



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

INFORME DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

EDUCACIÓN

2021





ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2021
3. Gráficas

1. Toma de datos indicadores curso 2020/2021:

Indicador	Forma de cálculo	Sep-Nov	Dic 17 - Feb	Mar-May	Jun-Ago	Total/Media Curso 20/21	Desviación Curso 20/21
Titulación académica del Equipo Educativo (Maestros y Técnicos Especialistas en Educación Infantil) en relación con el total de personas del equipo educativo	(Número de personas del equipo educativo con titulación académica * 100) / Total de personas del equipo educativo	100% (15/15)	100% (15/15)	100% (15/15)	100% (15/15)	100%	0%
Número de miembros del equipo educativo formados en relación con el total de miembros del equipo educativo	(Número de miembros del equipo educativo formados * 100) / Total miembros del equipo educativo	100% (15/15)	0% (0/15)	100% (15/15)	0% (0/15)	50%	-50%
Número de cursos de formación realizados por el Equipo Educativo en relación con el total de cursos concedidos	(Número de cursos de formación realizados por el equipo educativo * 100) / Total cursos concedidos	100% (1/1)	0% (0/0)	100% (1/1)	0% (0/0)	50%	-50%
Número de prácticas realizadas en relación con las solicitudes recibidas hasta un máximo de 6 alumnos a la vez	(Número de prácticas realizadas * 100) / Total de solicitudes recibidas para hacer prácticas hasta un máximo de 6 a la vez	100% (1/1)	100% (1/1)	0% (0/0)	0% (0/0)	50%	-50%

Indicador	Forma de cálculo	Sep-Nov	Dic 17 - Feb	Mar-May	Jun-Ago	Curso 20/21	Desviación Curso 20/21
Evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje realizadas en relación con el número de evaluaciones previstas	(Número de evaluaciones del proceso de enseñanza-aprendizaje realizadas * 100) / Número de evaluaciones previstas	100% (1/1)	0% (0/0)	100% (1/1)	100% (1/1)	75%	-25%
Número de Informes trimestrales a familias realizadas en relación con el número de escolares	(Número de Informes trimestrales a familias realizados * 100) / Número de escolares	94,91% (112/118)	0% (0/0)	100% (126/126)	100% (126/126)	73,72%	-26,27%
Número de acciones educativas programadas para familias realizadas en relación con el número de familias (sólo del aula y de adultos, incluido el periodo de adaptación+asistencia a reuniones en aula+participación en propuestas+contar cuentos+charlas+fiestas...)	(Número de acciones educativas realizadas para familias * 100) / Número de actividades propuestas familias	100% (3/3)	0% (0/0)	100% (6/6)	100% (9/9)	75%	-25%
Número de tutorías individuales efectuadas al inicio del curso del niño en relación con el número de alumnos nueva incorporación	(Número de tutorías individuales efectuadas al inicio del curso del niño * 100) / Número de alumnos nueva incorporación	100% (4/4)	100% (2/2)	100% (18/18)	0% (0/0)	75%	-25%
Número de reuniones de aula realizadas en relación con el número de reuniones de aula previstas en el mismo periodo	(Número de reuniones de aula realizadas * 100) / Número de reuniones de aula previstas en el mismo periodo	100% (1/1)	0% (0/0)	100% (6/6)	100% (9/9)	75%	-25%

En la presente tabla se presentan los indicadores que ha definido la escuela infantil ACHALAY, para definir la calidad del servicio. Cabe destacar aquellos resultados que muestran un dato negativo con respecto al objetivo planteado, siendo todos los datos negativos desviaciones con respecto al objetivo y por lo tanto deberán ser objeto de estudio por la Dirección, para su mejora. Por otro lado, los indicadores que muestran una desviación de "0", significa que han cumplido el objetivo previamente establecido. La lectura que se puede obtener es, que quizás, se haya sido muy exigente en el planteamiento de los estándares de calidad preestablecidos.

