

# INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL CEIP NTRA SRA DEL PASO

## INDICE

1. Los indicadores asociados.
2. Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas.
3. Las desviaciones detectadas.
4. Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso.
5. Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución.
6. Los controles internos efectuados.

## 1. Los indicadores asociados.

	Compromiso	Indicador
1	Grado de satisfacción por parte de las familias con el funcionamiento del centro igual o superior a 7. Medición anual en marzo.	PA03/4 Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento del centro igual o superior a 7.
2	Porcentaje de promoción en todos los niveles igual o superior al 90%. Medición anual en junio.	PC03/1 Porcentaje de promoción en todos los niveles igual o superior al 90%.
3	Grado de satisfacción de las familias sobre el cuidado del medio ambiente igual o superior a 7 sobre 10. Medición bianual en marzo.	PD05/05 Grado de satisfacción de las familias sobre el cuidado del medio ambiente igual o superior a 7 sobre 10.
4	Valoración de la convivencia en el centro por parte de las familias igual o superior a 8 sobre 10. Medición bianual en marzo.	PC01/7 Valoración de la convivencia en el centro por parte de las familias igual o superior a 8 sobre 10.
5	Alcanzar un grado de satisfacción de las familias sobre la información recibida igual o superior a 7 sobre 10. Medición bianual en marzo.	PC07/3 Valoración de la información general que las familias reciben desde el Centro igual o superior a 7 sobre 10.
6	Nivel de satisfacción de toda la comunidad educativa sobre el estado de conservación de las instalaciones superior a 7,5 sobre 10. Medición bianual en marzo.	PD01/02 Estado de conservación de las instalaciones igual o superior a 7,5 sobre 10.
7	Gestionar todas las sugerencias y quejas recibidas en los plazos establecidos (5 días la recepción y 30 días la respuesta cuando se trata de sugerencias y 15 días las quejas)	PD02/02 Número de quejas y sugerencias resueltas en los plazos establecidos igual al 100%.
8	Servicio de comedor con una valoración por parte de los usuarios por encima de 7,5 sobre 10.	PA02/02 Valoración del servicio de comedor superior a 7,5 en escala 0-10.

Servicio de madrugadores con una valoración por parte de los usuarios por encima de 7,5 sobre 10.

PA02/01 Valoración del servicio de madrugadores superior a 7,5 en escala 0-10

## 2. Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas.

Grado de satisfacción por parte de las familias con el funcionamiento del Centro igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en marzo. PC03/4  
Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10,  $> = 7$ :  
Medición en 2019 Item EF21= 8.89

Porcentaje de promoción en todos los niveles igual o superior al 90%.  
Medición anual en junio. PC03/1 (Número de alumnos que promocionan / número de alumnos) X 100  $> = 90$ .  
Medición 2020= promociona el 95%

Grado de satisfacción de las familias sobre el cuidado del medio ambiente igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en marzo. PD05/05  
Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10,  $> = 7$ .  
Medición 2019 Item EF28= 9.1

Valoración de la convivencia en el Centro por parte de las familias igual o superior a 8 sobre 10. Medición bienal en marzo. PC04/02  
Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10,  $> = 8$ .  
Medición 2019 EF22= 9.2

Alcanzar un grado de satisfacción de las familias sobre la información recibida igual o superior a 7 sobre 10. Medición bienal en marzo. PC07/3  
Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10,  $> = 7$ .  
Medición 2019 EF11= 8.5

Nivel de satisfacción de toda la comunidad educativa sobre el estado de conservación de las instalaciones superior a 7,5 sobre 10. Medición bienal en marzo. PD01/02  
Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10,  $> = 7,5$ .  
Medición 2020 EP30 y ECO11= 9.1

Gestionar todas las sugerencias y quejas recibidas en los plazos de 30 días la respuesta cuando se trata de sugerencias y 15 días las quejas) PD02/02 (Número de quejas y sugerencias resueltas en los plazos comprometidos / número de quejas y sugerencias recibidas) X 100 = 100.  
Hasta noviembre 2020: todas las sugerencias y quejas respondidas en plazo

Servicio de comedor con una valoración por parte de los usuarios por encima de 7,5 sobre 10. Medición anual en junio. PA02/02  
Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10,  $> 7,5$ .

Medición 2019 EF15= 9.2

“Servicio de madrugadores” con una valoración por parte de los usuarios por encima de 7,5 sobre 10. Medición anual en junio. PA02/01 Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, > 7,5.

Medición 2019 EF16= 9.4

### **3. Las desviaciones detectadas.**

No se han producido desviaciones. En todos los compromisos adquiridos por el colegio se han conseguido resultados superiores a los esperados.

