

COMPROMISOS	INDICADORES	RESULTADO	COMENTARIOS
1. Publicar el <b>Plan de Formación</b> general en la primera quincena del mes de enero de cada ejercicio.	Fecha de publicación del Plan de formación. PUBLIPLAN(CS1)	14/01/2019	<b>Objetivo cumplido</b>
2. Ofertar un <b>40% de cursos nuevos o actualizados</b> cada año.	% de cursos nuevos o actualizados ofertados respecto del número de cursos del Plan. ANALIO0(CS2)	40,10%	<b>Objetivo cumplido</b> (182 cursos distintos 73 cursos nuevos o actualizados)
3. Ejecutar, al menos, el <b>90%</b> de las <b>peticiones singulares de formación</b> ("Formación a medida").	% de cursos a medida ejecutados, en relación al número de cursos a medida incluidos en el Plan. FORMED(CS3)	96%	<b>Objetivo cumplido</b> Formación a medida (25 cursos a medida demandados 24 cursos ejecutados)
4. Cumplir con la <b>planificación de cursos</b> , al menos, en un <b>90%</b> .	% de cursos ejecutados respecto al total de los cursos planificados. GESTED01(CS4)	100%	<b>Objetivo cumplido</b> (197 ediciones) (178 cursos ejecutados de 198 del Plan inicial)
5. Proporcionar un <b>servicio</b> (detección de necesidades, oferta, desarrollo del Plan, gestión, atención del personal, etc.), que resulte <b>satisfactorio</b> para el <b>100%</b> de nuestros clientes.	Grado de satisfacción con los servicios del Departamento por parte de nuestros clientes. SATCLIENT(CS5)	100%	<b>Objetivo cumplido</b> Auditoría Qfor. Certificación renovada. El porcentaje de satisfacción en la impresión global: 100%. puntuación media: 4,68 sobre 5. Todas las puntuaciones medias están comprendidas entre 4,36 y 5.
6. Incrementar/mantener el 50% de <b>ediciones descentralizadas</b> , para acercar lo máximo posible la formación a nuestros clientes. (*)	% de ediciones descentralizadas ejecutadas. DESCENTR(CS6)	57%	<b>Objetivo cumplido</b> (Total edic. = 242. Edic. desc.= 135) (57% ediciones descentralizadas)
7. <b>Distribuir la ejecución de ediciones</b> durante el año, con una diferencia máxima del 10% entre cuatrimestres. (*)	% de ediciones desarrolladas por cuatrimestre. GESTED03(CS7)	--	Se elimina GESTED03(CS7). La desconcentración temporal de cursos está condicionada a la concesión de la subvención. Se mantiene como objetivo operativo dentro del Sistema de Gestión de Calidad del Departamento
8. Poner a disposición de los usuarios todos los <b>certificados de asistencia y aprovechamiento</b> 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%	<b>Objetivo cumplido</b> 2ºQ = 18 días , 3ºQ = 12 días Promedio = 15 días

COMPROMISOS	INDICADORES	RESULTADO	COMENTARIOS
9. Alcanzar una <b>puntuación promedio</b> mínima de <b>satisfacción</b> de <b>3 sobre 4</b> en de 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)	Media Global: 3,61	<b>Objetivo cumplido</b> Objetivo en el criterio de aceptación (C.A. > 95%). Resultado: 98,5% Solo ediciones 6 de 242 no alcanzan los 3 puntos, abriéndose las oportunas acciones.
10. Atender el 100% de las demandas de asesoramiento técnico en relación con la formación.	% de solicitudes de asesoramiento atendidas. ASESOR(CS10)	100%	<b>Objetivo cumplido</b> 2 asesoramientos registrados y realizados.

(\*) Compromisos 6, 7 y 8. La Carta de Servicios se ha revisado concretando el % de ediciones descentralizadas en el compromiso 6, eliminando el compromiso 7 (su cumplimiento está condicionado a la concesión de la subvención) y reformulando el compromiso 8, ya que los certificados se pueden obtener a través de la secretaria virtual. Está pendiente la aprobación institucional y publicación de la Carta revisada, en la que se verán reflejados todos estos cambios.