

INFORME SEGUIMIENTO CARTA DE SERVICIOS DE FORMACIÓN DEL GRUPO CÁMARA

FECHA: 17/01/2024

A fecha de realización de este informe no se han producido no conformidades relacionadas con la Carta de Servicios de Formación del Grupo Cámara.

Se realiza revisión de la carta y no se consideran cambios en la misma por lo que se procederá a la nueva publicación con fecha 23/01/2024.

Siguen conviviendo los dos modelos de formación presencial y online, e incluso en formato bimodal.

Se ha realizado seguimiento de los cursos PICE impartidos fuera de la Cámara, mediante contactos telefónicos con las entidades proveedoras, a fin de comprobar el correcto desarrollo de la formación. No se han producido incidencias.

Durante el ejercicio 2023, no ha habido nuevas acreditaciones ni inscripción de especialidades formativas en el Inaem.

En cuanto la evolución de los cursos, se sigue teniendo en cuenta la INSTRUCCIÓN TÉCNICA DE FORMACIÓN para que todo el personal tenga claro qué acciones hace cada uno.

Se analiza también el número de cursos realizados en 2023, así como el número de alumnos y el nº de horas impartidas:

AÑO		Nº DE CURSOS	AÑO	Nº ALUMNOS	AÑO	HORAS
2013		88	2013	1.309	2013	1.659
2014	7%	94	2014	1.343	2014	773
2015	16%	109	2015	1.394	2015	897
2016	34%	146	2016	1.495	2016	1.790
2017	-12%	128	2017	1.600	2017	2.165
2018	43%	183	2018	2.448	2018	6.827
2019	2%	186	2019	2.268	2019	5.149
2020	-6%	175	2020	2.814	2020	2.715
2021	-13%	152	2021	2.620	2021	4.113
2022	13%	172	2022	3.566	2022	3.152
2023	-15 %	149	2023	3.830	2023	1.916

En 2023 se ha disminuido las horas de formación, al no haber contado con los cursos financiados por Inaem en la convocatoria de trabajadores Ocupados y al no haber ejecutado la formación de la convocatoria de Desempleados. En esta convocatoria de desempleados, sigue siendo difícil la captación de alumnos, tanto por las preferencias de alumnos potenciales como por la propia estructura de desempleo en la provincia de Huesca.

Este dato aparece en EFQM y se integra en el propio informe de revisión, como información transversal, y no como indicador específico, puesto que pueden existir diferentes condicionantes y variabilidades en la actividad formativa.

Respecto al seguimiento de la satisfacción del cliente, se revisan de forma periódica los indicadores de formación del grupo Cámara Huesca. En los 10 indicadores de formación y los 4 indicadores específicos de la Carta de Servicios se observan alcanzados los objetivos propuestos.

