

	<b>CEIP Ricardo Codorníu</b> Camino Almendrico S/N 30840 Alhama de Murcia Teléfono: 968636309 30018199@murciaeduca.es <a href="https://www.murciaeduca.es/cpricardocodorniu">https://www.murciaeduca.es/cpricardocodorniu</a>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO          CARTA DE SERVICIOS</b>	Fecha: 28-06-2023	
			INFCS	
			Rev. 1	
			Página: 1 de 7	

# INFORME DE SEGUIMIENTO CARTA DE SERVICIOS

**CEIP RICARDO  
 CODORNÍU  
 (ALHAMA DE MURCIA)**



	<b>CEIP Ricardo Codorniu</b> Camino Almendrico S/N 30840 Alhama de Murcia Teléfono: 968636309 30018199@murciaeduca.es <a href="https://www.murciaeduca.es/cpricardocodorniu">https://www.murciaeduca.es/cpricardocodorniu</a>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO          CARTA DE SERVICIOS</b>	Fecha: 28-06-2023	
			INFCS	
			Rev. 1	
			Página: 2 de 7	

## ÍNDICE

<b>0. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>1. INDICADORES ASOCIADOS</b>	<b>4</b>
<b>2. MEDIDAS DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO RECOGIDAS</b>	<b>5</b>
<b>3. DESVIACIONES DETECTADAS</b>	<b>7</b>
<b>4. LAS CAUSAS Y LAS MEDIDAS CORRECTORAS O MEJORAS EMPREDIDAS, EN SU CASO</b>	<b>7</b>
<b>5. LAS QUEJAS Y LAS SUGERENCIAS RECIBIDAS Y LAS MEDIDAS ADOPTADAS PARA SU RESOLUCIÓN</b>	<b>7</b>
<b>6. LOS CONTROLES INTERNOS EFECTUADOS</b>	<b>7</b>

	<b>CEIP Ricardo Codorniu</b> Camino Almendrico S/N 30840 Alhama de Murcia Teléfono: 968636309 30018199@murciaeduca.es <a href="https://www.murciaeduca.es/cpricardocodorniu">https://www.murciaeduca.es/cpricardocodorniu</a>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO          CARTA DE SERVICIOS</b>	Fecha: 28-06-2023	
			INFCS	
			Rev. 1	
			Página: 3 de 7	

## 0. INTRODUCCIÓN

El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en esta Carta de Servicio, se está comunicando a la ciudadanía la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que los ciudadanos pueden esperar y el compromiso del responsable de tratar de alcanzar estos objetivos.

La Carta de Servicios de nuestro centro fue publicada en BORM de 12 de junio de 2020 en la Resolución de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Colegio de EI y EP Ricardo Codorniu. Esta misma Resolución, por la que se aprobó nuestra Carta de Servicios, establece que la dirección de nuestro centro dará cuenta del control ordinario y periódico, a través de cuadros de mando y seguimiento, del cumplimiento de los compromisos contenidos en nuestra Carta de Servicios. Para ello esta dirección remite a la Inspección General de Servicios un informe de seguimiento de los compromisos establecidos en dicha Carta de Servicios.

Por otro lado, los resueltos dos y cinco de la Resolución de 26 de mayo de 2022, de la Dirección General de Recursos Humanos, Planificación Educativa y Evaluación por la que se concedió/renovó el sello "Centro con Compromiso de Calidad en los Servicios" (BORM del 08 de junio de 2022), establecen que la vigencia para dicho sello será de un año, a partir de la publicación en el BORM de dicha resolución, y que para conservarlo nuestro centro debe enviar al Servicio de Evaluación y Calidad Educativa un informe anual de seguimiento y revisión de la Carta de Servicios .

Este informe deberá referirse expresamente a:

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

	<b>CEIP Ricardo Codorniu</b> Camino Almendrico S/N 30840 Alhama de Murcia Teléfono: 968636309 30018199@murciaeduca.es <a href="https://www.murciaeduca.es/cpricardocodorniu">https://www.murciaeduca.es/cpricardocodorniu</a>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO          CARTA DE SERVICIOS</b>	Fecha: 28-06-2023	
			INFCS	
			Rev. 1	
			Página: 4 de 7	

## 1. INDICADORES ASOCIADOS

A continuación se relaciona la tabla de compromisos e indicadores recogidos en la Carta de Servicios publicada del CEIP Ricardo Codorniu y los resultados obtenidos en el curso 2022-2023.

### COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

	Compromiso	Indicador	Resultado
1	Grado de satisfacción de las familias con el <b>funcionamiento</b> global del centro igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en mayo.	PD04-I01. Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento global del centro, en escala de 0 a 10, $\geq 7$ .	Grado de satisfacción de las familias con el <b>funcionamiento</b> global del centro igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en mayo es de <b>9.08</b> .
2	Grado de satisfacción de las familias con la <b>información</b> facilitada por el centro igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en mayo.	PD04-I05. Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, $\geq 7$ .	Grado de satisfacción de las familias con la <b>información</b> facilitada por el centro igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en mayo es de <b>9.31</b> .
3	Grado de satisfacción de las familias con la respuesta ofrecida por el <b>equipo directivo</b> igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en mayo.	PD04-I03. Grado de satisfacción de las familias sobre la atención recibida por el equipo directivo, en escala de 0 a 10, $\geq 7$ .	Grado de satisfacción de las familias con la respuesta ofrecida por el <b>equipo directivo</b> igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en mayo es de <b>9.18</b> .
4	Grado de satisfacción de las familias con la <b>práctica docente</b> igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en mayo.	PD04-I02. Grado de satisfacción de las familias sobre la práctica docente, en escala de 0 a 10 $\geq 7$ .	Grado de satisfacción de las familias con la <b>práctica docente</b> igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en mayo es de <b>8.97</b> .
5	Grado de satisfacción de las familias con el clima de <b>convivencia</b> del centro igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en mayo.	PD04-I04. Grado de satisfacción de las familias sobre el clima de convivencia, en escala de 0 a 10, $\geq 7$ .	Grado de satisfacción de las familias con el clima de <b>convivencia</b> del centro igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en mayo es de <b>9.47</b> .
6	Todas las <b>quejas y sugerencias</b> que dependen exclusivamente del centro serán gestionadas en el plazo de 10 días lectivos.	PD04-I14. (Número de quejas y sugerencias resueltas en plazo / PD04-I15. Número de quejas y sugerencias recibidas) x100=100	Todas las <b>quejas y sugerencias</b> que dependen exclusivamente del centro serán gestionadas en el plazo de 10 días lectivos: <b>3 quejas</b> .

	<b>CEIP Ricardo Codorniu</b> Camino Almendrico S/N 30840 Alhama de Murcia Teléfono: 968636309 30018199@murciaeduca.es <a href="https://www.murciaeduca.es/cpricardocodorniu">https://www.murciaeduca.es/cpricardocodorniu</a>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO          CARTA DE SERVICIOS</b>	Fecha: 28-06-2023	
			INFCS	
			Rev. 1	
			Página: 5 de 7	

7	Valoración del servicio de <b>comedor</b> por encima de 7 sobre 10. Medición anual en mayo.	PA07-I01. Grado de satisfacción del funcionamiento global del comedor, en escala de 0 a 10, $\geq 7$ .	Valoración del servicio de <b>comedor</b> por encima de 7 sobre 10. Medición anual en mayo es de <b>8.45</b> .
8	Grado de satisfacción del <b>profesorado</b> con el funcionamiento del Centro por encima de 7 sobre 10. Medición anual en mayo.	PD04-I12. Grado de satisfacción de los docentes sobre el funcionamiento global del centro, en escala de 0 a 10, $\geq 7$ .	Grado de satisfacción del <b>profesorado</b> con el funcionamiento del Centro por encima de 7 sobre 10. Medición anual en mayo es de <b>9.06</b> .
9	Nivel de resultados obtenido por nuestros alumnos. Media del centro mayor o igual a 7. Medición anual en junio.	PC02-I01. Puntuación media del centro en escala de 0 a 10, $\geq 7$ .	Nivel de resultados obtenido por nuestros alumnos. Media del centro mayor o igual a 7. Medición anual en junio es de <b>8.81</b> .
10	El porcentaje de alumnos que promociona de nivel es igual o superior al 90% en todos los niveles. Medición anual en junio.	PC02-I02. (Número de alumnos que promocionan / número de alumnos del centro) $\times 100 \geq 90$	El porcentaje de alumnos que promociona de nivel es igual o superior al 90% en todos los niveles. Medición anual en junio es de <b>99.7%</b> .

## 2. MEDIDAS DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO RECOGIDAS.


Durante el curso académico 2020-2021 se han medido los 10 compromisos de calidad recogidos en nuestra Carta de Servicios. Todas las encuestas se realizaron de forma telemática:

- *Compromiso 1: Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento global del centro igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en mayo.*

El resultado obtenido en este compromiso, a través de IPCS realizada por las familias en mayo, es de 9,08 sobre 10.

