

## INFORME CONTROL DE CALIDAD NOVIEMBRE 2012 CURSO 2012-13 CENTRO SOCIOCULTURAL SANTA PETRONILA. DISTRITO VILLAVERDE

De acuerdo con la Carta de Servicios de Actividades Socioculturales de los Distritos aprobada con fecha 17-03-11, se ha procedido a realizar durante el mes de noviembre, encuesta y control de calidad, cuyos resultados se indican a continuación.

Universo: 1.881 alumnos matriculados en talleres.

Muestra: 751 cuestionarios válidos.

### RESULTADO DE CUESTIONARIO:

PREGUNTAS	NOTA MEDIA OBTENIDA
1. Valoración de la programación sociocultural del centro.	7,50
2. Valoración de las instalaciones del centro sociocultural	7,59
3. Valoración del trato recibido por el personal del centro	8,11
4. Valoración de los medios existentes para el desarrollo del taller	7,27
5. Valoración de la preparación del profesor/ra .	9,04
6. Valoración de la difusión de la programación del centro	7,35
7. Valoración con la distribución horaria de los talleres	7,51
8. Esta UD. Satisfech@ con el mantenimiento de la programación de talleres:	Sí 98,61% NO 1,39%

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

Según la carta de servicios la nota media del compromiso de calidad debe ser igual o superior a 7 puntos en una escala de 0 a 10, y en el apartado relativo al mantenimiento de la programación de talleres se debe superar el 90% de satisfacción.

**Preguntas 1. 2. y 3.** En todos los casos la nota media supera los 7 puntos, sin nada destacable que mencionar.

**Pregunta nº 4. Valoración de los medios existentes para el desarrollo del taller:**

Aunque la nota media es de 7,27, a continuación indicamos las quejas más significativas.

**Talleres orientados a la adquisición de destrezas:**

Taller de restauración.: Se solicita la instalación de agua caliente. Actualmente existe una pila con agua fría, se considera que es suficiente para el correcto desarrollo del taller.

### **Talleres orientados a la actividad corporal:**

Algunas quejas sobre desgaste de material. Se habla con empresa adjudicataria para que cambie diverso material como balones de goma y cualquier otro elemento que se encuentre gastado.

También hemos tenido varias quejas de los alumnos de yoga, del turno de lunes y miércoles, de 20:30 a 21:30 h, relativas al ruido que perciben del taller de baile español, el cual se encuentra situado en la sala de movimiento, justamente en la vertical con la planta superior, las molestias se producen cuando las alumnas de baile español practican zapateado flamenco, además este taller ha experimentado un aumento de alumnas con respecto al curso 2011-12.

Se ha procedido a trasladar dicho taller al gimnasio, y la actividad del gimnasio –aeróbic- a la sala de movimiento, con lo que se ha reducido considerablemente las molestias.

### **Talleres orientados a la adquisición de conocimientos:**

Talleres de informática y aplicaciones informáticas: Reiteradas peticiones para que cada alumno tenga su propio equipo, actualmente existe un equipo para dos alumnos. Se estudiará la posibilidad de que en el próximo pliego de condiciones de talleres, se establezca como material mínimo un ordenador por cada alumno.

Talleres impartidos en aula de hostelería: Hay diversas quejas por falta de utensilios, se habla con empresa adjudicataria para que reponga todos los utensilios que necesiten los profesores, así como reposición de material desgastado.

Cursos de idiomas: Hemos encontrados muchas quejas del turno de lunes y miércoles relativas a la falta de material audiovisual. Los cursos de idiomas los imparte una nueva profesora y en ningún momento ha solicitado material audiovisual, al detectar las quejas se le ha facilitado TV, equipo de sonido, vídeo proyector, DVD y vídeo, todo ello material existente en el centro.