1. Toma de datos indicadores curso 2020/ 2021:

Indicador	Forma de cálculo	Sep-Nov	Dic 17 - Feb	Mar-May	Jun-Ago	Curso 20/21	Desviación Curso 20/21
Número de alumnos representados en las reuniones en relación con el total de alumnos convocados del mismo periodo	(Número de alumnos representados en las reuniones * 100) / Número total de alumnos convocados del mismo periodo	24,57% (29/118)	0% (0/0)	50% (12/24)	60% (75/126)	33,64%	-66,35%
Número de actividades ofertadas a los padres en relación con el número de actividades previstas en el mismo periodo	(Número de actividades ofertadas a los padres * 100) / Número de actividades previstas en el mismo periodo	0% (0/0)	0% (0/0)	0% (0/0)	100% (9/9)	25%	-75%
Número de niños representados al menos en una actividad en relación con el total de alumnos	(Número de niños representados al menos en una actividad * 100) / Número total de alumnos	0% (0/0)	0% (0/0)	0% (0/0)	90% (113/126)	22,50%	-77,50%
Número de socios del AMPA en relación con el total de alumnos	(Número de miembros del AMPA * 100) / Número total de familias	100% (118/118)	100% (124/124)	100% (126/126)	100% (126/126)	100%	0%
Número de nuevas iniciativas de mejora del AMPA y Consejo Escolar positivas implementadas en relación con las recibidas	(Número de nuevas iniciativas de mejora del AMPA y Consejo Escolar positivas implementadas * 100) / Número de nuevas iniciativas de mejora del AMPA y Consejo Escolar positivas recibidas	0% (0/0)	0% (0/0)	0% (0/0)	0% (0/0)	0%	-100%

Indicador	Forma de cálculo	Sep-Nov	Dic 17 - Feb	Mar-May	Jun-Ago	Curso 20/21	Desviación Curso 20/21
Número de nuevas iniciativas de mejora del AMPA y Consejo Escolar positivas implementadas en relación con las recibidas	(Número de nuevas iniciativas de mejora del AMPA y Consejo Escolar positivas implementadas * 100) / Número de nuevas iniciativas de mejora del AMPA y Consejo Escolar positivas recibidas	0% (0/0)	0% (0/0)	0% (0/0)	0% (0/0)	0%	-100%
Número de demandas de niños ACNEES atendidas por el Equipo de Atención Temprana en relación con las solicitadas a este Equipo (Los niños de necesidades se contabilizan en ambos semestres)	(Número de demandas de niños ACEES atendidas por el Equipo de Atención Temprana * 100) / Número de solicitudes a este Equipo	100% (3/3)	100% (3/3)	100% (4/4)	100% (0/0)	100%	0%
Número de demandas - excluidos los niños ACEES- atendidas por el Equipo de Atención Temprana en relación con las solicitadas a este Equipo	(Número de demandas - excluidos los niños ACEES- atendidas por el Equipo de Atención Temprana * 100) / Número de solicitudes a este Equipo	100% (1/1)	100% (1/1)	100% (2/2)	100% (0/0)	100%	0%
El % de encuestados que valoran entre satisfecho y muy satisfecho	Número de respuestas entre satisfecho y muy satisfecho * 100 / Número total de familias que han realizado la encuesta					71,40%	-28,60%
Media global de satisfacción	Tomando como referencia la media del % de					4,68	-0,32

2. Encuesta de satisfacción 2020/2021:

El cuestionario de evaluación del presente curso escolar 2020/2021 se facilitó de manera on line a un total de 122 familias, correspondientes a los 126 alumnos/as escolarizados este curso, entre los cuales, hay 4 familias con 2 alumnos/as en el centro. De dichas familias contestaron 83.; siendo el porcentaje de participación un 68,35% del total del alumnado. La participación ha sido un poco mayor que el curso pasado.

Este curso debido a la situación de alarma sanitaria derivada por COVID 19 se han eliminado del cuestionario las preguntas relacionadas con las propuestas de participación ofrecidas a las familias (actividades complementarias y fiestas), así como otras relativas a actividades y proyectos realizados, ya que, no han podido realizarse y por tanto no podían ser valoradas por las familias. Y por otro lado se han añadido aspectos relativos a la limpieza y protocolo COVID.