- *Compromiso 2: Grado de satisfacción de las familias con la información facilitada por el centro igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en mayo.*

El resultado obtenido en este compromiso, a través de IPCS realizada por las familias en mayo, es de 9,31 sobre 10.

	<b>CEIP Ricardo Codorniu</b> Camino Almendrico S/N 30840 Alhama de Murcia Teléfono: 968636309 30018199@murciaeduca.es <a href="https://www.murciaeduca.es/cpricardocodorniu">https://www.murciaeduca.es/cpricardocodorniu</a>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO          CARTA DE SERVICIOS</b>	Fecha: 28-06-2023	
			INFCS	
			Rev. 1	
			Página: 6 de 7	

- *Compromiso 3: Grado de satisfacción de las familias con la respuesta ofrecida por el equipo directivo igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en mayo.*

El resultado obtenido en este compromiso, a través de IPCS realizada por las familias en mayo, es de 9,18 sobre 10.

- *Compromiso 4: Grado de satisfacción de las familias con la práctica docente igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en mayo.*

El resultado obtenido en este compromiso, a través de IPCS realizada por las familias en mayo, es de 8,97 sobre 10.

- *Compromiso 5: Grado de satisfacción de las familias con el clima de convivencia del centro igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en mayo.*

El resultado obtenido en este compromiso, a través de IPCS realizada por las familias en mayo, es de 9,47 sobre 10.


- *Compromiso 6: Todas las quejas y sugerencias que dependen exclusivamente del centro serán gestionadas en el plazo de 10 días lectivos.*

Todas las quejas han sido atendidas y resueltas en tiempo y forma.

- *Compromiso 7: Valoración del servicio de comedor por encima de 7 sobre 10. Medición anual en mayo.*

El resultado obtenido en este compromiso, a través de IPCS realizada por las familias en mayo, es de 8,45 sobre 10.

- *Compromiso 8: Grado de satisfacción del profesorado con el funcionamiento del Centro por encima de 7 sobre 10. Medición anual en mayo.*

	<b>CEIP Ricardo Codorniu</b> Camino Almendrico S/N 30840 Alhama de Murcia Teléfono: 968636309 30018199@murciaeduca.es <a href="https://www.murciaeduca.es/cpricardocodorniu">https://www.murciaeduca.es/cpricardocodorniu</a>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO          CARTA DE SERVICIOS</b>	Fecha: 28-06-2023	
			INFCS	
			Rev. 1	
			Página: 7 de 7	

El resultado obtenido en este compromiso, a través de IPCS realizada al profesorado, es de 9,06 sobre 10.

- *Compromiso 9: Nivel de resultados obtenido por nuestros alumnos. Media del centro mayor o igual a 7. Medición anual en junio.*

La media de los resultados académicos de los alumnos del centro en el curso 2022-2023 es de 8,81 sobre 10.

- *Compromiso 10: El porcentaje de alumnos que promociona de nivel es igual o superior al 90% en todos los niveles. Medición anual en junio.*

Han promocionado de curso el 99,7% de los alumnos del centro en todos los niveles.

### 3. DESVIACIONES DETECTADAS

Se han cumplido los diez compromisos de calidad recogidos en la Carta de Servicios. De los 10 compromisos debemos destacar que han subido unas décimas en 8 de ellos, pero en los 2 restantes han bajado, concretamente los compromisos 1 y 7.

### 4. LAS CAUSAS Y LAS MEDIDAS CORRECTORAS O MEJORAS EMPRENDIDAS, EN SU CASO.

Las acciones a implementar se han recogido en el Plan de Mejoras para el curso 2023-2024, siendo obtenidas las mismas de la Memoria Final del curso 22-23, del análisis de la situación del centro y del Proyecto de Dirección.

### 5. LAS QUEJAS Y LAS SUGERENCIAS RECIBIDAS Y LAS MEDIDAS ADOPTADAS PARA SU RESOLUCIÓN.

El centro estableció y comunicó a la comunidad educativa un buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones en la web:

[https://www.murciaeduca.es/cpricardocodorniu/sitio/index.cgi?wid\\_seccion=38](https://www.murciaeduca.es/cpricardocodorniu/sitio/index.cgi?wid_seccion=38)

	<b>CEIP Ricardo Codorniu</b> Camino Almendrico S/N 30840 Alhama de Murcia Teléfono: 968636309 30018199@murciaeduca.es <a href="https://www.murciaeduca.es/cpricardocodorniu">https://www.murciaeduca.es/cpricardocodorniu</a>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO          CARTA DE SERVICIOS</b>	Fecha: 28-06-2023	
			INFCS	
			Rev. 1	
			Página: 8 de 7	

