

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	RESULTADOS 2019	RESULTADOS 2020	RESULTADOS 2021	RESULTADOS 2022	RESULTADOS 2023	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	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 al menos 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 al menos 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 al menos 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 al menos 6 semanas de antelación al comienzo de las acciones formativas	Annual	Fichas de curso y calendario de impartición en webs de los centros y 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	5 actualizaciones semanales	5 actualizaciones semanales	Actualización diaria. 5 semanales	Actualización diaria. 5 semanales	Actualización diaria. 5 semanales	Actualización diaria. 5 semanales	Annual	Buscador de cursos de www.comunidad.madrid.
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 comunicación	48 horas de antelación en la comunicación	48 horas de antelación en la comunicación	48 horas de antelación en la comunicación	48 horas de antelación en la comunicación	48 horas de antelación en la comunicación	48 horas de antelación en la comunicación	48 horas de antelación en la comunicación	48 horas de antelación en la comunicación	48 horas de antelación en la comunicación	Annual	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	9,42 sobre 10 de satisfacción general de media en los 5 centros	8,94 sobre 10 de satisfacción general de media en los 5 centros	9,40 sobre 10 de satisfacción general de media en los 5 centros	9,15 sobre 10 de satisfacción general de media en los 5 centros	9,31 sobre 10 de satisfacción general de media en los 5 centros	Annual	Cuestionario.	
	Tiempo de devolución de respuesta.	≤ 24 horas	Inferior a 24 horas	Inferior a 24 horas	Inferior a 24 horas	Inferior a 24 horas	Inferior a 24 horas	Inferior a 24 horas	Inferior a 24 horas	Inferior a 24 horas	Inferior a 24 horas	Annual	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	97,5 % de ocupación	100%	97,2% de ocupación	92,4%	94,9%	Annual	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	635 contactos con empresas con una media de 127 por centro	438 contactos con empresas con una media de 88 por centro	792 contactos con empresas con una media de 158 por centro	458 contactos con empresas con una media de 92 por centro	598 contactos con empresas con una media de 120 por centro	Annual	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	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	100 % de alumnos evaluados en competencias y actitudes	Annual	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 aprobados 2 proyectos de movilidad conjuntos de los 5 centros en las convocatorias Erasmus+ 2015 y 2016	Han sido aprobados 2 proyectos de movilidad (35 movidades) conjuntos de los 5 centros en la convocatoria Erasmus+ 2016	Ha sido aprobado un proyecto de movilidad (42 movidades) conjunto de los 5 centros en la convocatoria Erasmus+ 2017	Ha sido aprobado un proyecto de movilidad (10 movidades) conjunto de los 5 centros en la convocatoria Erasmus+ 2018	Ha sido aprobado un proyecto de movilidad (25 movidades) conjunto de los 5 centros en la convocatoria Erasmus+ 2019	Ha sido aprobado un proyecto de movilidad (33 movidades) conjunto de los 5 centros en la convocatoria Erasmus+ 2020	Ha sido aprobado un proyecto de movilidad (33 movidades) conjunto de los 5 centros en la convocatoria Erasmus+ 2021	Ha sido aprobado un proyecto de movilidad (25 movidades) conjunto de los 5 centros en la convocatoria Erasmus+ 2022	Ha sido aprobado un proyecto de movilidad (15 movidades) conjunto de los 5 centros en la convocatoria Erasmus+ 2023	Annual	Registro de SEPIE (Servicio España) 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%	100%	100%	100%	100%	100%	Annual	BASES DE DATOS.	

* El Portal de Empleo de la Comunidad de Madrid traspasó en Junio de 2018 toda su información y funcionalidades a la nueva web corporativa www.comunidad.madrid, desapareciendo como tal.