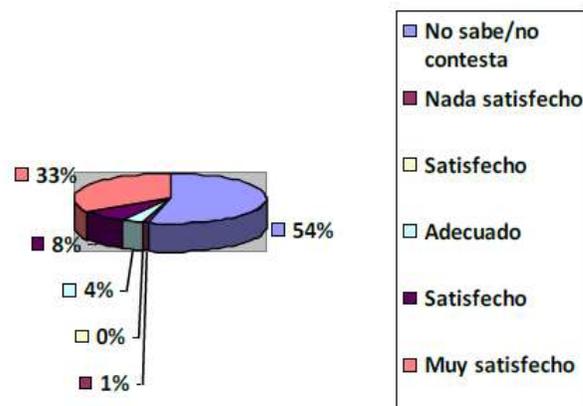
En este sentido, los aspectos a valorar por las familias estaban relacionados con:

- ✓ La atención recibida.
- ✓ Las actividades, metodología y propuestas educativas (adaptadas a la situación sanitaria) ofrecidas por la escuela.
- ✓ Grado de satisfacción con el equipo educativo.
- ✓ La información recibida.
- ✓ Limpieza, orden y protocolo COVID.
- ✓ Otros servicios.

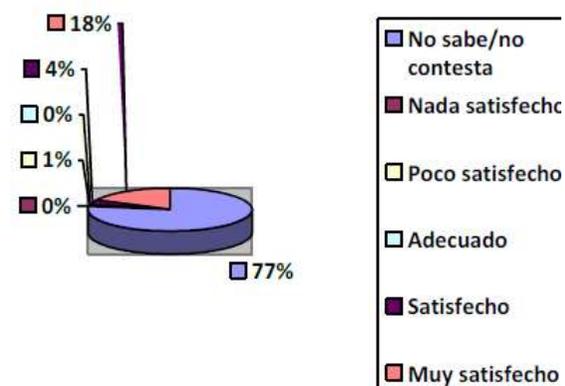
Atención recibida

▪ Dentro de este apartado, hay que apuntar en primer lugar, que en las preguntas del horario ampliado hay un número importante de familias que no saben/no contestan, correspondiente al 54% para el horario de mañana y 77% para el de tarde, seguramente al no ser usuarios de este servicio (este año debido a la pandemia y gran número de familias teletrabajando no han solicitado este servicio); por lo que tienen desconocimiento del trato y atención que se ofrece. A pesar de esto, el resultado más alto se sitúa en la valoración “muy satisfecho” (33% para los usuarios de la mañana y 18% para los usuarios de la tarde), y el resto recae en “satisfecho” (8% en el horario de mañana y 4% por la tarde).

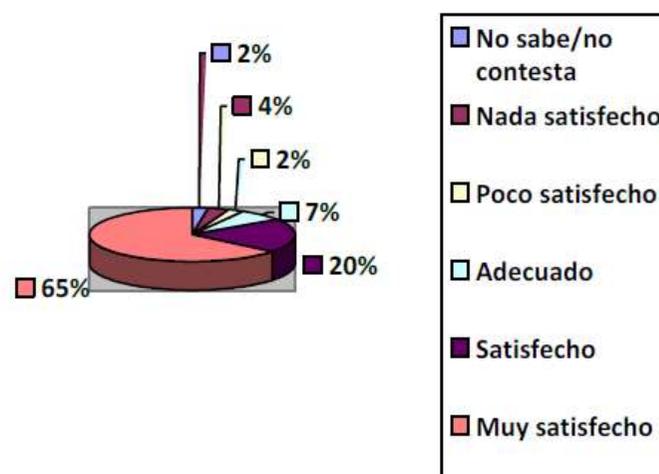
HORARIO AMPLIADO DE MAÑANA



HORARIO AMPLIADO DE TARDE

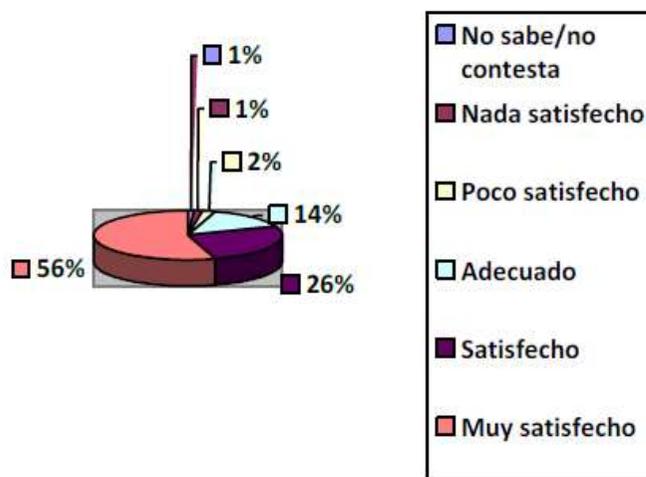


- La atención recibida durante la resolución de cuestiones administrativas se sitúa significativamente en la valoración de “muy satisfecho” (65%) y el resto “satisfecho” (20%); siendo muy poco significativo las valoraciones de “poco satisfecho” (2%) y nada satisfecho” (4%).

