



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**

DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA,  
ADMINISTRACIÓN DIGITAL Y  
AUTOGOBIERNO

CUMPLIMIENTO de los  
**COMPROMISOS**  
de la CARTA DE SERVICIOS

RESUMEN ANUAL para  
**PERSONAS USUARIAS**  
**2025**



**Q-epea**  
ZERBITZUEN KARTAK 2025 - 2027  
CARTAS DE SERVICIOS



3445201/23/4038

SERVICIOS KZGUNEA	COMPROMISOS KZ <sup>(1)</sup>	ASÍ LO MEDIMOS	RESULTADO <sup>(2)</sup>	
FORMACIÓN	Formación presencial	Ofrecerte como mínimo 50 cursos presenciales al año disponibles en la oferta formativa.	Nº de cursos presenciales disponibles al año en la oferta formativa.	<b>55</b>
		Ofrecerte al menos 64.000 horas de formación en nuestros cursos presenciales.	Nº de horas disponibles de formación presencial en los centros al año.	<b>67.216</b>
		Que el 90% de nuestras personas usuarias estén satisfechas con el servicio de formación presencial.	Porcentaje de personas usuarias cuya valoración del curso presencial impartido sea mayor o igual a 7. <sup>(3)</sup>	<b>95,37 %</b>
	Charlas	Ofrecerte como mínimo 8 charlas presenciales al año disponibles en la oferta formativa.	Nº de charlas presenciales disponibles al año en la oferta formativa.	<b>12</b>
		Ofrecerte al menos 110 horas de charlas presenciales.	Nº de horas disponibles de charlas presenciales en los centros al año.	<b>138</b>
		Que el 90% de nuestras personas usuarias estén satisfechas con el servicio de charlas presenciales.	Porcentaje de personas usuarias cuya valoración de la charla presencial impartida sea mayor o igual a 7. <sup>(3)</sup>	<b>93,72 %</b>
	Formación por videoconferencia	Ofrecerte como mínimo 18 cursos por videoconferencia al año disponibles en la oferta formativa.	Nº de cursos por videoconferencia disponibles al año en la oferta formativa.	<b>20</b>
		Ofrecerte al menos 650 horas de formación en nuestros cursos por videoconferencia.	Nº de horas disponibles de formación por videoconferencia al año.	<b>796</b>
		Que el 85 % de nuestras personas usuarias estén satisfechas con el servicio de formación por videoconferencia.	Porcentaje de personas usuarias cuya valoración del curso por videoconferencia impartido sea mayor o igual a 7. <sup>(3)</sup>	<b>92,62 %</b>

SERVICIOS KZGUNEA		COMPROMISOS KZ <sup>(1)</sup>	ASÍ LO MEDIMOS	RESULTADO <sup>(2)</sup>
FORMACIÓN	Formación a distancia	Ofrecerte como mínimo 25 cursos a distancia al año disponibles en la oferta formativa.	Nº de cursos a distancia disponibles al año en la oferta formativa.	<b>28</b>
		Ofrecerte al menos 2.300 horas de formación en nuestros cursos a distancia tutorizados.	Nº de horas disponibles de formación a distancia al año.	<b>2.750</b>
		Que el 85 % de nuestras personas usuarias estén satisfechas 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>(3)</sup>	<b>94,18 %</b>
	Charlas en directo	Ofrecerte al menos 30 horas de charlas en directo.	Nº de horas de charlas en directo disponibles al año.	<b>40</b>

