

Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15
1. Es respondrà el 85% dels correus electrònics que demanen informació a través de la plataforma web en un termini màxim de 2 dies laborables des de la data en què es rebí el correu. En el 15% restant es donarà la informació en un termini màxim de 4 dies laborables.	1. Percentatge de missatges electrònics que responem amb la informació demanada en un termini màxim de dos dies hàbils.	Indicador mensual	80%	60,00%	100,00%	NI	100,00%	100,00%	NI	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
2. Es podrà fer la inscripció del curs 24 hores al dia tots els dies de l'any durant el període d'inscripció	2. Percentatge de dies sense incidències	Indicador mensual	90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	95,00%	100,00%	100,00%	97,00%	100,00%	97,00%
3. Al 100% dels cursos de 10 hores o més hi haurà un procés de selecció del professorat atenent els criteris preestablerts al curs.	3. Percentatge de cursos en què es realitza el procés de selecció tenint en compte els requisits del curs.	Indicador mensual	90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
4. El 100% dels currículums dels docents dels cursos de 10 hores o més es mantindrà actualitzat.	4. Percentatge de currículums actualitzats.	Indicador mensual	90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
5. El 80% dels usuaris dels cursos de 10 hores o més valorarà amb una puntuació igual o superior a 8 el compliment de les seves expectatives. El 20% restant no el valorarà amb una puntuació inferior a 5 punts.	5. Percentatge d'usuaris dels <u>cursos</u> que valoren amb una puntuació igual o superior a 8 el compliment de les seves <u>expectatives</u> .	Indicador mensual	75%	87,80%	84,21%	79,58%	77,61%	82,83%	84,43%	NI	NI	89,00%	81,54%	85,27%	92,86%
6. El 80% dels usuaris dels cursos de 10 hores o més valorarà amb una puntuació igual o superior a 8 els docents. El 20% restant no els valorarà amb una puntuació inferior a 5 punts.	6. Percentatge d'usuaris dels <u>cursos</u> que valoren amb una puntuació igual o superior a 8 els <u>docents</u> .	Indicador mensual	75%	91,16%	84,48%	88,18%	81,95%	87,06%	90,96%	NI	NI	89,58%	89,28%	89,18%	75,26%
7. El 80% dels usuaris dels cursos de 10 hores o més valorarà amb una puntuació igual o superior a 8 el tracte del personal de PALMAACTIVA. El 20% restant no el valorarà amb una puntuació inferior a 5 punts.	7. Percentatge d'usuaris dels <u>cursos</u> que valoren amb una puntuació igual o superior a 8 el <u>tracte del personal</u> de PALMAACTIVA .	Indicador mensual	75%	87,95%	94,79%	87,96%	88,24%	83,84%	95,00%	NI	NI	91,00%	91,37%	88,46%	92,86%
8. El 80% dels usuaris dels cursos de 10 hores o més valorarà amb una puntuació igual o superior a 8 l'organització del curs. El 20% restant no la valorarà amb una puntuació inferior a 5 punts.	8. Percentatge d'usuaris dels <u>cursos</u> que valoren amb una puntuació igual o superior a 8 l' <u>organització</u> del curs.	Indicador mensual	75%	89,16%	85,42%	81,87%	83,17%	78,79%	86,67%	NI	NI	92,00%	84,26%	81,10%	78,57%
9. Al 100% dels cursos de 10 hores o més que obtinguin una valoració global inferior a 8 punts s'establirà una acció correctiva.	9. Percentatge de <u>cursos</u> que han obtingut una valoració <u>global inferior a 8 punts</u> en què s'ha establert una acció correctiva.	Indicador mensual	75%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
12. Es contestaran les queixes en un temps inferior a 10 dies laborables.	10. Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 10 dies laborables.	Indicador mensual	90%	NI	NI	100,00%	100,00%	100,00%	NI	NI	100,00%	0,00%	NI	NI	83,00%

Les dades es publicaran amb dos mesos de retard respecte del mes de realització

NOTES:ND: NO DISPONIBLE - NI: SENSE INCIDÈNCIES/DADES

**INCOMPLIMENTS**

<b>C1. S'obre No conformitat de Carta</b>	En gener no s'ha complert el compromís 1 degut a la falta de coordinació entre els tècnics encarregats de respondre. A partir de març 2015, s'incorporen dues solucions simultànies: un apartat FAQ a la web, que respon a la majoria de les preguntes habituals i disminueix per tant les consultes que arriben (0 a març); i la iniciativa del tècnic que reb les preguntes de redistribuir-les entre els responsables de cada àrea per a que les responguin a temps. ☒
---	---