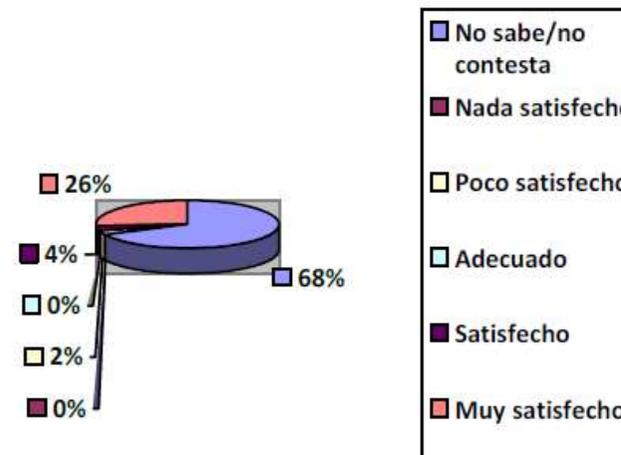


- La atención recibida en los momentos de alimentación, obtiene su valoración más alta en “muy satisfecho” (56%) y el resto se sitúa entre “satisfecho” (26%) y “adecuado” (14%), siendo una minoría apenas perceptible la que valora como “poco satisfecho” (2%) o “nada satisfecho” (1%). En este ámbito se valora también la satisfacción en cuanto al control de menús de alérgenos, siendo las respuestas mayoritarias “no sabe/no contesta” (68%), entendemos que corresponden a aquellos/as usuarios/as que no hacen uso de ello (este curso escolar ha habido una minoría de niños/as alérgicos/intolerantes en el centro), y el resto de valoraciones lo valoran como “muy satisfecho” (26%) de manera bastante sobresaliente respecto al resto de valoraciones.

