

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)	14/01/2020	Objetivo cumplido
2. 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)	43,60%	Objetivo cumplido
3. 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)	17,40%	Objetivo no cumplido (23 cursos a medida demandados 4 cursos ejecutados) El no cumplimiento se ha producido por las circunstancias debidas al estado de alarma por la Covid-19 y que en la mayoría de los casos estos cursos tienen sentido presencial, siendo los peticionarios conscientes de la situación.
4. Cumplir con la planificación de cursos , al menos, en un 90% .	% de cursos ejecutados respecto al total de los cursos planificados. GESTED01(CS4)	56%	Objetivo no cumplido (114 cursos ejecutados, de 184 del Plan inicial) Esos compromisos figuran como no alcanzados por el estado de alarma por la Covid-19; no obstante, dadas las circunstancias, y salvados los constantes obstáculos con los que nos encontramos, consideramos que se respondió bastante bien y se pudieron salvar más número de acciones formativas de las que a mitad de ejercicio pudiéramos imaginar. Es un hecho que no se manifiesta en los datos resultantes, sobre una planificación inicial de un ejercicio normal.
5. 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%	Objetivo cumplido Auditoría externa. Satisfacción en la impresión global: 100%. Puntuación media: 2,70 sobre 3. Todas las puntuaciones medias están comprendidas entre 2,30 y 2,97.
6. Incrementar/mantener el 52% de ediciones descentralizadas , para acercar lo máximo posible la formación a nuestros clientes.	% de ediciones descentralizadas ejecutadas. DESCENTR(CS6)	67%	Objetivo cumplido (Total edic. = 172. Edic. desc.= 116)
7. Poner a disposición de los usuarios todos 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 1er Q = 24 días, 2ºQ = 13 días, 3ºQ = 9 días Promedio = 13 días

COMPROMISOS	INDICADORES	RESULTADO	COMENTARIOS
8. Alcanzar una puntuación promedio mínima de satisfacción de 3 sobre 4 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)	3,67	Objetivo cumplido (C.A. > 95%). Resultado: 99,40% Solo una edición no alcanza 2,80 puntos, abriéndose la oportuna acción correctiva.
9. Atender el 100% de las demandas de asesoramiento técnico en relación con la formación.	% de solicitudes de asesoramiento atendidas. ASESOR(CS10)	100%	Ningún asesoramiento registrado; sí un incremento considerable de consultas.