

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL CEIP NTRA SRA DEL PASO (ENERO 2022)

INDICE

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



1. Los indicadores asociados.

	Compromiso	Indicador
1	Grado de satisfacción por parte de las familias con el funcionamiento del centro igual o superior a 7. Medición anual en marzo.	PA03/4 Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento del centro igual o superior a 7.
2	Porcentaje de promoción en todos los niveles igual o superior al 90%. Medición anual en junio.	PC03/1 Porcentaje de promoción en todos los niveles igual o superior al 90%.
3	Grado de satisfacción de las familias sobre el cuidado del medio ambiente igual o superior a 7 sobre 10. Medición bianual en marzo.	PD05/05 Grado de satisfacción de las familias sobre el cuidado del medio ambiente igual o superior a 7 sobre 10.
4	Valoración de la convivencia en el centro por parte de las familias igual o superior a 8 sobre 10. Medición bianual en marzo	PC01/7 Valoración de la convivencia en el centro por parte de las familias igual o superior a 8 sobre 10.
5	Alcanzar un grado de satisfacción de las familias sobre la información recibida igual o superior a 7 sobre 10. Medición bianual en marzo.	PC07/3 Valoración de la información general que las familias reciben desde el Centro igual o superior a 7 sobre 10.
6	Nivel de satisfacción de toda la comunidad educativa sobre el estado de conservación de las instalaciones superior a 7,5 sobre 10. Medición bianual en marzo.	PD01/02 Estado de conservación de las instalaciones igual o superior a 7,5 sobre 10.
7	Gestionar todas las sugerencias y quejas recibidas en los plazos establecidos (5 días la recepción y 30 días la respuesta cuando se trata de sugerencias y 15 días las quejas)	PD02/02 Número de quejas y sugerencias resueltas en los plazos establecidos igual al 100%.



8	Servicio de comedor con una valoración por parte de los usuarios por encima de 7,5 sobre 10.	PA02/02 Valoración del servicio de comedor superior a 7,5 en escala 0-10.
9	Servicio de madrugadores con una valoración por parte de los usuarios por encima de 7,5 sobre 10.	PA02/01 Valoración del servicio de madrugadores superior a 7,5 en escala 0-10

2. Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas.

Grado de satisfacción por parte de las familias con el funcionamiento del Centro igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en marzo. PC03/4

Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, $> = 7$:

Medición en 2019 Item EF21= 8.89

Medición en 2021 Item EF21= 9.31

Porcentaje de promoción en todos los niveles igual o superior al 90%.

Medición anual en junio. PC03/1 (Número de alumnos que promocionan / número

de alumnos) X 100 $> = 90$.

Medición 2020= promociiona el 95%

Medición 2021= promociiona el 96%

Grado de satisfacción de las familias sobre el cuidado del medio ambiente igual o superior a 7 sobre 10. Medición anual en marzo.

PD05/05 Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, $> = 7$.

Medición 2019 Item EF28= 9.1

Medición 2021 Item EF28= 9.5

Valoración de la convivencia en el Centro por parte de las familias igual o superior a 8 sobre 10. Medición bienal en marzo. PC04/02 Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, $> = 8$.

Medición 2019 EF22= 9.2

Medición 2021 EF22= 9.04

Alcanzar un grado de satisfacción de las familias sobre la información recibida igual o superior a 7 sobre 10. Medición bienal en marzo. PC07/3

Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, $> = 7$.

Medición 2019 EF11= 8.5

Medición 2021 EF11= 8.68

Nivel de satisfacción de toda la comunidad educativa sobre el estado de conservación de las instalaciones superior a 7,5 sobre 10. Medición

bienal en marzo. PD01/02 Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, $> = 7,5$.



Medición 2020 EP30 y ECO11= 9.1
Medición 2021 EP30 y ECO11= 9.13

Gestionar todas las sugerencias y quejas recibidas en los plazos de 30 días la respuesta cuando se trata de sugerencias y 15 días las quejas) PD02/02 (Número de quejas y sugerencias resueltas en los plazos comprometidos / número de quejas y sugerencias recibidas) X 100 = 100.