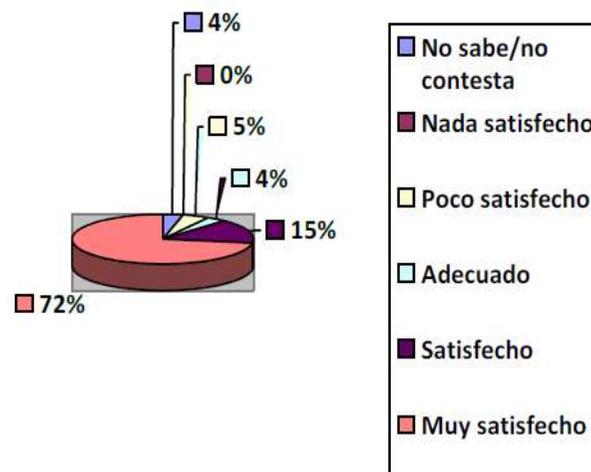
SATISFACCIÓN MENÚ OFRECIDO



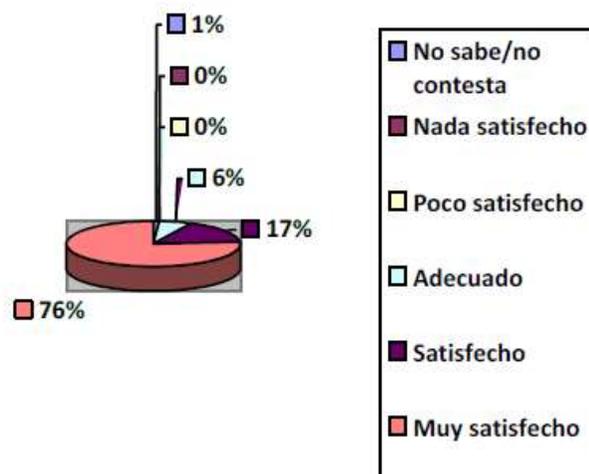
CONTROL DE ALÉRGENOS



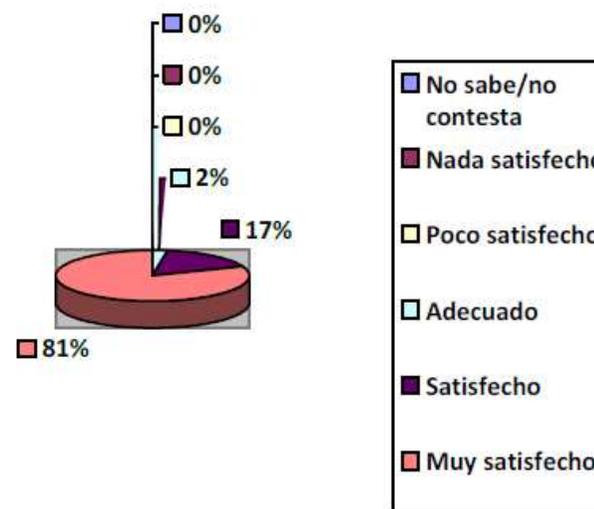
- La atención recibida en los momentos de aseo, es valorada principalmente como “muy satisfecho” (72%) y “satisfecho” (15%).



ACTIVIDADES Y PROYECTOS



METODOLOGÍA



Actividades, metodología y propuestas educativas

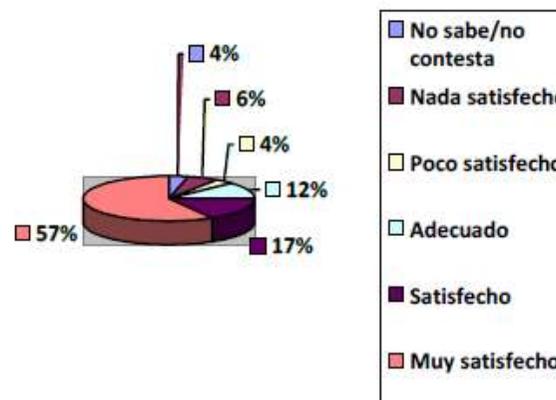
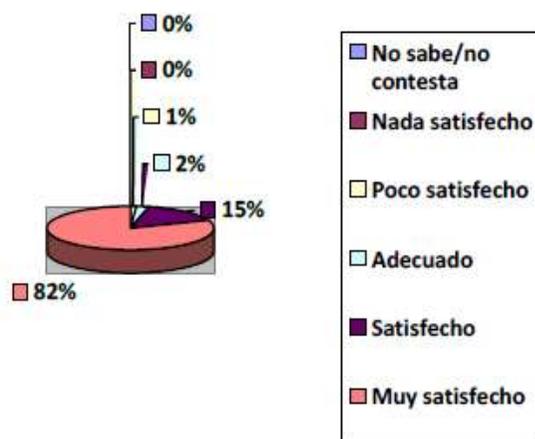
- La valoración de las actividades y proyectos realizados con los niños/as, tanto las llevadas a cabo en el día a día en el aula como las desarrolladas y adaptadas a las medidas COVID a través de los proyectos de biblioteca y huerto (el resto de proyectos no se han podido realizar) ... se sitúa en “muy satisfecho” (76%) de manera bastante significativa y generalizada. Respecto a la metodología empleada el valor se sitúa, de igual manera, en la valoración más alta, “muy satisfecho” (81%).

Grado de satisfacción con el equipo educativo.

Las familias valoran como muy positivo y por tanto “muy satisfecho” (82%) y “satisfecho” (15%), el acceso a las educadoras, así como el trato recibido por éstas. También la relación y comunicación establecido con éstas en: reuniones, tutorías y diferentes vías de comunicación (agenda, teléfono, etc), siendo las respuestas obtenidas mayoritariamente entre “muy satisfecho” (57%) y “satisfecho” (17%); a pesar de que este curso no se han podido realizar todas las reuniones y encuentros, y los que se han realizado han sido mínimos y sin la normalidad adecuada debida a las restricciones derivadas del COVID.

RELACIÓN, COMUNICACIÓN, ACCESIBILIDAD EDUCADORAS

SATISFACCIÓN TUTORIAS, REUNIONES...