CUADRO DE MANDO 2023



Cód	Indicador	DPTO	RESPONSABLE	FRECUENCIA	VALOR REF.-OBJ. 2022	MEDICIÓN	Valor anual o promedio					ALCANZADO	TENDENCIA DESEADA	TENDENCIA	OBSERVACIONES
							2019	2020	2021	2022	2023				
395	VALORACIÓN DEL PROFESOR - INAEM OCUPADOS	FORMACIÓN	JOSÉ ANDRÉS LALIENA	CUATRIMESTRAL	8	SOBRE 10			9,48	9,58		SI	↑	↑	SIN MEDICIÓN 2023. NO SE CONCEDEN CURSOS.
394	GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN - INAEM OCUPADOS	FORMACIÓN	JOSÉ ANDRÉS LALIENA	CUATRIMESTRAL	8	SOBRE 10			9,06	9,1		SI	↑	↑	SIN MEDICIÓN 2023. NO SE CONCEDEN CURSOS.
304	VALORACIÓN MEDIA DEL PROFESOR - INAEM DESEMPLEADOS	FORMACIÓN	JOSÉ ANDRÉS LALIENA	CUATRIMESTRAL	8	SOBRE 10	9,35	8,85	8,92	9,5		SI	↑	↑	SIN MEDICIÓN 2023. NO SE CONCEDEN CURSOS.
285	GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN - INAEM DESEMPLEADOS	FORMACIÓN	JOSÉ ANDRÉS LALIENA	CUATRIMESTRAL	8	SOBRE 10	9,11	8,48	8,7	9,15		SI	↑	↑	SIN MEDICIÓN 2023. NO SE CONCEDEN CURSOS.
334	VALORACIÓN MEDIA DEL PROFESOR - PICE	FORMACIÓN	JOSÉ ANDRÉS LALIENA	CUATRIMESTRAL	8	SOBRE 10	9,59	9,69	9,56	9,44	9,61	SI	↑	↑	
335	GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN - PICE	FORMACIÓN	JOSÉ ANDRÉS LALIENA	CUATRIMESTRAL	8	SOBRE 10	9,53	9,74	9,7	9,28	9,56	SI	↑	↑	
284	VALORACIÓN MEDIA DEL PROFESOR - HSA	FORMACIÓN	JOSÉ ANDRÉS LALIENA	CUATRIMESTRAL	8	SOBRE 10	9,71	9,33	9,83	9,55	9,59	SI	↑	≡	
283	GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN - HSA	FORMACIÓN	JOSÉ ANDRÉS LALIENA	CUATRIMESTRAL	8	SOBRE 10	9,44	9,09	9,51	9,23	9,25	SI	↑	≡	
332	VALORACIÓN MEDIA DEL PROFESOR - FORMACIÓN	FORMACIÓN	JOSÉ ANDRÉS LALIENA	CUATRIMESTRAL	8	SOBRE 10	9,35	9,33	9,15	8,58	8,8	SI	↑	≡	
333	GRADO MEDIO DE SATISFACCIÓN - FORMACIÓN	FORMACIÓN	JOSÉ ANDRÉS LALIENA	CUATRIMESTRAL	8	SOBRE 10	8,97	8,45	8,63	8,6	8,63	SI	↑	≡	
367	% ALUMNOS A LOS QUE NO SE COMUNICA ADMISIÓN	FORMACIÓN	JOSÉ ANDRÉS LALIENA	CUATRIMESTRAL	< 1%	CARTA DE SERVICIOS	0	0	0	0	0	SI	≡	≡	
368	% CURSOS NO PUBLICITADOS SOBRE TOTAL	FORMACIÓN	JOSÉ ANDRÉS LALIENA	CUATRIMESTRAL	< 1%	CARTA DE SERVICIOS	0	0	0	0	0	SI	≡	≡	
369	% RESPUESTAS A QUEJAS-RECLAMACIONES SUPERIOR A 5 DÍAS SOBRE TOTAL	FORMACIÓN	JOSÉ ANDRÉS LALIENA	CUATRIMESTRAL	< 1%	CARTA DE SERVICIOS	0	0	0	0	0	SI	≡	≡	
370	% RESPUESTAS A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN EN PLAZO SUPERIOR A 2 DÍAS SOBRE TOTAL	FORMACIÓN	JOSÉ ANDRÉS LALIENA	CUATRIMESTRAL	< 1%	CARTA DE SERVICIOS	0	0	0	0	0	SI	≡	≡	

En los indicadores 285, 304, 394 y 395 no ha habido medición al no tener actividad concedida por INAEM.

Finalmente, se realiza el siguiente seguimiento:

- **Incumplimiento de compromisos establecidos en la Carta de Servicios de Formación:**

SEGUIMIENTO: No se evidencian incumplimientos de los compromisos.

EVIDENCIA: ver ANEXO 2. EVALUACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.

- **Desviaciones encontradas en las auditorías de la Carta de Servicios.**

SEGUIMIENTO:

En la última auditoría realizada se implementan mejoras respecto a la publicación, además de la carta, del informe del seguimiento realizado.

La carta de servicios e informe se publican en la web tanto en el apartado de formación como en el apartado de datos corporativos.

Se realiza seguimiento de los indicadores de formación y carta de servicios, y en concreto de los nuevos cursos de monitor de tiempo libre, y se alcanzan objetivos.

Además, se propone la inclusión de los links a la carta de servicios e informe de seguimiento cuando se realice la publicación de la memoria 2023.

