

Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14	total
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 demandada en un termini màxim de dos dies hàbils.	Indicador mensual - el origen de la informació és el formulari de contacte- es mesura el temps transcorregut a tots els missatges-	80%	97%	98%	70%	88%	88%	90%	100%	100%	96%	74%	NC	NC	
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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	NC	NC	
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 de 10 hores o més en què es realitza el procés de selecció tenint en compte els requisits del curs.	Indicador mensual	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NC	NC	
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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NC	NC	
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 cursos de 10 hores o més que valoren amb una puntuació igual o superior a 8 el compliment de les seves expectatives (qüestionari cursos 10 hores o més: pregunta 1).	Indicador mensual	75%	75%	83%	77%	78%	84%	82%	95%		82%	74%	NC	NC	
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 cursos de 10 hores o més que valoren amb una puntuació igual o superior a 8 els docents (qüestionari cursos 10 hores o més: pregunta 2).	Indicador mensual	75%	75%	92%	86%	84%	92%	89%	100%		75%	74%	NC	NC	
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 cursos de 10 hores o més que valoren amb una puntuació igual o superior a 8 el tracte del personal de PALMAACTIVA (qüestionari cursos 10 hores o més: mitjana preguntes 6 i 7).	Indicador mensual	75%	87%	88%	84%	91%	91%	90%	100%		95%	85%	NC	NC	
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 cursos de 10 hores o més que valoren amb una puntuació igual o superior a 8 l'organització del curs (qüestionari cursos 10 hores o més: pregunta 8).	Indicador mensual	75%	83%	88%	81%	87%	89%	90%	100%		88%	72%	NC	NC	
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 cursos de 10 hores o més que han obtingut una valoració global inferior a 8 punts en què s'ha establert una acció correctiva.	Indicador mensual	75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	NC	NC	
10. 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%	No hi ha DMS	100%	100%	50%	No hi ha DMS	No hi ha DMS	0%	100%	100%	NC	NC	NC	

NC: NO HI HA COMPROMÍS

NI: NO HI HA INFORMACIÓ

Les dades es publicaran amb dos mesos de diferència respecte del mes de publicació