### **4. Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso.**

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

Hemos recibido a través del buzón e quejas, sugerencias y felicitaciones habilitado en la WEB del colegio:

- 8 felicitaciones
- 0 quejas
- 2 sugerencias o propuestas

A las dos sugerencias se les ha dado respuesta dentro de los plazos establecidos

En la primera, la comisión de calidad , en su reunión mantenida el día 7 de mayo, ha considerado no estimar la solicitud por los siguientes motivos:

La decisión de mezclar a los grupos es una decisión que se toma para beneficiar a todos alumnos y responden a unos criterios pedagógicos aprobados por el Claustro de Profesores. Comenta que los alumnos del grupo A tienen desventaja o están menos preparados. Se trata de una percepción errónea según los informes de evaluación del profesorado de ambos niveles, pero si así fuera sería, si cabe, más acuciante e imprescindible dicha mezcla de grupos. La situación de excepcionalidad nos va a hacer, no solo mezclar los grupos sino posiblemente, dar clases en grupos mucho más reducidos y con agrupamientos diferentes.

En la segunda, la comisión de Calidad del colegio en su reunión mantenida el día 4 de junio, oído el equipo docente y al orientador del colegio, ha considerado lo siguiente: La decisión de mezclar a los grupos es una decisión que se toma para beneficiar a todos alumnos y responden a unos criterios pedagógicos aprobados por el Claustro de Profesores.

Criterios que tienen en cuenta tanto aspectos educativos, de aprendizaje, de relaciones interpersonales, como aspectos relacionados con las características personales de cada niño y su situación social.

Por ello debe confiar en la profesionalidad del profesorado a la hora de los nuevos agrupamientos con la tranquilidad y seguridad de que serán los mejores agrupamientos posibles.

En cuanto a la segunda petición, le indicamos que el Orientador del colegio se pondrá en contacto con usted para darle las indicaciones pertinentes de manera personal.

## 6. Los controles internos efectuados.

Los controles internos llevados a cabo han sido:

- Se han recogida en el cuadro de mando todas las aportaciones de los diferentes miembros de la comunidad educativa
- Se han analizado en la Comisión de calidad, semanalmente, todas las aportaciones recibidas.
- Se han elaborado cuestionarios dirigidos a las familias que se les pasa cada dos años. En estos cuestionarios valoran, entre otras cosas, la consecución de los compromisos adquiridos.
- Se han elaborado planes de mejora a partir de las necesidades detectadas.
- Se ha elaborado un plan de calidad en la gestión donde se concreta, en uno de los apartados la Percepción de calidad del servicio: la Evaluación de Centro

Durante septiembre y octubre de cada curso, la Comisión de Calidad elabora la propuesta del Plan Anual de Evaluación de Centro que recoge:

- Evaluaciones concretas que se llevarán a cabo (qué evaluar y por quién), intentando respetar la periodicidad establecida.
- Items de cada cuestionario.
- Calendario de evaluaciones, análisis y valoraciones.

Las evaluaciones posibles son las siguientes:

<b>EVALUADO</b>	<b>EVALUADORES</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
Equipo directivo	Familias	Años impares
	Profesorado	Anual
Infraestructura	Profesado	Anual
	Familias	Años impares
	Consejo escolar	Anual
	Alumnado	Anual
Consejo Escolar	Profesorado	Anual
	Consejo (Autoev.)	Anual
Centro	Profesado	Anual
	Familias	Años impares
	Consejo escolar	Anual

	Alumnado	Anual
Tutorías	Profesorado	Anual
	Familias	Años impares
Práctica docente	Profesado	Anual
	Familias	Años impares
	Consejo escolar	Anual
Convivencia	Profesado	Anual
	Familias	Años impares
	Consejo escolar	Anual
	Alumnado	Anual
Servicios	Profesado	Anual
	Familias	Años impares
	Alumnado	Anual

El Plan Anual será aprobado por la Comisión de Calidad y se integrará en la PGA. Las evaluaciones se llevarán a cabo entre finales de febrero y mayo. Todas serán anónimas y censales.

La Comisión de Calidad volcará los datos de las distintas evaluaciones y realizará los correspondientes análisis. Estos análisis se irán publicando conforme se vayan realizando. En el caso de las evaluaciones de tutorías y práctica docente, se ha de garantizar la confidencialidad de los resultados individuales, que sólo se le entregarán al interesado.

Para calcular el resultado global, se hará la media de todas las evaluaciones en base 10.

El director del CEIP Ntra sra del Paso



Fdo: Andrés Pascual Garrido Alfonso