

COMPROMISOS	INDICADORES	RESULTADO	COMENTARIOS
1. 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)	14/01/2025	Objetivo cumplido
2. Ofertar un 35% de cursos nuevos o actualizados cada año.	% de cursos nuevos o actualizados ofertados respecto del número de cursos del Plan. ANALI00(CS2)	40,14%	Objetivo cumplido
3. Ejecutar, al menos, el 65% 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)	93,75%	Objetivo cumplido
4. Cumplir con la planificación de cursos , al menos, en un 80% .	% de cursos ejecutados respecto al total de los cursos planificados. GESTED01(CS4)	125,73%	Objetivo cumplido
5. Proporcionar un servicio (detección de necesidades, oferta, desarrollo del Plan, gestión, atención del personal, etc.), que resulte satisfactorio para el 95% de nuestros clientes.	Grado de satisfacción con los servicios del Departamento por parte de nuestros clientes. SATCLIENT(CS5)	--	No se ha podido evaluar este ítem, debido a que el informe de satisfacción lo efectúa una empresa externa, y el proceso de licitación está en trámite.
6. Incrementar/mantener un 50% de ediciones descentralizadas , para acercar lo máximo posible la formación a nuestros clientes.	% de ediciones descentralizadas. DESCENTR(CS6)	51,61%	Objetivo cumplido (80 ediciones descentralizadas)
7. 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(CS7)	100%	Objetivo cumplido (El promedio anual ha sido de 6,45 días)
8. Que el 90% de las ediciones evaluadas alcancen una puntuación mínima de satisfacción de 2,8 puntos sobre 4	% ediciones evaluadas con una puntuación mínima de satisfacción de 2,8 puntos sobre 4 respecto del número total de ediciones evaluadas. EVALU01	3,74	Objetivo cumplido

Los compromisos de la Carta de Servicios se revisaron en 2024 y se aprobaron y publicaron en 2025. (BOP Nº 109 de 10/06/25)