Se está en proceso de evaluación del aspecto de carta de servicios en cuanto a los recursos materiales. Se ha detectado ya que alguna de las formaciones organizadas en planificación financiera no se alcanza objetivo (8), con resultados entre 7,5 y 8. En proceso de revisión completa de este aspecto en algunos cursos.

EVIDENCIAS:

Apartado web de la comunicación de la carta de servicios e informe de seguimiento:

<https://camarahuesca.com/formacion/>

<https://camarahuesca.com/datos-corporativos/>

Ver indicadores de formación en página anterior.

Además de las reuniones periódicas de seguimiento de calidad y formación a través de las reuniones de coordinación, se llevan a cabo reuniones de seguimiento del equipo firmante de la carta en 2023 y se pone a disposición del personal interno la información de seguimiento en la documentación general del sistema de calidad del grupo.

En cuanto al seguimiento se decide publicar en la web este mismo informe.

La Carta de Servicios vigente incorporada en la nueva web junto con la hoja de reclamaciones. Se habilitará nueva carta con fecha 23/01/24 para vigencia de dos años.

- **Reclamaciones de usuarios y usuarias.**
 - **SEGUIMIENTO:** No se evidencian incumplimientos de los compromisos.

SEGUIMIENTO Y CIERRE:

El Equipo de trabajo ha realizado un seguimiento del estado de implantación de las acciones, verificando que se llevan a cabo y registrando los comentarios que procedan sobre la implantación.

Se ha comprobado que las acciones tomadas en este año han sido eficaces, ya que todos los indicadores se alcanzan en sus objetivos.

Se decide comentar los resultados en la siguiente reunión de coordinación interdepartamental.

FIRMADO:

JOSÉ ANDRÉS LALIENA

CELIA ELFAU

JORGE GÓMEZ

ANEXO 2

EXPECTATIVA	INDICADOR	COMPROMISO	DESVIACIÓN
PLANIFICACIÓN	Grado medio satisfacción en la Planificación y Organización de la acción	Obtener un valor mínimo de 8 en la valoración interna PLANIFICACIÓN en cada acción formativa.	CUMPLE
	Porcentaje de alumnos a los que se les comunica su admisión.	Comunicar la admisión de los alumnos en los cursos antes de su comienzo, mediante teléfono, correo electrónico y/o SMS.	CUMPLE
	Porcentaje de cursos publicitados.	Poner en conocimiento de todos los alumnos de nuestra base de datos la programación de cursos, utilizando para ello la página web, las redes sociales, el mailing y/o los SMS.	CUMPLE
DESARROLLO DEL CURSO	Grado medio satisfacción cumplimiento del programa	Obtener un valor mínimo de 8 en la valoración interna DESARROLLO DEL CURSO en cada acción formativa.	CUMPLE
PROFESORADO	Valoración de los ponentes Trato recibido	Obtener un valor mínimo de 8 en la valoración interna PROFESORADO en cada acción formativa.	CUMPLE
INSTALACIONES	Grado medio satisfacción condiciones de las instalaciones	Obtener un valor mínimo de 8 en la valoración interna INSTALACIONES en cada acción formativa.	CUMPLE
RECURSOS MATERIALES	Grado medio satisfacción documentación recibida	Obtener un valor mínimo de 8 en la valoración interna RECURSOS MATERIALES en cada acción formativa.	INCUMPLE
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Porcentaje de respuestas a reclamaciones o quejas	Contestar por escrito a toda reclamación/queja del reclamante en un plazo inferior a 5 días hábiles.	CUMPLE
	Porcentaje de respuestas a solicitudes de información.	Responder las solicitudes de información que se produzcan a través de la web/correo en un plaxo máximo de 48 horas hábiles.	CUMPLE
FIABILIDAD	Realización de la auditoría	Mantener un SGCMA certificado conforme a las normas ISO 9001, 14001 y UNE 93200.	CUMPLE

Detectado que grado medio de satisfacción de recursos materiales no alcanzado para alguno de los cursos de planificación financiera. Se completará la revisión de este aspecto en la totalidad de cursos y se realizarán las correspondientes aperturas de informes de no conformidad y comunicación a los docentes.