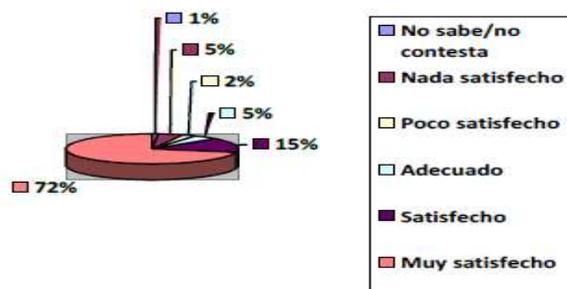


En este apartado cabe destacar que la mayoría de los comentarios enviados en las observaciones hacen alusión al buen trabajo, trato, comunicación, afecto, respeto... mostrado al Equipo educativo, con comentarios como: “Las mejores!!”, “Estamos encantados con las educadoras...”, “Seguid así, sois las mejores!!”, “Enhorabuena por vuestro maravilloso trabajo”, “Achalay es una escuela maravillosa”, “Muchas gracias por vuestro trabajo”, “Todo fantástico! Muchísimas gracias!!”, “Gracias por vuestro trabajo y dedicación”, “Seguid así, muchas gracias por todo!”, etc.

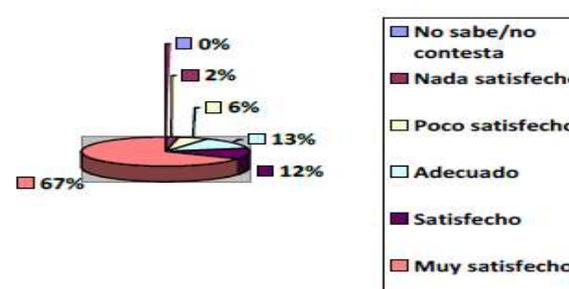
Información recibida

Las familias piensan que la información recibida desde dirección y las aulas, así como los medios utilizados (mail, teléfono, circulas informativa, etc.) se encuentra entre “satisfecho” y “muy satisfecho”. Predominando en ambas la valoración más alta como “muy satisfecha” (72% respecto a la información desde Dirección y el 67% referente a la información recibida desde las aulas).

INFORMACIÓN DESDE DIRECCIÓN



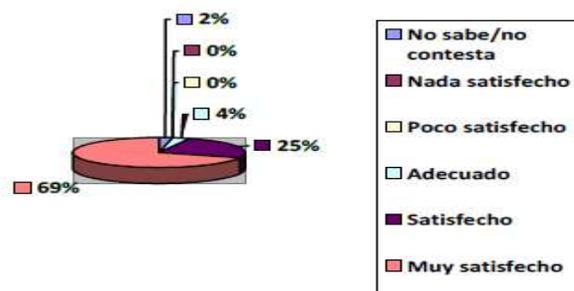
INFORMACIÓN DESDE LAS AULAS



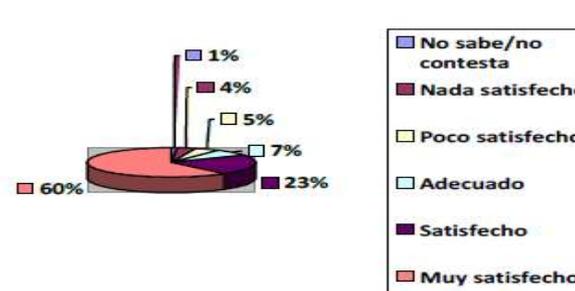
Limpeza, orden y protocolo Covid 19.

- Las familias consideran que la limpieza y el orden en la escuela se sitúa entre “satisfecho” (25%) y sobre todo “muy satisfecho” (69%). De igual forma, le dan una alta valoración a las medidas y protocolo COVID que este año se ha tenido que seguir e ir adaptando a lo largo del curso según se ha ido indicando en función de la evolución epidemiológica, siendo valorado como “muy satisfecho” (60%) y “satisfecho” (23%).