### **Pregunta nº 5 Valoración de la preparación del profesor/ra.**

En conjunto la valoración media de los profesores es muy alta, pero dado que podemos individualizar la valoración del profesor, hemos analizado taller a taller la nota media de los profesores, encontrándonos los siguientes talleres en los que no se alcanza una puntuación superior o igual a 7.

Baile de salón 6 (Avanzado). Nota media 5.80. Nos ha sorprendido esta nota ya que el profesor que imparte este taller lleva ya varios años impartiendo los cursos de martes y jueves con una magnífica valoración, este año ha comenzado a impartir también los correspondientes al viernes. Dado que las opiniones negativas se han centrado en el grupo de nivel avanzado, se habla con la empresa adjudicataria del servicio para que indique al profesor tal circunstancia. Analizados todos los grupos de baile de salón del centro el citado profesor obtiene una nota media de 8,45.

Yoga 5 y 6. Nota media 6.83, El profesor es nuevo en el centro. Nos hemos encontrado con valoraciones muy dispares. Las puntuaciones bajas se explican ya que los alumnos comparan con el profesor del año pasado, por lo que se entiende que son antiguos alumnos que preferían al profesor del curso pasado. Las quejas se refieren a falta de sintonía con los alumnos, y al considerar una actividad más cercana a la gimnasia que al yoga.

Se habla con la empresa adjudicataria para que el profesor remarque el carácter y variedad de las asanas.

**PREGUNTA Nº 10: ¿Qué otro tipo de cursos le gustaría realizar que no se encuentre en la oferta del centro cultural?**

Se ha contestado con una variada petición de cursos, indicamos a continuación los que se han solicitado más de 4 veces:

OTRO TIPO DE CURSOS	Nº de peticiones
Conocer Madrid	6
Masaje y relajación	10
Ludoteca	7
Manualidades	10
Meditación	5
Patchwork	6
Risoterapia	5
Alemán	8
Francés	6
Baile moderno infantil	6

Los cursos más demandados son masaje/relajación y manualidades. El centro sociocultural impartió hace unos años el curso de masaje y relajación en turno de mañana, pero dado el bajo nº de inscripciones fue anulado.

En relación con el curso de manualidades se considera que con la actual oferta de cursos del área de adquisición de destrezas como restauración, cerámica, tapices y dibujo y pintura se puede satisfacer tal demanda, por otra parte ya hace unos 5 años se ofertó este curso con escaso interés de los vecinos.

En el pliego de condiciones del próximo curso se ofertará un taller de alemán.

**PREGUNTA Nº 11: Qué otro tipo de programación cultural le gustaría que se desarrollase en teatro del centro sociocultural?**

Se indican las peticiones solicitadas más de 4 veces:

PROGRAMACIÓN CULTURAL	Nº de peticiones
Conferencias	10
Teatro clásico	24
Musicales	14
Música clásica	7
Conciertos	12
Teatro infantil	12
Magia	7

Se hará lo posible por aumentar el número de representaciones de obras de teatro clásico e infantil así como el de conferencias.

# VALORACIÓN FINAL

La valoración es muy positiva ya que en todos los aspectos consultados se supera la nota establecida por la Carta de Servicios de Actividades Culturales, lo que nos anima a seguir trabajando en la misma línea, sin descuidar los aspectos más críticos como adecuación de instalaciones y material.

Consideramos especialmente importante la elevada puntuación de los profesores, 9.04, ya que es el elemento más importante a la hora de valorar el desarrollo de un taller. También es muy satisfactoria la nota relativa al trato recibido por el personal del centro 8.11, pues es uno de los pilares fundamentales de la relación entre la administración municipal y sus vecinos.

Por último debemos reflexionar acerca del escaso número de cuestionarios contestados, para próximos controles estudiaremos un nuevo sistema de entrega/recogida de cuestionarios.

Madrid a 4 de febrero de 2013.  
El Director del Centro Sociocultural Santa Petronila

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'FDO. Antonio Paniagua Moruno', written over a horizontal line.

FDO. Antonio Paniagua Moruno.