



CPEIBas Nuestra Señora de los Dolores
Dolores de Pacheco

Informe anual de seguimiento de la Carta de servicios

Curso 2022 – 2023

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 2022-2023, 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 seis de los compromisos adquiridos (color verde), y no alcanzamos el compromiso en tres de ellos (color rojo):

<i>Compromisos de calidad</i>	<i>Indicador</i>	Resultado
1. Porcentaje de alumnos que finalizan el segundo tramo de primaria habiendo superado todas las materias igual o superior al 60%.	I1.PA.SEC	58%
2. Porcentaje de alumnos que obtienen la titulación de graduado en ESO igual o superior al 70%.	I2.PA.SEC	95%
3. Porcentaje de alumnos que abandonan sus estudios de ESO sin terminar ni continuar ninguna formación alternativa inferior al 10%.	I7.PO.DOC.1	3%
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	7,24
5. Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento del centro en general igual o superior a 8 sobre 10.	I12.PE.CAL	8,20
6. Grado de satisfacción del alumnado con el equipo docente igual o superior al 7 sobre 10.	I13.PE.CAL	8,04
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	1,63%
8. Compromiso de resolución de quejas y sugerencias en un plazo máximo de diez días hábiles.	I3.PA.SEC	100%
9. Porcentaje de alumnos que se sienten felices en el centro, superior al 75%.	I14.PE.CAL	74%



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.

De este modo, 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). Las medidas obtenidas durante el curso 2022-2023 son las siguientes:

PERCEPCIÓN DE CENTRO FAMILIAS		
BLOQUE 1		Indicadores
Comunicación con el centro	8,12	I1.PE.CAL
Implicación y participación familias	6,97	I2.PE.CAL
Clima de convivencia escolar	7,24	I3.PE.CAL
Actividades complementarias	7,84	I4.PE.CAL
Accesibilidad	8,58	I21.PE.CAL
Transparencia	7,80	
Innovación	6,90	
Instalaciones	6,56	
BLOQUE 2		
Tareas escolares para casa	7,63	I5.PE.CAL
Materiales y otros recursos didácticos	7,15	I6.PE.CAL
Instrumentos de evaluación	7,87	I7.PE.CAL
Propia implicación en aprendizaje	8,51	I8.PE.CAL
BLOQUE 3		
Administración y secretaría	8,61	I9.PE.CAL
Equipo directivo	7,83	I10.PE.CAL
Equipo docente	8,49	I11.PE.CAL
Departamento de orientación	8,31	I22.PE.CAL
BLOQUE 4		
Valoración global de centro	8,20	I12.PE.CAL



PERCEPCIÓN DE CENTRO ALUMNOS (5º Primaria a 4º ESO)

Valoración del equipo docente	8,04
Clima de convivencia	7,54
Implicación del alumnado en el centro	7,62
Accesibilidad	7,72
Transparencia	6,87
Información recibida	7,19
Desarrollo de la innovación	6,65
Instalaciones	6,59
Medidas de refuerzo	7,22
Actividades complementarias	8,06
Periodicidad de encuestas	8,52
Valoración global del centro	7,92
Reconocen sentirse felices o muy felices en el centro	74%
Indicadores de secundaria:	
Valoración media explicaciones:	7,87
Valoración media clima de aula:	7,5
Valoración media evaluación:	8,02

3. Desviaciones detectadas

Como se ha indicado en el apartado primero de este documento, tres son las desviaciones que han sido detectadas en nuestros indicadores, pues, aunque por muy poco, no alcanzan el compromiso mínimo estipulado por la comisión de calidad de nuestro Centro. Son los siguientes:

1. Porcentaje de alumnos que finalizan el segundo tramo de primaria habiendo superado todas las materias igual o superior al 60%.	I1.PA.SEC	58%
---	------------------	------------

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	7,24
---	------------------	-------------



9. Porcentaje de alumnos que se sienten felices en el centro, superior al 75%.	I14.PE.CAL	74%
--	-------------------	------------

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

La comisión de calidad ha tratado estas desviaciones detectadas, con distintas conclusiones:

a) Para compromiso de calidad número 1: Porcentaje de alumnos que finalizan el segundo tramo de primaria habiendo superado todas las materias igual o superior al 60%:

Causas de la desviación (-2%):

- Grupos de 6º de Primaria con un nivel académico inferior a la media de otras promociones por múltiples razones (alumnos repetidores, con desconocimiento del castellano, con necesidades especiales, alumnos con problemas de conducta, incorporaciones a mitad de curso...), pese a haber aumentado las horas de refuerzos para estos grupos.

