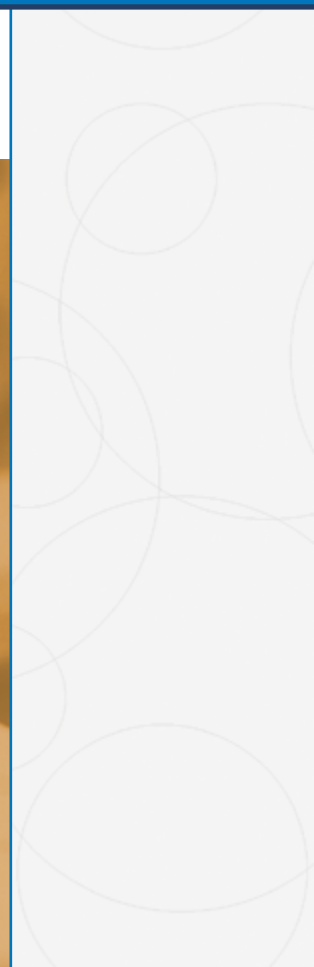




# CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

Resumen anual para usuarias y usuarios

# 2016



## COMPROMISOS KZ

## ASI LOS MEDIMOS

## RESULTADO (Media anual)

Que tengas como mínimo 80 cursos al año disponibles dentro de nuestro Plan Formativo

Número de cursos disponibles al año.

83

Que tengas al menos 750 horas de formación en nuestros cursos online tutorizados

Número de horas de formación tutorizadas al año

1076

Que el 80% de nuestros/as usuarios/as estéis satisfechos con el servicio de Autoformación

Porcentaje de personas usuarias cuyo nivel de satisfacción con los contenidos de autoformación subidos en la web esté entre los valores 3 y 4 (satisfecho y muy satisfecho)

87,04%

Que el 92% de nuestros/as usuarios/as estéis satisfechos/as o muy satisfechos/as con la información y atención recibida por parte del personal dinamizador.

Porcentaje de personas usuarias cuyo nivel de satisfacción con la orientación de los servicios disponibles ofrecida por la dinamizadora o dinamizador esté entre los valores 3 y 4 (satisfecho y muy satisfecho).

97,8%

Que responderemos al 95% de tus reclamaciones en un plazo máximo de 20 días laborables.

Porcentaje de las reclamaciones personalizadas respondidas en un plazo no superior a 20 días laborables.

100%

Que el 100% de las reclamaciones que no hayamos podido responderte en el plazo indicado en el punto anterior, las resolveremos en 40 días laborables.

Porcentaje del resto de las reclamaciones personalizadas respondidas en un plazo no superior a 40 días laborables.

100%

Que cumpliremos el 90% del horario de presencia del personal del centro publicado en la web de KZgunea.

Porcentaje de centros abiertos en el horario propuesto para el personal dinamizador publicado en la Web.

99,4%

Que, en caso de no poder acudir en el horario marcado, informaremos el 100% de las ocasiones en nuestra Web.

Porcentaje de centros de los que se informa en la página web el incumplimiento del horario del personal dinamizador por circunstancias propias o ajenas al servicio.

100%

Que en el 85% de nuestros/as usuarios/as estéis satisfechos/as con el servicio de apoyo ofrecido a la presencia en Internet de agrupaciones sociales sin ánimo de lucro

Porcentaje de personas usuarias cuyo nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos para las agrupaciones sin ánimo de lucro esté entre los valores 3 y 4 (satisfecho y muy satisfecho)

98%

COMPROMISOS KZ

ASI LOS MEDIMOS

RESULTADO  
(Media anual)

Que publicaremos al menos 2 noticias de interés al mes en nuestra Web

Número de noticias publicadas al mes en la Web de KZgunea

2

Que publicaremos al menos 6 post/comentarios por mes en nuestros blog

Número de post publicados al mes en el blog de KZgunea

7,91

Que os enviaremos al menos 4 newsletters al año con las novedades en los servicios y actividades de KZgunea

Número de Newsletter que se envían a los/as usuarios/as

8

Que el 75% de nuestros/as usuarios/as estéis satisfechos/as con la promoción de las novedades en los servicios y actividades de KZgunea.

Porcentaje de personas usuarias cuyo nivel de satisfacción con la promoción de las novedades en los servicios y actividades en KZgunea esté entre 3 y 4 (satisfecho y muy satisfecho)

81,48%

\* Estos compromisos tienen validez hasta el 31 de diciembre de 2016. No serán de aplicación los compromisos de periodicidad mensual durante periodos de vacaciones

Tras la revisión de los compromisos en Enero del 2016 y en base a los criterios establecidos en el Plan de Calidad, se realizó una revisión de las metas de los compromisos para el 2016, dando como resultado una **segunda versión** de la carta de servicios 2015/2016.

Los cambios son los siguientes:

- El compromiso referido a las horas ofertadas en cursos online tutorizados fue ampliado a 750 horas anuales.
- El compromiso referido a la satisfacción de las personas usuarias con el servicio de autoformación fue aumentado a un 80%.
- El compromiso referido al número de post/comentarios que se van a publicar en el Blog de KZgunea fue aumentado a 6 al mes.
- El compromiso referido a la satisfacción con la promoción de las novedades en los servicios y actividades de KZgunea se ha situado en un 75%.

El valor de los compromisos variaron debido a un ajuste más real de los datos obtenidos durante el año 2015.

Durante el mes de Marzo del 2016 se cambió el diseño de la Carta de Servicios por una visualmente más atractiva para las personas usuarias, dando paso a la **tercera versión** que se ha mantenido hasta finales de año.