CUMPLIMIENTO de los COMPROMISOS de la CARTA DE SERVICIOS

RESUMEN ANUAL para USUARIOS Y USUARIAS

2019

AENOR Servicio Certificado Cartas de servicios CDS-2009/0001

AENOR Empresa Registrada UNE-EN ISO 9001 ER-0922/2000

Q-epea ZERBITZUEN KARTAK CARTAS DE SERVICIOS 2019-2021

kz gunea

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

CUMPLIMIENTO de los

COMPROMISOS

de la CARTA DE SERVICIOS

2019

COMPROMISOS KZ[1]	ASÍ LO MEDIMOS	RESULTADO
Que tengas como mínimo 35 cursos presenciales al año disponibles en la oferta formativa.	N° de cursos presenciales disponibles al año en la oferta formativa.	40
Que tengas al menos 61.000 horas de formación en nuestros cursos presenciales.	N° de horas disponibles de formación presencial en los centro al año.	63.598
Que el 90% de nuestras personas usuarias estéis satisfechas con el servicio de formación presencial.	Porcentaje de personas usuarias cuya valoración del curso presencial impartido sea mayor o igual a 7.[2]	94,60%
Que tengas como mínimo 15 cursos a distancia al año disponibles en la oferta formativa.	N° de cursos a distancia disponibles al año en la oferta formativa.	21
Que tengas al menos 1.500 horas de formación en nuestros cursos a distancia tutorizados.	N° de horas disponibles de formación a distancia al año.	1.796
Que el 80% de nuestras personas usuarias estéis 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.[2]	89,92%
Que tengas como mínimo 6 charlas al año disponibles en la oferta formativa.	N° de charlas disponibles al año en la oferta formativa.	10
Que tengas al menos 130 horas de charlas.	N° de horas disponibles de charlas en los centros al año.	174

CUMPLIMIENTO de los

COMPROMISOS

de la CARTA DE SERVICIOS

2019

COMPROMISOS KZ[1]	ASÍ LO MEDIMOS	RESULTADO
Que el 80% de nuestras personas usuarias estéis satisfechas con el servicio de charlas.	Porcentaje de personas usuarias cuya valoración de la charla impartida sea mayor o igual a 7.[2]	92,28%
Que el 92% de nuestras personas usuarias estéis satisfechas con el servicio de tutorías.	Porcentaje de personas usuarias cuyo nivel de satisfacción con las tutorías recibidas sea mayor o igual a 7.[3]	95,40%
Que el 92% de nuestras personas usuarias estéis 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.[3]	94,90%
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 95% 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.	99,17%
Que, en caso de no poder acudir en el horario marcado, informaremos el 100% de las ocasiones en nuestra web.	Porcentaje 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.	100%
Que publicaremos al menos 7 post/ entradas al mes en nuestro blog.	N° de post publicados al mes en el blog.	12

CUMPLIMIENTO de los
COMPROMISOS
de la CARTA DE SERVICIOS

2019

COMPROMISOS KZ[1]	ASÍ LO MEDIMOS	RESULTADO
Que publicaremos al menos 2 noticias al mes en nuestra web.	N° 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.	N° de newsletters que se envían a las personas usuarias al año.	11
Que el 80% de nuestras personas usuarias estéis 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.[3]	80,80%

[1] Estos compromisos son válidos hasta el 31 de diciembre de 2020. Durante el mes de agosto no serán de aplicación los compromisos de la presente Carta de Servicios.

[2] 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.

[3] 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.

CUMPLIMIENTO de los
COMPROMISOS
de la CARTA DE SERVICIOS

2019

MEDIDAS ADOPTADAS POR LOS INCUMPLIMIENTOS

Analizado el cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios del 2019 es necesario subrayar que se han alcanzado todos los objetivos y que por lo tanto, no es necesario adoptar ninguna medida derivada de incumplimientos.

CUMPLIMIENTO de los
COMPROMISOS
de la CARTA DE SERVICIOS

2019

REVISIÓN DE LOS COMPROMISOS

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 2020, dando como resultado los siguientes cambios:

- El compromiso referido al número de cursos presenciales disponibles al año en la oferta formativa ha quedado establecido en 38.

- El compromiso referido al número de cursos a distancia disponibles al año en la oferta formativa ha quedado establecido en 18.

- El compromiso referido a las horas ofertadas en cursos a distancia ha quedado establecido en 1.600 horas anuales.

- El compromiso referido al número de charlas disponibles al año en la oferta formativa ha quedado establecido en 8.

- El compromiso referido a las horas ofertadas en charlas ha quedado establecido en 150 horas anuales.

- El compromiso referido al porcentaje de satisfacción de las personas usuarias con las charlas ha quedado establecido en 85%.

- El compromiso referido al número de post publicados al mes en el blog ha quedado establecido en 8.

- El compromiso referido al número de newsletters que se envían a las personas usuarias ha sido modificado de un objetivo anual a un objetivo mensual y ha quedado establecido en 1.