



Región de Murcia
Consejería de Educación,
Formación Profesional y Empleo



Rambla D. Diego, 45
30840 ALHAMA DE MURCIA
Telf.968 631030
www.murciaeduca.es/cpantoniomachadoalhama

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS

CEIP ANTONIO MACHADO-ALHAMA DE MURCIA
MARZO 2022





ÍNDICE

1. SITUACIÓN ACTUAL DE LA CARTA DE SERVICIOS 3 pág.

2. COMPROMISOS E INDICADORES ASOCIADOS Y
 MEDIDAS DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL
 SERVICIO RECOGIDAS EN EL ÚLTIMO AÑO 3 pág.

3. DESVIACIONES DETECTADAS 5 pág.

4. QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS
 Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA SU RESOLUCIÓN..... 5 pág.

5. CONTROLES INTERNOS EFECTUADOS..... 6 pág.

15/03/2023 12:54:12

MARTINEZ GARCIA, CONSUELO

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-26a37dd5-c328-7b33-94cb-00505696280





INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS.

1. SITUACIÓN ACTUAL DE LA CARTA DE SERVICIOS.

El CEIP Antonio Machado pertenece a la Red de Centros de Excelencia de la Región de Murcia desde el curso 2019-2020 siendo aprobada su Carta de Servicios y publicada en BORM el 18 de junio de 2021; posteriormente, la Dirección General de Evaluación Educativa y Formación Profesional otorgó al Centro el sello de "Centro con Compromiso de Calidad en los servicios". Durante este curso se está llevando a cabo la autoevaluación del Sistema de Gestión de Calidad con el objetivo de obtener el sello "Centro de Excelencia Educativa de la Región de Murcia" y seguir avanzando en la mejora continua del centro. Todo ello gracias al establecimiento de nuestra Misión, Visión y Valores que se encuentra publicada en nuestra página Web y la potenciación de la transparencia como uno de las metas de nuestro sistema.

2. COMPROMISOS E INDICADORES ASOCIADOS Y MEDIDAS DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO RECOGIDAS EN EL ÚLTIMO AÑO.

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	RESULTADOS
1. Grado de satisfacción de las familias con la implicación del profesorado mayor o igual a 8 sobre 10. (marzo/anual)	(IN09.PC01) Grado de satisfacción de las familias con la implicación del profesorado ≥ 8 . Escala de 0 a 10.	8,41 (marzo 2022)
2. Porcentaje del alumnado del centro que promociona al siguiente nivel educativo igual o mayor al 90%. (junio/anual)	(IN04.PC02) Porcentaje de alumnado que promociona $\geq 90\%$. (Alumnado que promociona/nº de alumnado total de primaria)x100. Escala de 0 a 100.	98,66% (Junio 2022)
3. Media global del centro de las calificaciones de nuestro alumnado mayor o igual a 7 sobre 10. (junio/anual)	(IN03.PC02) Rendimiento medio del alumnado del centro. Puntuación media del alumnado del centro ≥ 7 . Escala de 0 a 10.	7,38 (Junio 2022)
4. Resultados en las evaluaciones individualizadas externas igual o	(IN05.PC02) (IN06.PC02) Índice de la pruebas individualizadas de	* (no se han





