



CPEIBas Nuestra Señora de los Dolores
Dolores de Pacheco

Informe anual de seguimiento de la Carta de servicios

Curso 2020 – 2021

Centro: CPEIBas Nuestra Señora de Los Dolores

Localidad: Dolores de Pacheco (Torre-Pacheco)

Código: 30007165





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

A continuación incluimos los resultados que, durante el pasado curso 2020-2021, hemos obtenido a partir del seguimiento de 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).

<i>Compromisos de calidad</i>	<i>Indicador</i>	2020/2021
1. Porcentaje de alumnos que finalizan el segundo tramo de primaria habiendo superado todas las materias igual o superior al 60%.	I1.PA.SEC	65%
2. Porcentaje de alumnos que obtienen la titulación de graduado en ESO igual o superior al 70%.	I2.PA.SEC	91%
3. Porcentaje de alumnos que abandonan sus estudios de ESO sin terminar ni continuar ninguna formación alternativa inferior al 10%.	I7.PO.DOC.1	1%
4. Grado de satisfacción de las familias con respecto al clima de convivencia del centro igual o superior a 7,5 sobre 10.	I3.PE.CAL	8,28
5. Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento del centro en general igual o superior a 8 sobre 10.	I12.PE.CAL	8,78
6. Grado de satisfacción del alumnado con el equipo docente igual o superior al 7 sobre 10.	I13.PE.CAL	7,99
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%.	I5.PO.CON	0,00%
8. Compromiso de resolución de quejas y sugerencias en un plazo máximo de diez días hábiles.	I3.PA.SEC	Sin reclamaciones
9. Porcentaje de alumnos que se sienten felices en el centro, superior al 75%.	I14.PE.CAL	76,6%





2. Medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas

En nuestro proceso de gestión de la calidad en el centro, reflejamos distintas medidas para disponer de una retroalimentación que nos permita conocer la percepción de calidad del servicio que ofrecemos.

En primer lugar –como es prescriptivo–, realizamos un cuestionario anual a los docentes, donde valoran los diferentes aspectos organizativos y de gestión del centro.

En segundo lugar, realizamos cuestionarios a las familias y a los alumnos. De sus respectivos cuestionarios obtenemos valoraciones sobre diversos aspectos, tales como: convivencia escolar, actividades extraescolares, comunicación, tareas para casa, evaluación...

Todos estos cuestionarios y sus indicadores están recogidos en el proceso estratégico de calidad del centro (PE.CAL).

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, tal y como implica el funcionamiento bajo un SGC, desde la comisión de calidad sí que tomamos nota del indicador I1.PA.SEC, pues, si bien supera en cinco puntos porcentuales nuestro compromiso, supone una bajada en relación al resultado del pasado curso. Prestaremos atención a la tendencia de este indicador, a fin de estar prevenidos ante la hipotética disminución constante de este dato.

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 2020-2021, 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 los resultados de evaluación académica, así como 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.

