

COMPROMISOS	INDICADORES	RESULTADO	COMENTARIOS
Publicar el Plan de Formación general en la primera quincena del mes de enero de cada ejercicio.	Fecha de publicación del Plan de formación. PUBLIPLAN(CS1)	14/01/2018	Objetivo cumplido
Ofertar un 40% de cursos nuevos o actualizados cada año.	% de cursos nuevos o actualizados ofertados respecto del número de cursos del Plan. ANALI00(CS2)	47,30%	167 cursos distintos 79 cursos nuevos o actualizados
Ejecutar, al menos, el 90% de las peticiones singulares de formación ("Formación a medida").	% de cursos a medida ejecutados, en relación al número de cursos a medida incluidos en el Plan. FORMED(CS3)	91%	34 cursos a medida demandados 31 cursos ejecutados
Cumplir con la planificación de cursos , al menos, en un 90% .	% de cursos ejecutados respecto al total de los cursos planificados. GESTED01(CS4)	97,93%	Objetivo cumplido. 189 cursos ejecutados de 193 del Plan inicial
Proporcionar un servicio (detección de necesidades, oferta, desarrollo del Plan, gestión, atención del personal, etc.), que resulte satisfactorio para el 100% de nuestros clientes .	Grado de satisfacción con los servicios del Departamento por parte de nuestros clientes. SATCLIENT(CS5)	100%	Estudio por empresa externa. Satisfacción global: Clientes satisfechos (41%); clientes muy satisfechos (59%)
Incrementar/mantener el 50% de ediciones descentralizadas , para acercar lo máximo posible la formación a nuestros clientes.	% de ediciones descentralizadas ejecutadas. DESCENTR(CS6)	59%	Total de ediciones: 257 Ediciones descentralizadas ejecutadas: 151 En el compromiso se ha concretado el % de ediciones descentralizadas*
Distribuir la ejecución de ediciones durante el año, con una diferencia máxima del 10% entre lo planificado y lo realizado por cuatrimestre.	% de ediciones desarrolladas por cuatrimestre. GESTED03(CS7)	24%-30%-46%	Previsión inicial/cuatrimstre: 25%-30%-45% Se cumple el objetivo previsto.
Poner a disposición de los usuarios los certificados de asistencia y aprovechamiento en la secretaría virtual en menos de 20 días desde la finalización del curso.	% de certificados disponibles en la secretaría virtual en menos de 20 días desde la finalización del curso. CERTICIERRE(CS8)	100%	Objetivo cumplido. Promedio de días por cuatrimestre: 17,83; 12,43 y 12,85 días. El compromiso ha sido reformulado ya que ahora los certificados se pueden obtener a través de la secretaría virtual*
Alcanzar una puntuación promedio mínima de satisfacción de 3 sobre 4 en las ediciones de los cursos.	Puntuación media del apartado "Satisfacción global" del cuestionario de evaluación de ediciones celebradas a lo largo del año. EVALUSAT(CS9)	3,60	De las ediciones que no han llegado a 3, se abren las oportunas acciones correctivas. Se decide reformular el compromiso e indicador estableciendo la puntuación media*
Atender el 100% de las demandas de asesoramiento técnico en relación con la formación.	% de solicitudes de asesoramiento atendidas. ASESOR(CS10)	100% atendidas	4 asesoramientos realizados registrados

*Todos estos cambios se verán reflejados en la revisión de la Carta de Servicios