superior a la media regional (>=500). (junio/anual)	Primaria por encima de la media regional (>=500).	realizado durante este curso)
5. Grado de satisfacción de la comunidad educativa con el clima de convivencia del centro mayor o igual a 8 sobre 10. (junio/anual)	(IN02.PC04) Valoración global del clima de convivencia. Valoración media de las familias, alumnado y personal del centro, del clima de convivencia, >=8. Escala de 0 a 10.	9,05 (Junio 2022)
6. Grado de satisfacción de las familias con la información dada por el centro igual o superior a 8 sobre 10. (marzo/anual)	(IN04.PC01) Valoración de la información del centro por parte de las familias >=8. Escala de 0 a 10.	8,58 (Marzo 2022)
7. Grado de satisfacción de las familias con los planes y programas que se desarrollan en el centro igual o superior a 7,5 sobre 10. (marzo/anual)	(IN09.PD05) Valoración global de los proyectos del centro por parte de las familias. Valoración media de todos los proyectos del centro >=7,5. Escala de 0 a 10	8,78 (Marzo 2022)
8. Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento general del centro igual o superior a 8 sobre 10. (marzo/anual)	(IN07.PD02) Valoración del funcionamiento general del centro por parte de las familias. Media del cuestionario de las familias >=8. Escala de 0 a 10.	8,73 (Marzo 2022)
9. Grado de satisfacción del personal con el funcionamiento general del centro igual o superior a 8 sobre 10. (junio/anual)	(IN06.PD02) (IN09.PD02) Valoración del funcionamiento general del centro por parte del personal >=8. $\bar{X} = \frac{\sum \text{cuestionario prof} + \text{cuestionario PND}}{2}$ Escala de 0 a 10.	9,24 (Junio 2022)
10. Compromiso de resolución de todas las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 12 días	(IN16.PD02) Porcentaje de nº de quejas y sugerencias respondidas en el plazo establecido.	100% (Junio 2022)

15/03/2023 12:54:12
MARTINEZ GARCIA, CONSUELO
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-26a31dd5-c378-7b33-94ab-00505696280



lectivos. (junio/anual)	Nº de quejas y sugerencias resueltas en plazo x100 Nº de quejas total Escala de 0 a 100.	
11. Grado de satisfacción de la comunidad educativa con la imagen que transmite el centro igual o superior a 8 sobre 10. (junio/anual)	(IN08.PD06) Valoración global de la imagen del centro. Valoración media de la percepción de las familias, del alumnado y del personal del centro >=8 . Escala de 0 a 10.	8,85 (Junio 2022)
12. Horas de formación específica del profesorado >=400 horas. (junio/anual)	(IN 09.PD01) Horas de formación específica del profesorado igual o superior a 400 horas anuales. Σ horas de formación de todo el profesorado del centro.	636 (Junio 2022)

Como queda reflejado se cumplen todos los compromisos.

3. DESVIACIONES DETECTADAS.

No se observan desviaciones, todas las mediciones se encuentran por encima de los valores establecidos.

Por último resaltar que el compromiso 4: Resultados en las evaluaciones individualizadas externas igual o superior a la media regional (≥ 500), no ha podido ser medido este curso ni el anterior porque las pruebas realizadas desde la Consejería de Educación han sido voluntarias y, aunque el centro las ha realizado en los cursos de 3º y 6 de Educación Primaria, las puntuaciones no han podido ser comparadas con una media regional; aun así se han seguido realizando y estableciendo propuestas de mejora que han quedado reflejadas en la Memoria Anual del curso 2021-22.

4. QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA SU RESOLUCIÓN.

A lo largo de este año se han recogido 3 quejas: una de ellas a través del correo electrónico (por parte de una familia) y las otras dos por otros canales, siendo una de ellas de familias del centro y otra de un docente. Las 3 quejas se han asumido y han sido respondidas y resueltas todas en plazo.





Por otro lado, se ha recibido una sugerencia por parte de un docente que también ha quedado resuelta.

5. CONTROLES INTERNOS EFECTUADOS.

Tal y como queda establecido en el Plan de Calidad del centro, la Comisión de Calidad ha llevado a cabo el seguimiento de:

- Los compromisos e indicadores, a través del Cuadro de Mando Integral.
- Encuestas de satisfacción a toda la comunidad educativa, planificadas y actualizadas al comienzo del año.
- Incidencias detectadas.

Todos los resultados y valoraciones son informados al Claustro y al Consejo Escolar del Centro, quedando expuestas en la sección de Calidad de nuestra página Web.