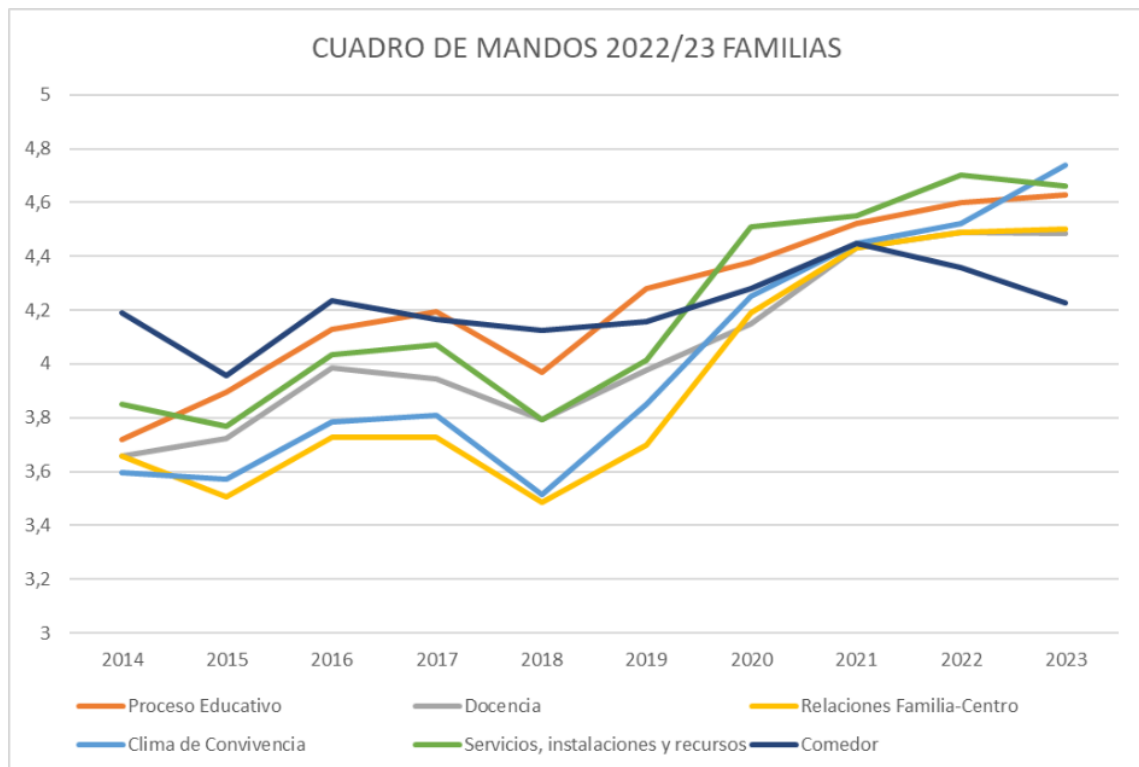
Se han recibido tres quejas a través de esta vía y del correo electrónico durante el curso 2021-2022, relacionadas con el servicio de comedor que coincide con la bajada de puntuación del compromiso relacionado con el mismo, causado por el cambio de empresa que lo gestiona.

Se han realizado actuaciones con todas ellas y resolviéndose de forma satisfactoria y en tiempo y forma.

## 6. LOS CONTROLES INTERNOS EFECTUADOS.

El CEIP Ricardo Codorniu cuenta con una comisión de calidad que se encarga de realizar las mediciones y valoraciones internas necesarias para seguir mejorando día a día. Además los resultados se informan en Claustro y en Consejo Escolar. La información aparece en la página web: [https://www.murciaeduca.es/cpricardocodorniu/sitio/index.cgi?wid\\_seccion=39](https://www.murciaeduca.es/cpricardocodorniu/sitio/index.cgi?wid_seccion=39)

La transparencia es uno de los valores recogidos en nuestro Proyecto Educativo.







**CEIP Ricardo Codorniu**  
 Camino Almendrico S/N  
 30840 Alhama de Murcia  
 Teléfono: 968636309  
 30018199@murciaeduca.es  
<https://www.murciaeduca.es/cpricardocodorniu>

## INFORME DE SEGUIMIENTO CARTA DE SERVICIOS

Fecha:  
28-06-2023

INFCS

Rev. 1

Página:  
9 de 7

