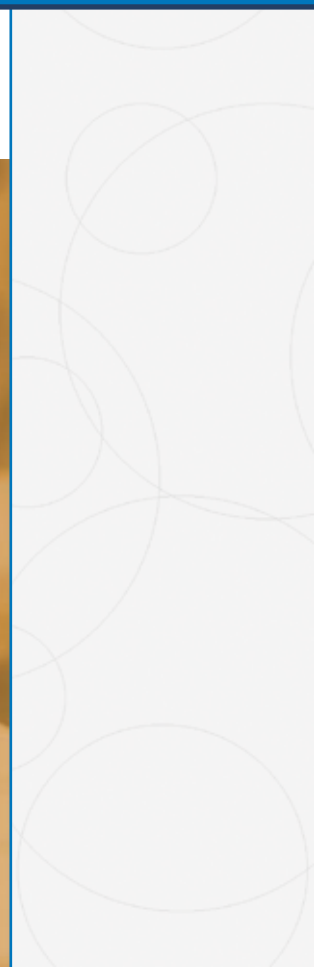




# CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

Resumen anual para usuarias y usuarios

# 2017



COMPROMISOS KZ<sup>1</sup>

ASÍ LOS MEDIMOS

RESULTADO  
(Media anual)

Que tengas como mínimo 34 cursos presenciales al año disponibles en la oferta formativa.

Nº de cursos presenciales disponibles al año en la oferta formativa.

36

Que tengas al menos 65000 horas de formación en nuestros cursos presenciales.

Nº de horas disponibles de formación presencial en los centro al año.

72.464

Que el 88% de nuestros/as usuarios/as estéis satisfechos/as con el servicio de formación presencial.

Porcentaje de personas usuarias cuya valoración del curso presencial impartido sea mayor o igual a 7.<sup>2</sup>

93,58%

Que tengas como mínimo 15 cursos a distancia al año disponibles en la oferta formativa.

Nº de cursos a distancia disponibles al año en la oferta formativa.

18

Que tengas al menos 1100 horas de formación en nuestros cursos online tutorizados.

Nº de horas disponibles de formación a distancia al año.

1.716

Que el 80% de nuestros/as usuarios/as estéis satisfechos/as con el servicio de formación a distancia.

Porcentaje de personas usuarias cuya valoración del curso a distancia impartido sea mayor o igual a 7.<sup>2</sup>

86,65%

Que tengas como mínimo 15 cursos de autoformación al año disponibles en la oferta formativa.

Que tengas como mínimo 15 cursos de autoformación al año disponibles en la oferta formativa.

18

Que tengas como mínimo 6 charlas al año disponibles en la oferta formativa.

Nº de charlas disponibles al año en la oferta formativa.

6

Que tengas al menos 130 horas de charlas.

Nº de horas disponibles de charlas en los centro al año.

170

Que el 92% de nuestros/as usuarios/as estéis satisfechos/as con el servicio de tutorías.

Porcentaje de personas usuarias cuyo nivel de satisfacción con las tutorías recibidas esté entre los valores 3 y 4 (satisfecho/a y muy satisfecho/a).<sup>3</sup>

95,4%

COMPROMISOS KZ<sup>1</sup>

ASÍ LOS MEDIMOS

RESULTADO  
(Media anual)

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

Porcentaje de personas usuarias cuyo nivel de satisfacción con la orientación de los servicios disponibles ofrecida por el personal del centro esté entre los valores 3 y 4 (satisfecho/a y muy satisfecho/a).<sup>3</sup>

96,8%

Que responderemos al 100% de tus reclamaciones en un plazo máximo de 20 días laborables.

Porcentaje de reclamaciones personalizadas respondidas en un plazo no superior a 20 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 del centro, publicado en la Web.

98,75%

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 publicaremos al menos 6 post/entradas al mes en nuestro blog.

Nº de post publicados al mes en el blog.

9

Que publicaremos al menos 2 noticias de interés al mes en nuestra web.

Nº de noticias publicadas al mes en la web de KZgunea.

2

Que os enviaremos al menos 8 newsletters al año con las novedades en los servicios y actividades de KZgunea.

Nº de newsletter que se envían a los/as usuarios/as al año.

8

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

Porcentaje de personas usuarios 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).<sup>3</sup>

89,7%

<sup>1</sup> Estos compromisos son válidos hasta el 31 de diciembre de 2018. Durante el mes de Agosto no serán de aplicación los compromisos de la presente Carta de Servicios.

<sup>2</sup> Estos resultados de satisfacción se obtienen a través de una encuesta de satisfacción realizada al acabar cada curso. Cada pregunta se valora con una puntuación del 1 al 10.

<sup>3</sup> Estos resultados de satisfacción se obtienen a través de una encuesta de satisfacción anual. Cada pregunta se valora con una puntuación del 1 al 4 (1: Muy insatisfecho/a, 2: Insatisfecho/a, 3: Satisfecho/a, 4: Muy satisfecho/a).

Tras la revisión de los compromisos y en base a los criterios establecidos en el Plan de Calidad, se ha hecho una revisión de las metas de los compromisos para el 2018, dando como resultado una segunda versión de la carta de servicios 2017/2018.

Los cambios son los siguientes:

- El compromiso referido a las horas ofertadas en cursos a distancia tutorizados ha sido ampliado a 1.300 horas anuales.
- El compromiso referido al número de cursos de autoformación disponibles en oferta formativa se va a situar en 10.
- El compromiso referido al porcentaje de cumplimiento del horario de los centros se ha ampliado al 95%.
- El compromiso referido a la satisfacción con la promoción de las novedades en los servicios y actividades de KZgunea se ha ampliado al 80%