



## Resultado del seguimiento de los compromisos adquiridos

Fecha 03/01/2020								
SERVICIOS	COMPROMISO	INDICADOR	1er Trim	2º Trim	3er Trim	4º Trim	META 2019	Resultado 2018
Formación subvencionada presencial desempleados/trabajadores	Realizar la selección de alumnos de manera objetiva y cumpliendo los requisitos de la entidad contratante	Índice reclamaciones/no conformidades debidas a fallos en el proceso de selección achacables al centro (alumnos con fallo/alumnos preinscritos)	--	--	--	--	≤0,2%	0
	Mantener un sistema de gestión de calidad permitan una gestión basada en la mejora continua.	Certificados ISO 9001, UNE93200 en vigor	2	2	2	2	2	2
	Responder en un plazo menor de 3 días hábiles las sugerencias o reclamaciones realizadas por los alumnos	% de No Conformidades/Reclamaciones debidas a esta causa respecto al total de alumnos	--	--	--	--	≤1,0%	0
	Mejorar la calidad percibida/satisfacción de la formación impartida a nuestros alumnos	Índice de satisfacción en formación en el atributo secretaría	9,06	8,93	9,3	--	8	--
	Mejorar la calidad percibida/satisfacción de la formación impartida a nuestros alumnos	Índice de satisfacción en formación en el atributo profesor	9,6	9,6	10	--	8,7	--
	Mejorar la calidad percibida/satisfacción de la formación impartida a nuestros alumnos	Índice de satisfacción en formación en el atributo organización	8,6	9	9	--	8	--
	Mejorar la calidad percibida/satisfacción de la formación impartida a nuestros alumnos	Índice de satisfacción en formación en el atributo instalaciones	8,9	8,58	8,5	--	8	--
Formación subvencionada mixta/online para desempleados/trabajadores	Disponer de una plataforma de teleformación adecuada.	% Reclamaciones de alumnos por mala gestión de la plataforma	--	0	0	0	<1,0%	0
	Realizar la selección de alumnos de manera objetiva y cumpliendo los requisitos de la entidad contratante	Índice reclamaciones/no conformidades debidas a fallos en el proceso de selección achacables al centro (alumnos con fallo/alumnos preinscritos)	0	0	0	0	≤0,2%	0
	Mantener un sistema de gestión de calidad permitan una gestión basada en la mejora continua.	Certificados ISO 9001, UNE93200 en vigor	2	2	2	2	2	2
	Responder en un plazo menor de 3 días hábiles las sugerencias o reclamaciones realizadas por los alumnos	% de No Conformidades/Reclamaciones debidas a esta causa respecto al total de alumnos	0	0	0	0	≤1,0%	0
	Mejorar la calidad percibida/satisfacción de la formación impartida a nuestros alumnos	Índice de satisfacción en formación en el atributo secretaría	--	9	9	--	8	8,5
	Mejorar la calidad percibida/satisfacción de la formación impartida a nuestros alumnos	Índice de satisfacción en formación en el atributo profesor	--	9	9	--	8,7	9,03
	Mejorar la calidad percibida/satisfacción de la formación impartida a nuestros alumnos	Índice de satisfacción en formación en el atributo organización	--	9	9	--	8	8,33
	Mejorar la calidad percibida/satisfacción de la formación impartida a nuestros alumnos	Índice de satisfacción en formación en el atributo instalaciones	--	--	8,3	--	8	9

(-) Sin datos