

COMPROMISOS	INDICADORS	RESULTAT	COMENTARIS
1. Publicar el <b>Pla de Formació</b> general en la primera quinzena del mes de gener de cada exercici.	Data de publicació del Pla de formació. PUBLIPLAN(CS1)	14/01/2020	Objectiu complit
2. Oferir un <b>40%</b> de cursos <b>nous o actualitzats</b> cada any.	% de cursos nous o actualitzats oferits respecte del nombre de cursos del Pla. ANALI00(CS2)	43,60%	Objectiu complit
3. Executar, almenys, el <b>90%</b> de les <b>peticions singulars de formació</b> ("Formació a mida").	% de cursos a mesura executats, en relació al nombre de cursos a mesura inclosos en el Pla. FORMED(CS3)	17,40%	<b>Objectiu no complit</b> (23 cursos a mida demandats 4 cursos executats) No s'hi ha acomplit per les circumstàncies de l'estat d'alarma per la Covid-19 i que en la majoria dels casos aquests cursos tenen sentit presencial, i les persones peticionàries han sigut conscients de la situació.
4. Dur a terme la <b>planificació de cursos</b> , almenys el <b>90%</b> .	% de cursos executats respecte al total dels cursos planificats. GESTED01(CS4)	56%	<b>Objectiu no complit</b> (114 cursos executats, d'1 84 del Pla inicial) Aqueixos compromisos figuren com no aconseguits per l'estat d'alarma per la Covid-19; no obstant això, a causa de les circumstàncies, i després de solucionar tots els obstacles constants amb els quals ens trobem, considerem que es va respondre bastant bé i es van poder salvar més nombre d'accions formatives de les quals a meitat d'exercici poguérem imaginar. És un fet que no es manifesta en les dades resultants, sobre una planificació inicial d'un exercici normal.
5. Proporcionar un <b>servei</b> (detecció de necessitats, oferta, desenvolupament del Pla, gestió, atenció del personal, etc.), que resulte <b>satisfactori</b> per al <b>100%</b> dels nostres clients.	Grau de satisfacció amb els serveis del Departament per part dels nostres clients. SATCLIENT(CS5)	100%	<b>Objectiu complit</b> Auditoria externa. Satisfacció en la impressió global: 100%. Puntuació mitjana: 2,70 sobre 3. Totes les puntuacions mitjanes estan compreses entre 2,30 i 2,97.
6. Incrementar/mantindre el 52% d'edicions <b>descentralitzades</b> , per acostar el màxim possible la formació als nostres clients.	% d'edicions descentralitzades executades. DESCENTR(CS6)	67%	<b>Objectiu complit</b> (Total d'edicions = 172. Edic. desc.= 116)
7. Posar a la disposició del conjunt d'usuaris tots els <b>certificats d'assistència i aprofitament</b> en la secretaria virtual en menys de 20 dies des de la finalització del curs. (*)	% de certificats disponibles en la Secretaria Virtual en menys de 20 dies des de la finalització del curs. CERTICIERRE(CS8)	100%	<b>Objectiu complit</b> 1r Q = 24 dies, 2n Q = 13 dies, 3r Q = 9 dies Mitjana = 13 dies

COMPROMISOS	INDICADORS	RESULTAT	COMENTARIS
8. Aconseguir una <b>puntuació mitjana</b> mínima de satisfacció de <b>3 sobre 4</b> en de les edicions dels cursos.	Puntuació mitjana de l'apartat "Satisfacció global" del qüestionari d'avaluació d'edicions celebrades al llarg de l'any. EVALUSAT(CS9)	3,67	Objectiu complert (C.A. > 95%). Resultat: 99,40% Només una edició no aconsegueix 2,80 punts, obrint-se l'oportuna acció correctiva.
9. Atendre el 100% de les demandes d'assessorament tècnic en relació amb la formació.	% de sol·licituds d'assessorament ateses. ASSESSOR(CS10)	100%	Cap assessorament registrat; sí un increment considerable de consultes.