



	<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: 20-01-2022	
				INFCS	
				Rev. 0	
				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: 20-01-2022	
			INFCS	
			Rev. 0	
			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: 20-01-2022	
			INFCS	
			Rev. 0	
			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 El y EP Ricardo Codorniu.

La Dirección de nuestro centro, órgano responsable de esta Carta de Servicios, será el responsable del control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente Carta de Servicios. De este control se dará cuenta la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, para que por Inspección General de Servicios se realice la evaluación de resultados y de los métodos de control de los compromisos de calidad utilizados y expresados en la presente Carta de Servicios y el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan; para ello el titular de la Dirección del Centro, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, a través de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, en el primer trimestre del año natural, un informe, referido al año natural inmediatamente anterior, sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en 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: 20-01-2022	
				INFCS	
				Rev. 0	
				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 2020-2021.

### 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>9.31</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>9.18</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>9.06</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>8.79</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>8.90</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) $\times 100 = 100$	Todas las <b>quejas y sugerencias</b> que dependen exclusivamente del centro serán gestionadas en el plazo de 10 días lectivos: <b>no ha habido ninguna</b> .
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>8.92</b> .
8	Grado de satisfacción del <b>profesorado</b> con el funcionamiento del Centro por	PD04-I12. Grado de satisfacción de los docentes sobre el funcionamiento	Grado de satisfacción del <b>profesorado</b> con el funcionamiento del Centro por

	<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: 20-01-2022	
			INFCs	
			Rev. 0	
			Página: 5 de 7	

<b>9</b>          <b>10</b>	encima de 7 sobre 10. Medición anual en mayo.	global del centro, en escala de 0 a 10, $\geq 7$ .	encima de 7 sobre 10. Medición anual en mayo es de <b>8.97</b> .
	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>8.47</b> .
	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>97.74%</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 9,31 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 9,18 sobre 10.

- *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 9,06 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: 20-01-2022	
			INFCS	
			Rev. 0	
			Página: 6 de 7	

- *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 8,79 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 8,90 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 y sugerencias 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 8,92 sobre 10.

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

El resultado obtenido en este compromiso, a través de IPCS realizada al profesorado, es de 8,97 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 2020-2021 es de 8,47 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: 20-01-2022	
			INFCS	
			Rev. 0	
			Página: 7 de 7	

- *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 97,74% 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, aunque no se pueden comparar con cursos anteriores al ser el primero de dicha carta. Si los resultados de los compromisos siguen siendo tal altos en cursos posteriores, valoraremos modificar el grado de los compromisos de la nuestra Carta de Servicios.

### 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 2021-2022, siendo obtenidas las mismas de la Memoria Final del curso 20-21, 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)

No se ha recibido ninguna a través de esta vía ni de correo electrónico durante el curso 2020-2021.

Las recibidas de forma presencial o telefónica han sido resueltas en el plazo acordado. 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.