LIMPIEZA Y ORDEN EN LA ESCUELA

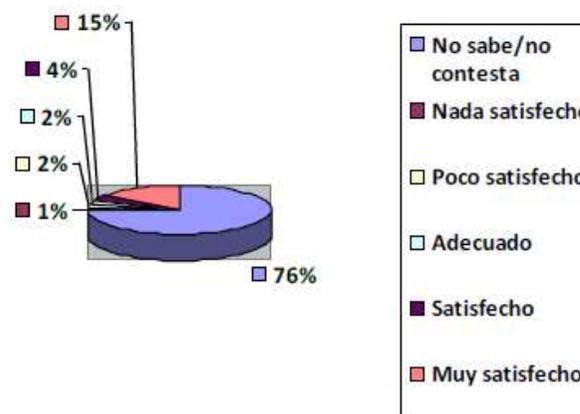


ORGANIZACIÓN Y MEDIDAS PPROTOCOLO COVID



EQUIPO DE ATENCIÓN TEMPRANA (EAT)

Respecto a la valoración del EAT, destacar que, de las familias participantes en la valoración, un 76% no sabe/no contesta. Según múltiples observaciones esto puede ser por desconocimiento del servicio y/o no uso del mismo. Aun así, el resto de valoraciones realizadas se sitúan considerablemente en “muy satisfecho” (15%).



Conclusiones generales

Para concluir esta valoración recogida de las familias respecto a este curso 2020/2021, teniendo a cuenta todas las restricciones que ha habido respecto a limitación en la participación de las familias en el centro, grupos estables de convivencia, no uso de zonas comunes, escasas reuniones de familias/tutorías... destacar dos indicadores fundamentales:

- ✓ **La media global de satisfacción** respecto a los aspectos valorados. El límite establecido como óptimo es al menos un 4 sobre 5, y en este sentido se ha obtenido un **4,68**.
- ✓ **El % de encuestados que valoran entre satisfecho y muy satisfecho**, siendo un total de **71,40%**. Total, perteneciente a un 56,60% los que valoran como muy satisfecho y un 14,80% los que valoran como satisfecho.

1. Toma de datos indicadores curso 2020/2021:

Indicador	Forma de cálculo	Sep-Nov	Dic 17 - Feb	Mar-May	Jun-Ago	Curso 20/21	Desviación Curso 20/21
Titulación académica del Equipo Educativo (Maestros y Técnicos Especialistas en Educación Infantil) en relación con el total de personas del equipo educativo	(Número de personas del equipo educativo con titulación académica * 100) / Total de personas del equipo educativo	100%	100%	100%	100%	100%	0
Número de miembros del equipo educativo formados en relación con el total de miembros del equipo educativo	(Número de miembros del equipo educativo formados * 100) / Total miembros del equipo educativo	100%	100%	100%	100%	100%	0
Número de cursos de formación realizados por el Equipo Educativo en relación con el total de cursos concedidos	(Número de cursos de formación realizados por el equipo educativo * 100) / Total cursos concedidos	100%		100%		100%	0
Número de prácticas realizadas en relación con las solicitudes recibidas hasta un máximo de 6 alumnos a la vez	(Número de prácticas realizadas * 100) / Total de solicitudes recibidas para hacer prácticas hasta un máximo de 6 a la vez	100%		100%		100%	0

En la presente tabla se presentan los indicadores que ha definido la escuela infantil TÁKARA, para definir la calidad del servicio. Caben destacar aquellos resultados que muestran un dato negativo con respecto al objetivo planteado, siendo todos los datos negativos desviaciones con respecto al objetivo y por lo tanto deberán ser objeto de estudio por la Dirección, para su mejora. Por otro lado, los indicadores que muestran una desviación de "0", quiere decir que han cumplido el objetivo previamente establecido. La lectura que se puede obtener es que se han logrado la gran mayoría de los estándares de calidad preestablecidos, aquellos que no se hubieran logrado deben ser objeto de análisis por la dirección.

Indicador	Forma de cálculo	Sep-Nov	Dic 17 - Feb	Mar-May	Jun-Ago	Curso 20/21	Desviación Curso 20/21
Proyectos y talleres para niños formalizados en relación con los previstos en el mismo periodo	(Nº de proyectos y talleres para niños formalizados * 100) / Total proyectos y talleres previstos en el mismo periodo	100%	100%	100%	100%	100%	0
Evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje realizadas en relación con el número de evaluaciones previstas	(Número de evaluaciones del proceso de enseñanza-aprendizaje realizadas *100) / Número de evaluaciones previstas		100%	100%	100%	100%	0
Número de Informes trimestrales a familias realizados en relación con el número de escolares	(Número de Informes trimestrales a familias realizados *100) / Número de escolares		100%	100%	100%	100%	0

