



CPEIBas Nuestra Señora de los Dolores
Dolores de Pacheco

Informe anual de seguimiento de la Carta de servicios

Curso 2021 – 2022

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 el resultado que, durante el pasado curso 2021-2022, 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, cumplimos satisfactoriamente con los compromisos adquiridos (color verde), salvo en un indicador (color rojo):

<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	84,90%
2. Porcentaje de alumnos que obtienen la titulación de graduado en ESO igual o superior al 70%.	I2.PA.SEC	80%
3. Porcentaje de alumnos que abandonan sus estudios de ESO sin terminar ni continuar ninguna formación alternativa inferior al 10%.	I7.PO.DOC.1	1,21%
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	8,26
5. Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento del centro en general igual o superior a 8 sobre 10.	I12.PE.CAL	8,43
6. Grado de satisfacción del alumnado con el equipo docente igual o superior al 7 sobre 10.	I13.PE.CAL	8,21
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	6,67%
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	72%



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 indicado en la tabla del apartado primero, nuestro noveno compromiso de calidad este año no ha alcanzado el objetivo perseguido: 75% de alumnos que se reconozcan felices o muy felices de estar estudiando en nuestro centro, si bien la desviación detectada es mínima y, por ahora, no nos preocupa.

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

La comisión de calidad ha tratado la desviación mencionada en el 9º compromiso de calidad, relacionada con la auto-percepción que muestran los alumnos de sentirse felices o muy felices (desde 5º de Primaria hasta 4º de ESO) ante el hecho de desarrollar su vida escolar y formativa en nuestro centro.

Las conclusiones a las que llegamos es que la desviación (tres puntos porcentuales por debajo del objetivo marcado) requiere prestar atención, pero no es preocupante.

Como posibles causas del empeoramiento de este indicador señalamos las siguientes:

1. Empeoramiento generalizado de la salud emocional de la sociedad en general, y de la población más joven en particular, durante y tras el confinamiento por la pandemia.
2. Restricciones impuestas en el funcionamiento del centro tras la vuelta a las aulas que, si bien pretendían minimizar los riesgos de contagio, suponían una merma de las ventajas que un centro educativo supone para el colectivo adolescente, relacionadas con el contacto social y afectivo entre el alumnado: grupos burbuja, recreos con separaciones por grupos, agrupamientos del aula en filas individuales, uso continuado de la mascarilla...
3. Eliminación de todas las actividades complementarias y extraescolares durante prácticamente todo el curso.

Teniendo en cuenta la naturaleza de este indicador asociado al compromiso de calidad adquirido y el contexto anteriormente expuesto como causa, la comisión de calidad decide mantenernos en observación durante los próximos cursos, a la espera de poder apreciar una mejora de este indicador hasta acercarnos o superar el objetivo marcado, ya que en el curso próximo -confiamos- podremos retomar la actividad escolar con total normalidad.



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

Durante el curso 2021-2022, 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.