Hasta DICIEMBRE 2021: todas las sugerencias y quejas respondidas en plazo

Servicio de comedor con una valoración por parte de los usuarios por encima de 7,5 sobre 10. Medición anual en junio. PA02/02 Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, > 7,5.

Medición 2019 EF15= 9.2

Medición 2021 EF15= 8.66

“Servicio de madrugadores” con una valoración por parte de los usuarios por encima de 7,5 sobre 10. Medición anual en junio. PA02/01 Grado de satisfacción, en escala de 0 a 10, > 7,5.

Medición 2019 EF16= 9.4

Medición 2021 EF16= 8.4

3. Las desviaciones detectadas.

No se han producido desviaciones. En todos los compromisos adquiridos por el colegio se han conseguido resultados superiores a los esperados. No obstante, debido principalmente a la pandemia, se ha producido una disminución en el número de usuarios de los servicios de comedor y madrugadores.

4. Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso.

5. Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución.

Hemos recibido a través del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones habilitado en la WEB del colegio:

- 8 felicitaciones
- 0 quejas
- 7 sugerencias o propuestas

A las siete sugerencias se les ha dado respuesta dentro de los plazos establecidos

6. Los controles internos efectuados.

Los controles internos llevados a cabo han sido:



- Se han recogido en el cuadro de mando todas las aportaciones de los diferentes miembros de la comunidad educativa
- Se han analizado en la Comisión de calidad, semanalmente, todas las aportaciones recibidas.
- Se han elaborado cuestionarios dirigidos a las familias que se les pasa actualmente todos los años. En estos cuestionarios valoran, entre otras cosas, la consecución de los compromisos adquiridos.
- Se han elaborado planes de mejora a partir de las necesidades detectadas.
- Se ha elaborado un plan de calidad en la gestión donde se concreta, en uno de los apartados la Percepción de calidad del servicio: la Evaluación de Centro
- Se ha elaborado un plan de acción anual (PAA) donde se concretan todas las acciones y los objetivos de mejora.

Durante septiembre y octubre de cada curso, la Comisión de Calidad elabora la propuesta del Plan Anual de Evaluación de Centro que recoge:

- Evaluaciones concretas que se llevarán a cabo (qué evaluar y por quién), intentando respetar la periodicidad establecida.
- Items de cada cuestionario.
- Calendario de evaluaciones, análisis y valoraciones.

Las evaluaciones posibles son las siguientes:

EVALUADO	EVALUADORES	PERIODICIDAD
Equipo directivo	Familias	Años impares
	Profesorado	Anual
Infraestructura	Profesorado	Anual
	Familias	Años impares
	Consejo escolar	Anual
	Alumnado	Anual
Consejo Escolar	Profesorado	Anual
	Consejo (Autoev.)	Anual
Centro	Profesorado	Anual
	Familias	Años impares
	Consejo escolar	Anual
	Alumnado	Anual



Tutorías	Profesorado	Anual
	Familias	Años impares
Práctica docente	Profesado	Anual
	Familias	Años impares
	Consejo escolar	Anual
Convivencia	Profesado	Anual
	Familias	Años impares
	Consejo escolar	Anual
	Alumnado	Anual
Servicios	Profesado	Anual
	Familias	Años impares
	Alumnado	Anual

El Plan Anual es aprobado por la Comisión de Calidad y se integrará en la PGA. Las evaluaciones se llevan a cabo entre finales de febrero y mayo. Todas serán anónimas y censales.

La Comisión de Calidad vuelca los datos de las distintas evaluaciones y realizará los correspondientes análisis. Estos análisis se irán publicando conforme se vayan realizando. En el caso de las evaluaciones de tutorías y práctica docente, se ha de garantizar la confidencialidad de los resultados individuales, que sólo se le entregarán al interesado.

Para calcular el resultado global, se hará la media de todas las evaluaciones en base 10.

El director del CEIP Ntra Sra del Paso

Fdo: Andrés Pascual Garrido Alfonso

