

Descripción de los servicios respecto a los que se asumen compromisos

Tipo de formación incluida en el alcance de esta Carta de Servicios:

- Formación subvencionada dirigida prioritariamente a trabajadores en situación de desempleo
- Formación subvencionada dirigida prioritariamente a trabajadores ocupados
- Modalidad de impartición presencial, mixta y on-line a través de plataforma de teleformación.

Medidas de subsanación y compensación

De detectarse un incumplimiento de alguno de nuestros compromisos de la Carta de Servicios, las partes interesadas internas y externas podrán plantear una queja o reclamación a través de cualquiera de los medios de contacto expuestos en este tríptico, y tramitándose según nuestros procedimientos internos de gestión.

Se analizarán las causas para su corrección y se informará por escrito al interesado de las medidas adoptadas en el plazo de siete días hábiles desde su recepción. Se pondrá en marcha los medios necesarios para compensar los daños ocasionados de forma individual y colectiva por el incumplimiento de sus compromisos.

Formas de consulta

En cada uno de los cursos de INAEM impartidos se entrega la Hoja de condiciones particulares a todos los alumnos, donde se detallan sus derechos y obligaciones. La legislación aplicable puede consultarse en la versión papel del Centro. El seguimiento de los indicadores de medición del cumplimiento de los compromisos es publicado trimestralmente en el tablón de anuncios de Qualitas.

Medios de participación

Los alumnos y otras partes externas interesadas pueden participar en la revisión de la Carta de Servicios, presentando sugerencias y/o quejas a través de los medios de contacto expuestos en este tríptico, y mediante las encuestas de satisfacción.

El plazo de respuesta a consultas, sugerencias y reclamaciones recibidas por cualquier vía será de 48 horas hábiles. Se informará por escrito al alumno de las medidas adoptadas en el plazo de 7 días hábiles desde su recepción.

Compromisos de calidad e indicadores

| Compromisos de calidad | Indicadores y Meta |
|---|---|
| Realizar la selección de alumnos de manera objetiva y cumpliendo los requisitos de la entidad subvencionadora | ✓ Índice reclamaciones/no conformidades debidas a fallos en el proceso de selección achacables al centro (alumnos con fallo/alumnos preinscritos) ($\leq 0,2\%$) |
| Mantener un sistema de gestión integrado de calidad y medio ambiente que permitan una gestión basada en la mejora continua | ✓ Certificados ISO 9001, ISO 14001 y UNE 93200 en vigor (3) |
| Minimizar los errores en la gestión interna de los cursos | ✓ % de No Conformidades/Reclamaciones debidas a errores de gestión interna respecto al total de alumnos ($< 0,2\%$) |
| Mejorar la calidad percibida/satisfacción de la formación impartida a nuestros alumnos | ✓ Índice de satisfacción en formación a personal prioritariamente desempleado presencial ($\geq 8,2$) ✓ Índice de satisfacción en formación a personal prioritariamente empleado presencial ($\geq 8,5$) ✓ Índice de satisfacción en formación online/mixta ($\geq 8,2$) |
| Mejorar la calidad percibida/satisfacción de la formación impartida a nuestros alumnos | ✓ Índice de reclamaciones de clientes/usuarios (% de reclamaciones respecto nº de alumnos) ($\leq 0,5\%$) |
| Responder en un plazo de 48 horas hábiles las consultas realizadas a través de la web de Qualitas | ✓ % de No Conformidades/Reclamaciones debidas a esta causa respecto al total de alumnos ($\leq 0,2\%$) ✓ Plazo medio (horas) en responder las consultas realizadas a través de la web de Qualitas (≤ 48) |
| Responder en un plazo menor de 7 días hábiles las consultas, sugerencias o reclamaciones realizadas por los alumnos | ✓ % de No Conformidades/Reclamaciones debidas a esta causa respecto al total de alumnos ($\leq 0,2\%$) |
| Utilizar diversos canales de comunicación para difundir la oferta de cursos | ✓ Nº de canales de comunicación de cursos utilizados (4) |
| Mantener los altos niveles de satisfacción del alumnado con los formadores | ✓ Índice de satisfacción de alumnos con atributo Honestidad (profesorado) cursos presenciales desempleados ($\geq 8,2$) ✓ Índice de satisfacción de alumnos con atributo Honestidad (profesorado) cursos presenciales empleados ($\geq 8,3$) ✓ Índice de satisfacción de alumnos con atributo Honestidad (profesorado) cursos online/mixtos ($\geq 8,2$) ✓ Índice de reclamaciones de usuarios por falta de honestidad por parte del centro respecto al total de usuarios ($\leq 0,2\%$) |
| Mantener los altos niveles de satisfacción del alumnado respecto al cumplimiento de los objetivos | ✓ Índice de satisfacción del alumno con el atributo valor añadido en formación presencial desempleados ($\geq 8,2$) ✓ Índice de satisfacción del alumno con el atributo valor añadido en formación presencial empleados ($\geq 8,3$) ✓ Índice de satisfacción del alumno con el atributo valor añadido en formación online/mixta ($\geq 8,2$) |
| Mantener los altos niveles de satisfacción del alumnado respecto la calidad en servicio | ✓ Índice de satisfacción del alumno con el atributo contenidos y metodología (calidad del servicio) en formación presencial desempleados ($\geq 8,2$) ✓ Índice de satisfacción del alumno con el atributo contenidos y metodología (calidad del servicio) en formación presencial empleados ($\geq 8,3$) ✓ Índice de satisfacción del alumno con el atributo contenidos y metodología (calidad del servicio) en formación online/mixta ($\geq 8,2$) |
| Mantener las instalaciones y equipamiento seguro adaptado y confortable | ✓ % de No Conformidades/Reclamaciones relacionadas con la infraestructura y el equipamiento respecto al nº total de alumnos ($\leq 0,2\%$) |
| Minimización del impacto ambiental a través de la reducción del consumo de recursos | ✓ Consumo anual de energía eléctrica (Kwh)/(horas formación presencial+horas consultoría) (2.62) ✓ Hojas A4/ anual(horas formación presencial+horas consultoría) (12) |
| Disponer de una plataforma de formación on-line operativa y sencilla | ✓ % de incidencias de la plataforma respecto a los alumnos de formación on-line/mixta ($\leq 0,4\%$) |