Mejoras emprendidas:

Teniendo en cuenta la leve desviación que supone (-2%), la comisión de calidad del centro cree conveniente aguardar y observar los próximos resultados, a fin de comprobar si esta desviación simplemente ha supuesto un hecho puntual, consecuencia del análisis anteriormente expuesto o, si por el contrario, se vuelve a apreciar en el próximo curso, lo que podría suponer un giro o cambio de tendencia.

b) Para el compromiso de calidad número 4: Grado de satisfacción de las familias con respecto al clima de convivencia del centro igual o superior a 7,5 sobre 10:

Causas de la desviación (-0,26):

- Aumento de la incidencia de amonestaciones (leves y graves) en los grupos de secundaria (concretamente, los dos grupos de 2º de ESO), con más expulsiones por casos graves.
- Inicio del protocolo ante situaciones de acoso escolar; si bien no todos los casos revestían la misma gravedad, estas situaciones trascienden entre las familias de los alumnos de un grupo.

Mejoras emprendidas:

Si bien la desviación apreciada es ínfima, desde la comisión de calidad del centro hemos implementado diversas medidas enfocadas a mejorar tanto el clima de convivencia en el aula como la percepción que de ella tienen las familias, pues ambos aspectos siempre han sido seña de identidad de nuestro centro y pretendemos que el buen clima de convivencia siga siendo una de nuestras fortalezas:

- Aumento de la dedicación de horas complementarias del profesorado para el refuerzo de la vigilancia del cumplimiento de las normas de convivencia: horas 'LAPY'.
- Revisión del procedimiento de guardias lectivas: creación de un espacio de convivencia, vigilado por los profesores de guardia.
- Seguimiento con las familias de los alumnos con mayor tendencia a un comportamiento contra las normas de convivencia.



- Implementación de un procedimiento para el uso del aseo por parte del alumnado, a fin de llevar un mayor control de los alumnos que aprovechan este desplazamiento para incumplir alguna norma de convivencia.

c) Para el indicador número 9 (Porcentaje de alumnos que se sienten felices en el centro, superior al 75%):

Causas de la desviación (-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.

Mejoras emprendidas:

La comisión de calidad ya detectó desviación en este indicador en el pasado curso; partiendo de este hecho, se aprecia que la desviación respecto al compromiso de calidad ha disminuido (72% en el curso 21-22), por lo que creemos que estamos corrigiendo la tendencia, y recuperando los buenos datos que siempre hemos obtenido. No obstante, para conseguirlo cuanto antes, implementamos las siguientes medidas de mejora, encaminadas a canalizar sus preferencias e inquietudes:

- Ampliar el cuestionario sobre este indicador, de manera que los alumnos puedan manifestar la justificación de su respuesta en relación a cómo se sienten de felices por estudiar en nuestro centro.
- Fomento de la participación del alumnado en el centro y en sus órganos de gobierno: este año se ha fomentado la participación generalizada de los estudiantes en las elecciones al Consejo Escolar, donde disponen de tres representantes de su sector.
- Retomar la actividad de la junta de delegados, a fin de que canalicen las distintas ideas propuestas por los propios alumnos, y se puedan elevar formalmente a la CCP y al Consejo Escolar.
- Puesta en marcha de actividades lúdicas y culturales durante los recreos: club de ajedrez y club Pangea (Proyecto de integración cultural del centro).

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

Durante el curso 2022-2023, se registró una queja o reclamación proveniente de una de nuestras familias, relacionada con un proceso sancionador por asuntos de convivencia. El trámite de su resolución, así como el de las comunicaciones pertinentes, se realizó dentro del periodo que nuestro centro tiene marcado como compromiso de calidad (10 días hábiles).

Por la naturaleza de la queja, la resolución de la misma (se desestimó) se realizó mediante la implicación del equipo directivo, así como de la comisión de convivencia que deriva del propio Consejo Escolar, con resolución acordada por unanimidad. Es significativo indicar que, finalmente, la queja fue retirada sin mayores contratiempos.

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.

18/12/2023 11:12:03

SILLA, HERNANDEZ, VICENTE

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-e644db3f-948d-4ea1-9-c31a-00505659934e7

