

CUADRO DE INDICADORES: CARTA MARCO DE SERVICIOS DE LA RED DE CENTROS PROPIOS DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	ESTANDAR	RESULTADOS 2015	RESULTADOS 2016	RESULTADOS 2017	RESULTADOS 2018	PERIODICIDAD	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS
Publicar anualmente la oferta formativa como mínimo un mes antes del comienzo de las acciones formativas y mantener actualizado el Portal de Empleo semanalmente en cuanto a fechas de inicio.	Plazo de publicación de la oferta formativa.	1 mes	La oferta formativa se ha publicado en Portal de Empleo y webs de los centros con 6 semanas de antelación al comienzo de las acciones formativas	La oferta formativa se ha publicado en Portal de Empleo y webs de los centros con 6 semanas de antelación al comienzo de las acciones formativas	La oferta formativa se ha publicado en Portal de Empleo y webs de los centros con 5 semanas de antelación al comienzo de las acciones formativas	La oferta formativa se ha publicado en Portal de Empleo y webs de los centros con 6 semanas de antelación al comienzo de las acciones formativas	Anual	Folleto en el Portal de Empleo de la Comunidad de Madrid *
	Nº de actualizaciones semanales del Portal de Empleo.*	1	2 actualizaciones semanales	4 actualizaciones semanales	5 actualizaciones semanales	5 actualizaciones semanales	Anual	Buscador de cursos
Comunicar la concesión de la plaza a los candidatos seleccionados y citarlos para el día de comienzo del curso al menos con 48 horas hábiles de antelación al inicio, salvo que estén en lista de reserva.	Plazo de comunicación de concesión.	48 horas hábiles	48 horas de antelación en la comunicacione	48 horas de antelación en la comunicacione	48 horas de antelación en la comunicacione	49 horas de antelación en la comunicacione	Anual	Control de llamadas de citación
En el caso de no disponer de la información requerida por el ciudadano, el Centro se pondrá en contacto con el interesado en un plazo no superior a 24 h. para facilitársela.	Satisfacción del usuario con la información.	≥ 9	9,21 sobre 10 de satisfacción general de media en los 5 centros	9,07 sobre 10 de satisfacción general de media en los 5 centros	9,28 sobre 10 de satisfacción general de media en los 5 centros	9,39 sobre 10 de satisfacción general de media en los 5 centros	Anual	Cuestionario
	Tiempo de devolución de respuesta.	≤ 24 horas	Inferior a 24 horas	Inferior a 24 horas	Inferior a 24 horas	Inferior a 24 horas	Anual	Registro
Garantizar el 100% de ocupación en la convocatoria inicial de los cursos.	Grado de ocupación inicial.	90%	100% de ocupación	100% de ocupación	96,7 % de ocupación	90,9 % de ocupación	Anual	Resultado de la selección (SEN-3)
Renovar la programación anualmente en función de la demanda del mercado de trabajo, en base a los contactos por parte de cada centro con al menos 50 empresas de su sector.	Contactos con empresas.	50 contactos por centro	420 contactos con empresas con una media de 84 por centro	341 contactos con empresas con una media de 68 por centro	453 contactos con empresas con una media de 91 por centro	391 contactos con empresas con una media de 78 por centro	Anual	BASES DE DATOS

Evaluar individualmente al alumno, tanto en competencias como en actitudes, en todos los cursos impartidos.	Competencias y actitudes evaluadas.	100%	100 % de alumnos evaluados en competencias y actitudes	100 % de alumnos evaluados en competencias y actitudes	100 % de alumnos evaluados en competencias y actitudes	100 % de alumnos evaluados en competencias y actitudes	Anual	Acta de evaluación, Informe de calificación del alumno, Informe del módulo de formación en centros de trabajo
Presentar al menos una propuesta de movilidad europea por centro en cada convocatoria anual del Programa Erasmus+.	Propuestas de movilidad presentadas por centro.	1	Han sido aprobadas 2 proyectos de movilidad conjuntos de los 5 centros en las convocatorias Erasmus+ 2015 y 2016	Han sido aprobados 2 proyectos de movilidad (35 movilidades) conjuntos de los 5 centros en la convocatoria Erasmus+ 2016	Ha sido aprobado un proyecto de movilidad (42 movilidades) conjunto de los 5 centros en la convocatoria Erasmus+ 2017	Ha sido aprobado un proyecto de movilidad (10 movilidades) conjunto de los 5 centros en la convocatoria Erasmus+ 2018	Anual	Registro de SEPIE (Servicio Español para la Internacionalización de la Educación)
En intermediación laboral, poner en contacto a los alumnos seleccionados por el Centro con la empresa, en el plazo de 48h hábiles desde la recepción de la oferta.	Porcentaje de contactos alumno-empresa realizados en un plazo inferior a 48 horas hábiles.	48 horas hábiles	100%	100%	100%	100%	Anual	BASES DE DATOS