. Se reduce el porcentaje por no poder utilizar en este curso el aula de agencia de viajes y oficina de información que facilitaba las prácticas con clientes reales.	80% de satisfacción de los alumnos satisfechos con las prácticas ante clientes reales.	80% de satisfacción de los alumnos satisfechos con las prácticas ante clientes reales.	90%	83%	75% Ha descendido sobre todo con los nuevos ciclos en los que no se han podido adaptar sus enseñanzas a prácticas reales (Actividades ecuestres, jardinería y floristería, Estética y belleza).	Annual	Encuestas realizadas a los alumnos.
	Número de actividades complementarias y extraescolares en las que participan la Comunidad Educativa, empresas del sector y profesionales de reconocido prestigio.	40.	61.	51.	50.	73.	33 (A partir del mes de marzo, con motivo del confinamiento, no se reataron más actividades).	70.	65.	64.	115.	Annual	Memoria departamento de AAEE (Registro: Boletines informativos trimestrales).
Mantener vigente la credencial europea ERASMUS+ e impulsar la movilidad de nuestros alumnos en el extranjero y fuera de la Comunidad de Madrid, de manera que, al menos, el 30% de ellos pueda realizar el módulo de FCT en el extranjero o fuera de la nuestra Comunidad.	Porcentaje de alumnos que realizan la FCT en el extranjero y fuera de la Comunidad de Madrid .	30%	37%	40%	43%	35%	5% (el mayor porcentaje del alumnado realiza la FCT en el periodo de marzo-junio, periodo de confinamiento y no hubo opción de salir de España).	42%	44%	51%	40%	Annual	Actas de Evaluación y convenios firmados de FCT. (Registro: Actas de evaluación; de Claustro y Consejo Escolar; Memoria de Dirección).
Atender las consultas laborales de los alumnos y ex-alumnos en un tiempo inferior a 48h lectivas.	Porcentaje de alumnos atendidos en el Departamento de FOL, dentro del plazo establecido.	100%	100%	se han atendido 73 consultas de asesoramiento a alumnos y exalumnos y el 100% han sido resueltas en el plazo fijado.	se han atendido 103 consultas, 100% resueltas antes de 48h.	Se han atendido 62 consultas, resueltas antes de 48h.	se han atendido 100% de las consultas en tiempo y forma.	no se disponen de datos objetivos.	no se disponen de datos objetivos.	No se disponen de datos objetivos.	No se disponen de datos objetivos.	Annual	Memoria del Departamento de FOL. (Registro: actas de Claustro y Consejo Escolar; Memoria de Dirección).
Realizar el seguimiento de inserción laboral de los alumnos una vez concluido el módulo de FCT y al cabo de los seis meses y lograr una inserción laboral mínima del 60%.	Porcentaje de seguimiento de inserción laboral de los alumnos que han finalizado la FCT.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Annual	Anexo XV FCT.
	Porcentaje de inserción laboral de alumnos titulados .	60%	60%	60%	61%	60%	0% (con motivo al confinamiento).	49%	55%	58%	61%	Final de curso	Anexo XV FCT y Actas de Evaluación (Registro: actas de Claustro y Consejo Escolar; Memorias de FOL y de Dirección).
Mantener la movilidad en el extranjero de los docentes y del Personal de Administración y Servicios (PAS), para alcanzar un nivel óptimo de cualificación.	Porcentaje de docentes y PAS que realizan una movilidad en el extranjero.	15%	22%	36%	36%	26%	4,5% (A partir de marzo no se pudo realizar ninguna movilidad).	25%	22%	25%	28%	Annual	Actas CCP. (Registro: actas de Claustro y Consejo Escolar; Memoria de Dirección). boletines informativos, memoria ERASMUS, Acta claustro.
Atender los quejas y sugerencias de los clientes que hacen uso de las instalaciones hoteleras en un plazo inferior a 72 horas.	Porcentaje de quejas atendidas dentro del plazo establecido.	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Annual	Informe Recepción.

\* A partir de junio de 2024 entra en vigor nueva Carta de Servicios, con ámbito de aplicación para en Curso 2024/2025