



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



CBM
COLEGIOS BILINGÜES REGIÓN DE MURCIA

Código de Centro: 30010346
Carretera de Mula km1 30562-Ceutí
Teléfono: 968690380 Fax: 968693361
30010346@murciaeduca.es

<https://www.murciaeduca.es/cpsanroque/>
sanroquebilingual.blogspot.com
unabicienuvida.blogspot.com

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



CEIP SAN ROQUE

Curso 2021/2022



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Código de Centro: 30010346
Carretera de Mula km1 30562-Ceuti
Teléfono: 968690380 Fax: 968693361
30010346@murciaeduca.es

<https://www.murciaeduca.es/cpsanroque/>
sanroquebilingual.blogspot.com
unabicientuvida.blogspot.com

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.....	4
3.	Desviaciones detectadas.....	6
4.	Quejas y sugerencias recibidas y medidas adoptadas para su resolución.....	6
5.	Controles internos efectuados.....	6



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Código de Centro: 30010346
Carretera de Mula km1 30562-Ceuti
Teléfono: 968690380 Fax: 968693361
30010346@murciaeduca.es

<https://www.murciaeduca.es/cpsanroque/>
sanroquebilingual.blogspot.com
unabicientuvida.blogspot.com

De acuerdo con la Resolución BORM de **7 de febrero de 2020**, por la que se aprueba la Carta de Servicios del CEIP San Roque, la dirección del centro elaborará un informe anual de seguimiento de los compromisos establecidos en dicha Carta de Servicios.

1. Situación actual de la Carta de Servicios

El Consejo Escolar de nuestro centro aprueba internamente la primera versión de la Carta de Servicios el 4 de julio de 2019, junto con la memoria anual y, el 17 de octubre de 2019, tras realizar algunas modificaciones para ajustarnos a los requisitos de la Inspección General de Servicios, aprueba la segunda.

Finalmente, el 7 de febrero 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. En el curso 2020/21 elabora su primer informe de seguimiento, conservando su vigencia un año más.



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Código de Centro: 30010346
Carretera de Mula km1 30562-Ceuti
Teléfono: 968690380 Fax: 968693361
30010346@murciaeduca.es

<https://www.murciaeduca.es/cpsanroque/>
sanroquebilingual.blogspot.com
unabicientuvida.blogspot.com

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

Compromisos de calidad		Indicadores	Resultados
Práctica docente	1	Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente (anual, medido en febrero), mayor o igual a 7,5 sobre 10.	(PC04) Grado de satisfacción del alumnado, en escala de 0 a 10 $\geq 7,5$. 8,7 (enero 2022)
	2	Grado de satisfacción medio de las familias con la práctica docente (anual, medido en febrero), mayor o igual a 7,5 sobre 10.	(PC04) Grado de satisfacción de las familias con la práctica docente, en escala de 0 a 10 $\geq 7,5$. 8,6 (enero 2022)
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) $\times 100 \geq 70$ 82,5% (junio 2021)
	4	Media global del centro (anual, medida en junio) mayor o igual a 7.	(PC02.03) Puntuación media del centro ≥ 7 7,9 (junio 2021)
Convivencia	5	Grado de satisfacción de las familias con el clima de convivencia del centro (anual, medido en mayo) mayor o igual a 8 sobre 10.	(PC05.03) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 ≥ 8 9,3 (mayo 2021)



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Código de Centro: 30010346
Carretera de Mula km1 30562-Ceuti
Teléfono: 968690380 Fax: 968693361
30010346@murciaeduca.es

<https://www.murciaeduca.es/cpsanroque/>
sanroquebilingual.blogspot.com
unabicientuvida.blogspot.com

Compromisos de calidad		Indicadores	Resultados
Información y comunicación	6	Grado de satisfacción de las familias con la información dada por el Centro (anual, medido en mayo) igual o superior a 8.	(PD05.01) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 \geq 8 9,2 (mayo 2021)
	7	Grado de satisfacción de las familias con el desempeño de las funciones del Equipo Directivo (anual, medido en mayo) mayor o igual a 8.	(PD04.01) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 \geq 8 9,4 (mayo 2021)
Otros	8	Grado de satisfacción de las familias con el programa SELE (anual, medido en mayo) mayor o igual a 8 sobre 10.	PD06.05) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 \geq 8 8,9 (mayo 2021)
	9	Grado de satisfacción de las familias con la imagen que transmite el centro (anual, medido en mayo) mayor o igual a 8.	(PD06.05) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 \geq 8 9,4 (mayo 2021)
	10	Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento general del centro (anual, medido en mayo) mayor o igual a 8.	(PD06.05) Grado de satisfacción de las familias, en escala de 0 a 10 \geq 8 9,4 (mayo 2021)

Se cumplen todos los compromisos.



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Código de Centro: 30010346
Carretera de Mula km1 30562-Ceuti
Teléfono: 968690380 Fax: 968693361
30010346@murciaeduca.es

<https://www.murciaeduca.es/cpsanroque/>
sanroquebilingual.blogspot.com
unabicientuvida.blogspot.com

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 4 sugerencias, 1 a través del formulario de la web y otras 3 por otros canales. De las 4 sugerencias, se han asumido 2 de ellas, relacionadas con la práctica docente, respondiendo a todas en plazo. En cuanto a las medidas adoptadas, se acuerda en sesión de CCP y Claustro que las comunicaciones relacionadas con aspectos académicos y curriculares se realicen a través de Classroom y el resto de información se traslade por la aplicación TokApp. También se acuerda un reparto equitativo de tareas para casa a lo largo de la semana

Por otro lado, se han recibido 2 quejas, una de ellas a través del formulario web y otra por otro canal:

1. Queja relacionada con el estado de las instalaciones: se comunica al ayuntamiento la incidencia, quedando resuelta a día de hoy.
2. Queja relacionada con la forma de proceder de una profesora durante los almuerzos en tiempo de recreo: tras una decisión tomada unilateralmente por la misma, que prohibía a los alumnos el uso de tupperes durante el tiempo del almuerzo, con el fin de evitar que quedaran abandonados en el patio, la dirección del centro habla con ella y propone otra opción que traslada a Claustro para dar respuesta al problema de la suciedad. Este acuerda que los guardianes medioambientales de cada grupo/aula se encarguen de velar por el mantenimiento y la limpieza de su zona asignada de patio.



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Código de Centro: 30010346
Carretera de Mula km1 30562-Ceuti
Teléfono: 968690380 Fax: 968693361
30010346@murciaeduca.es

<https://www.murciaeduca.es/cpsanroque/sanroquebilingual.blogspot.com>
[unabicientuvida.blogspot.com](https://www.murciaeduca.es/cpsanroque/unabicientuvida.blogspot.com)

5. Controles internos efectuados.

La Comisión de Calidad, tal como establece nuestro Plan de Calidad, ha llevado a cabo el seguimiento de:

- Los compromisos e indicadores, a través del cuadro de mando.
- Encuestas de satisfacción, planificadas a inicio de curso.
- Incidencias detectadas.