CUMPLIMIENTO de los COMPROMISOS de la CARTA DE SERVICIOS

RESUMEN ANUAL para USUARIOS Y USUARIAS

2020

UNE 93200 BUREAU VERITAS Certification
Nº ES116456-1

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification
Nº ES116612-1

Q-epea
ZERBITZUEN KARTAK
CARTAS DE SERVICIOS 2019-2021

kz gunea

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

CUMPLIMIENTO de los

COMPROMISOS

de la CARTA DE SERVICIOS

2020

COMPROMISOS KZ[1]	ASÍ LO MEDIMOS	RESULTADO
Que tengas como mínimo 38 cursos presenciales al año disponibles en la oferta formativa.	N° de cursos presenciales disponibles al año en la oferta formativa.	44
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.	27.638
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]	95,73%
Que tengas como mínimo 18 cursos a distancia al año disponibles en la oferta formativa.	N° de cursos a distancia disponibles al año en la oferta formativa.	23
Que tengas al menos 1.600 horas de formación en nuestros cursos a distancia tutorizados.	N° de horas disponibles de formación a distancia al año.	2.260
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]	90,56%
Que tengas como mínimo 8 charlas al año disponibles en la oferta formativa.	N° de charlas disponibles al año en la oferta formativa.	11
Que tengas al menos 150 horas de charlas.	N° de horas disponibles de charlas en los centros al año.	56

CUMPLIMIENTO de los

COMPROMISOS

de la CARTA DE SERVICIOS

2020

COMPROMISOS KZ[1]	ASÍ LO MEDIMOS	RESULTADO
Que el 85% 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]	91,78%
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]	92,70%
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]	95,40%
Que responderemos al 100% de tus reclamaciones en un plazo máximo de 20 días laborables.	Porcentaje de reclamaciones y quejas 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 horas de centros abiertos en el horario propuesto para el personal del centro, publicado en la Web.	87,61%
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.	100%
Que publicaremos al menos 8 post/ entradas al mes en nuestro blog.	N° de post publicados al mes en el blog.	13

CUMPLIMIENTO de los
COMPROMISOS
de la CARTA DE SERVICIOS

2020

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 1 boletín al mes con las novedades en los servicios y actividades de KZgunea.	N° de boletines enviados a las personas usuarias al mes.	2
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]	90,40%

[1] Compromisos válidos hasta el 31 de diciembre de 2020. Durante el mes de agosto no son 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

2020

MEDIDAS ADOPTADAS POR LOS INCUMPLIMIENTOS

Debido a la situación provocada por la COVID-19 desde la activación del estado de emergencia el 14 de marzo, no ha sido posible realizar actividades formativas presenciales. Por este motivo, para este año 2020, se ha visto afectado el cumplimiento de compromisos asociados a cualquier actividad presencial.

Analizado el cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios del 2020 se han incumplido los siguientes:

- Nº de horas disponibles de formación presencial en los centros al año. Ha obtenido un valor de 27.638, por lo que no alcanza la meta de 61.000. Debido a que el incumplimiento viene causado por la situación provocada por la COVID-19 desde la activación del estado de emergencia el 14 de marzo, y cerrados todos los centros KZgunea a partir del día 16 de marzo, se ha decidido reducir la meta del compromiso a 38.000 horas para el proximo periodo.

- Nº de horas disponibles de charlas en los centros al año. Ha obtenido el objetivo de 56 horas, por lo que no alcanza las 150 establecidas como objetivo. Debido a que el incumplimiento viene causado por la situación provocada por la COVID-19 desde la activación del estado de emergencia el 14 de marzo, y cerrados todos los centros KZgunea a partir del día 16 de marzo, se ha decidido suspender el servicio de charlas hasta conseguir tener unas medidas que garanticen la seguridad en los espacios en los que se imparte.

- Porcentaje de centros abiertos en el horario propuesto para el personal del centro, publicado en la web. Debido al cierre de los centros en el mes de marzo, no fue posible abrir en el horario propuesto por lo que el compromiso ha alcanzado un valor del 87,61% en vez del 95% que debía de haber alcanzado. Debido a que el incumplimiento viene causado por la situación provocada por la COVID-19 desde la activación del estado de emergencia el 14 de marzo, y cerrados todos los centros KZgunea a partir del día 16 de marzo, no se ha podido cumplir la meta.

CUMPLIMIENTO de los
COMPROMISOS
de la CARTA DE SERVICIOS

2020

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 2021, dando como resultados los siguientes cambios:

- El compromiso referido al número de cursos presenciales disponibles en la oferta formativa se aumenta hasta 40.

- El compromiso referido a las horas ofertadas en cursos ha quedado establecido en 38.000 horas anuales debido a la continuación del estado de alarma sanitaria.

- Se añade el servicio de formación por videoconferencia y un compromiso asociado que medirá el número de cursos por videoconferencia disponibles al año que habrá en la oferta formativa, estableciendo un valor de 18 cursos.

- El compromiso referido al número de cursos a distancia disponibles al año en la oferta formativa se aumenta a 20.

- El compromiso referido a las horas ofertadas en cursos a distancia se aumenta a 1.900 horas anuales.

- Se eliminan los 3 compromisos relacionados con el servicio de charlas por no haber podido restablecer el servicio debido a la continuación del estado de alarma sanitaria.

- Se añade el servicio de charlas en directo por YouTube y un compromiso asociado que medirá el número de horas de charlas en directo disponibles al año, estableciendo un valor de 30 horas.

- El compromiso referido al porcentaje de satisfacción de las personas usuarias con la promoción de las novedades en los servicios y actividades en KZgunea se aumenta a un 82%.