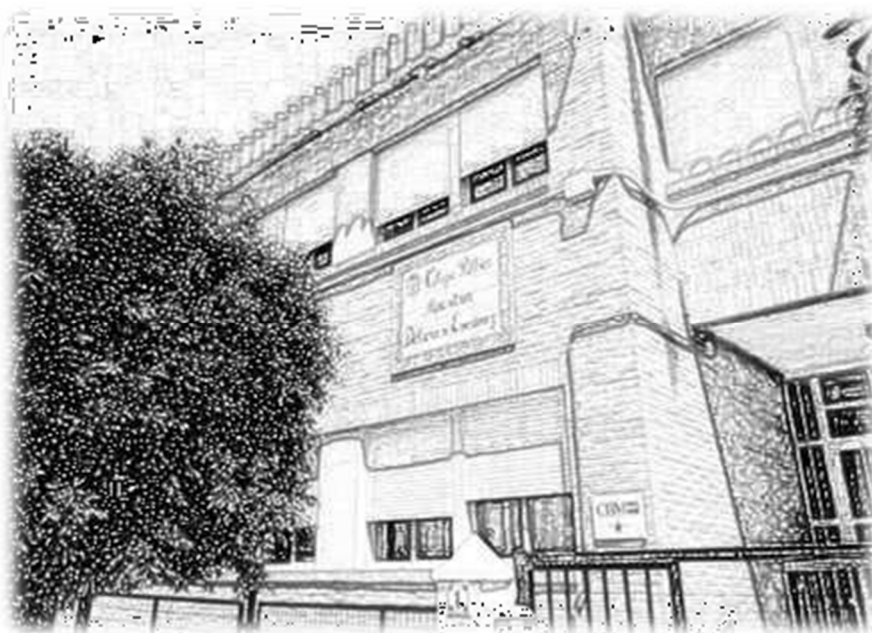


INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS



CEIP Maestra Dolores Escámez (Lorquí)

(Noviembre 2020- Noviembre 2021)

ÍNDICE

1.	Situación actual de la Carta de Servicios.....	3
2.	Compromisos e Indicadores asociados y medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas en el último año.....	3
3.	Desviaciones detectadas.....	4
4.	Quejas y sugerencias recibidas y medidas adoptadas para su resolución.....	5
5.	Controles internos efectuados.....	5

1. Situación actual de la Carta de Servicios

El **14 de Noviembre de 2020**, el BORM publica la aprobación oficial de nuestra carta de Servicios, siendo publicada en la web del Centro y comunicada a los miembros de la Comunidad Educativa.

2. Compromisos e Indicadores asociados y medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas durante el primer año.

Compromisos de calidad		Indicadores	Resultados
Práctica docente	1	Grado medio de satisfacción del alumnado con la práctica docente (anual, medido en febrero), mayor o igual a 7,5 sobre 10.	(PC02) Grado de satisfacción del alumnado, en escala de 0 a 10 $\geq 7,5$.
	2	Grado de satisfacción medio de las familias con la práctica docente (anual, medido en febrero), mayor o igual a 8 sobre 10.	(PC02) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 ≥ 8 .
Resultados	3	Porcentaje de alumnado que promociona con evaluación positiva en todas las áreas al finalizar la etapa (anual, medido en junio), igual o mayor a 70%.	(PC02.03) (Número de alumnos de 6º que promocionan con evaluación positiva en todas las áreas/ número de alumnos de 6º) x 100 $\geq 70\%$
	4	Media global del centro (anual, medida en junio) mayor o igual a 7.	(PC02.03) Puntuación media del centro ≥ 7
	5	Comparación de los resultados de nuestros alumnos de 3º y 6º de primaria en las evaluaciones individualizadas externas con la media regional (anual, medida en mayo)	(PC03.04) Media global de nuestro alumnado en la Evaluación Individualizada Anual $> \text{ó} =$ a la media regional(500) C. MAT. 519 C. Lengua 545 C. Inglés 508 (Mayo 2019)

Convivencia	6	Grado de satisfacción de las familias con el clima de convivencia del centro (anual, medido en mayo) mayor o igual a 8 sobre 10.	(PC06) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 \geq 8	8,88 (mayo 2021)
Información y Comunicación	7	Grado de las familias con la información que transmite el centro (anual, medido en mayo) igual o superior a 8.	(PD03) Grado de satisfacción de las familias en escala de 0 a 10 \geq 8.	8,84 (mayo 2021)
	8	Grado de satisfacción de las familias con el desempeño y respuestas del Equipo Directivo (anual, medido en mayo) mayor o igual a 8.	(PD03) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 \geq 8.	9,15 (mayo 2021)
Otros	9	Grado de satisfacción de las familias con el programa SELE (anual, medido en mayo) mayor o igual a 8 sobre 10.	(PD01) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 \geq 8.	8,54 (mayo 2021)
	10	Grado de las familias con el resto de planes y programas que se desarrollan en el centro (anual, medido en mayo) mayor o igual a 8 sobre 10.	(PD01) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 \geq 8.	8,70 (mayo 2021)
	11	Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento general del centro (anual, medido en mayo) mayor o igual a 8 sobre 10.	(PD06) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 \geq 8.	8,82 (mayo 2021)

3. Desviaciones detectadas.

No se observan desviaciones. Las mediciones se sitúan por encima de los valores establecidos.

4. Quejas y sugerencias recibidas y medidas adoptadas para su resolución.

A lo largo de este año, se han recogido un total de 2 sugerencias, a través de las encuestas a las familias. Se han asumido las 2 y se han llevado a claustro para llevar a cabo las actuaciones necesarias.

5. Controles internos efectuados.

La Comisión de Calidad, ha llevado a cabo el seguimiento de:

- Encuestas de satisfacción, planificadas a inicio de curso.
- Incidencias detectadas.

En Lorquí, a 21 de diciembre de 2021

Daniela López Jiménez

Directora