ESCUELA INFANTIL TÁKARA



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

Indicador	Forma de cálculo	Sep-Nov	Dic 17 - Feb	Mar-May	Jun-Ago	Curso 20/21	Desviación Curso 20/21
Número de demandas de niños ACNÉS atendidas por el Equipo de Atención Temprana en relación con las solicitadas a este Equipo (Los niños de necesidades se contabilizan en ambos semestres)	(Número de demandas de niños ACNÉS atendidas por el Equipo de Atención Temprana *100) / Número de solicitudes a este Equipo	100%	100%	100%		100%	0
Número de demandas (excluidos los niños ACNÉS) atendidas por el Equipo de Atención Temprana en relación con las solicitadas a este Equipo)	(Número de demandas - excluidos los niños ACNÉS- atendidas por el Equipo de Atención Temprana *100) / Número de solicitudes a este Equipo		100%			100%	0
Número de educadores que superan los requisitos mínimos*100/ n° de educadores de la plantilla	Número de educadores que superan los requisitos mínimos*100/ n° de educadores de la plantilla	77%	77%	77%	77%	77%	2%
N° de actividades complementarias realizadas*100 /N° de actividades complementarias planificadas	N° de actividades complementarias realizadas*100 /N° de actividades complementarias planificadas	100%	100%			100%	25%
N° de actividades extraescolares realizadas*100 /N° de actividades extraescolares planificadas	N° de actividades extraescolares realizadas*100 /N° de actividades extraescolares planificadas		100%	100%		100%	-25%

Indicador	Forma de cálculo	Sep-Nov	Dic 17 - Feb	Mar-May	Jun-Ago	Curso 20/21	Desviación Curso 20/21
N° de encuestas realizadas*100 /N° de familias	N° de encuestas facilitadas a las familias*100 /N° de encuestas contestadas por las familias				78%	78%	3%
N° de encuestas contestadas*100 /total de satisfechos +muy satisfechos	N° de encuestas facilitadas a las familias*100 /N° de satisfechos y muy satisfechos del total de los resultados				95%	95%	5%

2. Encuesta de satisfacción 2020/2021:



En la gráfica se muestran los resultados de la encuesta de satisfacción realizada a las familias durante el curso 20/21, del total de las 107 familias que hay en la escuela, han contestado el cuestionario un total de 78 familias, lo que supone casi un 73%, por lo que los resultados son representativos con respecto al total. Los resultados han sido muy satisfactorios, obteniendo una media de un 4,55 sobre 5, siendo el valor más bajo el de 4,07, referente a la satisfacción del horario ampliado. Con respecto a la pregunta de: “¿Recomendaría la escuela?”, el 100% ha contestado que “sí”. Se han registrado varias sugerencias de mejora, muchas de ellas son comentarios de agradecimiento sobre el trato de las educadoras y hay algunas referentes a la necesidad de mejorar los menús, tanto el semanal, como los de desayuno y meriendas; también hay comentarios sobre la necesidad de mejorar la comunicación y las tutorías, debiendo ser estas sugerencias de mejora tratadas por la Dirección para que se mejoren dichos aspectos.

ESCUELA INFANTIL ROMANILLOS: INDICADORES



Boadilla
del Monte
AYUNTAMIENTO

EL SERVICIO DE CALIDAD NO HA RECIBIDO DATOS DEL TOTAL DEL CURSO .

1. Motivación selección indicadores

Indicador número 1: % de población objeto a la que se atiende en el servicio de los campamentos en periodos vacacionales y días no lectivos de los alumnos de 3 a 12 años (de 1º y 2º ciclo de infantil a 6º de primaria).

Justificación: Este indicador aprecia el porcentaje total y nos da un dato interesante a nivel informativo.

Indicador número 2: % de plazas cubiertas en las actividades respecto a los totales admitidos en pliego.

Justificación: Este indicador aprecia el porcentaje total y nos da un dato interesante a nivel informativo para futuros cambios de costes, si fuesen necesarios, en el pliego técnico.

Indicador número 3: Que el porcentaje de satisfacción de los usuarios de actividades en días no lectivos sea igual o superior al 75%. Límite admisible: 75%

Justificación: Este indicador aprecia la satisfacción de los usuarios con el desarrollo de las actividades programadas y contribuye a la mejora del servicio.

EDUCACIÓN:

actividades y campamentos festivos y días no lectivos



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

2. Toma de datos 2021

EL SERVICIO DE CALIDAD NO HA RECIBIDO DATOS.