



CPEIBas Nuestra Señora de los Dolores  
Dolores de Pacheco

# Informe anual de seguimiento de la Carta de servicios

## Curso 2019 – 2020

**Centro:** CPEIBas Nuestra Señora de Los Dolores

**Localidad:** Dolores de Pacheco (Torre-Pacheco)

**Código:** 30007165

**Fecha:** 15 de enero de 2021



## 1. Seguimiento de los indicadores asociados a nuestra Carta de servicios

A continuación incluimos el resultado que, durante el pasado curso 2019-2020, hemos obtenido en los indicadores asociados a los compromisos de calidad asumidos por nuestro Centro. Estos indicadores son los que se recogen en nuestra Carta de servicios.

Como se puede comprobar, todos los indicadores cumplen satisfactoriamente con los compromisos adquiridos (color verde), a excepción de dos de ellos (números 3 y 9), de los que daremos cuenta en el apartado 3 del presente informe.

<i>Compromisos de calidad</i>	<i>Indicador</i>	<b>2019/2020</b>
1. Porcentaje de alumnos que finalizan el segundo tramo de primaria habiendo superado todas las materias igual o superior al 60%.	<b>I1.PA.SEC</b>	<b>71%</b>
2. Porcentaje de alumnos que obtienen la titulación de graduado en ESO igual o superior al 70%.	<b>I2.PA.SEC</b>	<b>88%</b>
3. Porcentaje de alumnos que abandonan sus estudios de ESO sin terminar ni continuar ninguna formación alternativa inferior al 10%.	<b>I7.PO.DOC.1</b>	<b>0%</b>
4. Grado de satisfacción de las familias con respecto al clima de convivencia del centro igual o superior a 7,5 sobre 10.	<b>I3.PE.CAL</b>	<b>8,41</b>
5. Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento del centro en general igual o superior a 8 sobre 10.	<b>I12.PE.CAL</b>	<b>8,64</b>
6. Grado de satisfacción del alumnado con el equipo docente igual o superior al 7 sobre 10.	<b>I13.PE.CAL</b>	∅
7. Porcentaje de alumnos que, habiendo sido sancionados con un parte contra las normas de convivencia grave o muy grave, reinciden en esta conducta inferior al 10%.	<b>I5.PO.CON</b>	<b>0,00%</b>
8. Compromiso de resolución de quejas y sugerencias en un plazo máximo de diez días hábiles.	<b>I3.PA.SEC</b>	<b>Sin reclamaciones</b>
9. Porcentaje de alumnos que se sienten felices en el centro, superior al 75%.	<b>I14.PE.CAL</b>	∅



## **2. Medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas**

En nuestro proceso de gestión de la calidad en el centro, reflejamos la recogida de la valoración del mismo por parte de todo el claustro en una encuesta con carácter anual.

Debido a la suspensión de la actividad presencial en el centro a partir de marzo por la pandemia de covid 19, no se pudo ejecutar este cuestionario y, por lo tanto, no disponemos de este dato para el curso académico 2019-2020.

## **3. Desviaciones detectadas**

Como se ha comentado en el apartado 1, todos los indicadores de los que tenemos registros cumplen con los compromisos asumidos por la comisión de calidad del centro. No obstante, debemos hacer mención a los indicadores número 6 y 9, ambos referidos a distintos aspectos de la opinión y de la percepción del centro por parte del alumnado.

No disponemos de ningún dato referente al curso 2019-2020 ya que, debido a la suspensión de la actividad académica, los alumnos no pudieron realizar los cuestionarios que nuestro centro tiene previsto en su procedimiento para recabar esta información.

## **4. Causas y medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso**

Al no haberse registrado ninguna desviación, no ha sido pertinente emprender ninguna medida correctora.

## **5. Quejas y sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución**

Durante el curso 2019-2020, no se ha registrado ninguna queja ni sugerencia en nuestro centro.

## **6. Controles internos efectuados**

Desde la comisión de calidad del centro, se han realizado los controles previstos en el proceso de gestión de la calidad, tanto en lo referente al cumplimiento de lo recogido en nuestra Carta de servicios, como en el resto de puntos de control determinados por nuestro SGC.

Estos controles consisten en registrar sistemáticamente en nuestro cuadro de mandos todos los datos estadísticos obtenidos a partir de resultados de evaluación académicas y de las respuestas de encuestas y cuestionarios.

Paralelamente, el responsable de calidad del centro, junto al equipo directivo, da cuenta de estos resultados a los órganos competentes del centro: claustro de profesores y consejo escolar, informando, cuando los hubiere, de las desviaciones detectadas y de las medidas de mejora propuestas.

El resultado de estos controles por parte de los citados órganos de control ha sido positivo, pues todos los indicadores sometidos a revisión ofrecen resultados satisfactorios.

El Coordinador de Calidad.