# CUMPLIMIENTO de los **COMPROMISOS** de la CARTA DE SERVICIOS



SERVICIOS KZGUNEAA		COMPROMISOS KZ <sup>(1)</sup>	ASÍ LO MEDIMOS	RESULTADO <sup>(2)</sup>
ASESORAMIENTO PERSONALIZADO	Tutorías	Que el 92 % de nuestras personas usuarias estén satisfechas con el servicio de tutorías.	Porcentaje de personas usuarias cuyo nivel de satisfacción con las tutorías recibidas sea mayor o igual a 7. <sup>(3)</sup>	<b>93,90 %</b>
	Respuesta a tus consultas y dudas	Que el 92 % de nuestras personas usuarias estén satisfechas 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 sea mayor o igual a 7. <sup>(3)</sup>	<b>95,70 %</b>
		Que responderemos al 100 % de tus reclamaciones y quejas en un plazo máximo de 20 días laborables.	Porcentaje de reclamaciones y quejas respondidas en un plazo no superior a 20 días laborables.	<b>100 %</b>
		Que cumpliremos el 95 % del horario de presencia del personal del centro publicado en la web de KZgunea.	Porcentaje de horas de centros abiertos en el horario propuesto para el personal del centro, publicado en la Web.	<b>98,34 %</b>
		Que, en caso de no poder acudir en el horario marcado, informaremos el 100 % de las ocasiones en nuestra web.	Porcentaje de horas de centros en los que se informa, en la página web, sobre el incumplimiento del horario del personal educador, por circunstancias propias o ajenas al servicio.	<b>99,87 %</b>
		Sesiones grupales	Que realizaremos al menos 4 sesiones grupales con personas usuarias al año.	Nº de sesiones grupales realizadas con personas usuarias al año.

SERVICIOS KZGUNEA		COMPROMISOS KZ <sup>(1)</sup>	ASÍ LO MEDIMOS	RESULTADO <sup>(2)</sup>
CONTENIDOS DE ACTUALIDAD	Información online relativa a las nuevas tecnologías	Que publicaremos al menos 10 post/entradas al mes en nuestro blog.	Nº de post publicados al mes en el blog.	<b>12</b>
		Que publicaremos al menos 2 noticias al mes en nuestra web.	Nº de noticias publicadas al mes en la web de KZgunea.	<b>2</b>
	Promoción de todas las novedades	Que te enviaremos al menos 1 boletín al mes con las novedades en los servicios y actividades de KZgunea.	Nº de boletines enviados a las personas usuarias al mes.	<b>2</b>
		Que el 82 % de nuestras personas usuarias estén satisfechas con la promoción de todas 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 sea mayor o igual a 7. <sup>(4)</sup>	<b>87,70 %</b>

<sup>(1)</sup> Compromisos válidos hasta el 31 de diciembre de 2025. Durante el mes de agosto no son de aplicación los compromisos de la presente Carta de Servicios.

<sup>(2)</sup> Los valores que cumplen los compromisos se muestran en color verde y los valores que los incumplen se muestran en color naranja.

<sup>(3)</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>(4)</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 10.

## MEDIDAS ADOPTADAS POR LOS INCUMPLIMIENTOS

Analizado el cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios del 2025, se presentan las siguientes medidas adoptadas para los compromisos que no se han cumplido:

- El compromiso referido al porcentaje de horas de centros en los que se informa, en la página web, sobre el incumplimiento del horario del personal educador, por circunstancias propias o ajenas al servicio ha obtenido un valor de 99,87%, por lo que no se ha obtenido el valor indicado en el objetivo de 100%. Se ha mejorado el sistema de gestión de horarios que alerta al personal educador de la necesidad de avisar en caso de alteración en los horarios de atención.

## REVISIÓN DE LOS COMPROMISOS

Tras la revisión de la Carta de Servicios y en base a los criterios establecidos en el Plan de Calidad, se ha hecho una revisión para el año 2026, dando como resultado los siguientes cambios:

- El compromiso referido a las horas ofertadas en formación presenciales se disminuye a 50.000 horas anuales.
- El compromiso referido al número de charlas presenciales disponibles al año en la oferta formativa se aumenta a 10.
- El compromiso referido a las horas ofertadas en charlas presenciales se aumenta a 120 horas anuales.
- El compromiso referido a las horas ofertadas en formación por videoconferencia se aumenta a 700 horas anuales.
- El compromiso referido a las horas de charlas en directo se disminuye a 20 horas anuales.
- El compromiso referido al porcentaje de horas de centros en los que se informa, en la página web, sobre el incumplimiento del horario del personal educador, por circunstancias propias o ajenas al servicio se disminuye a 99 %.