

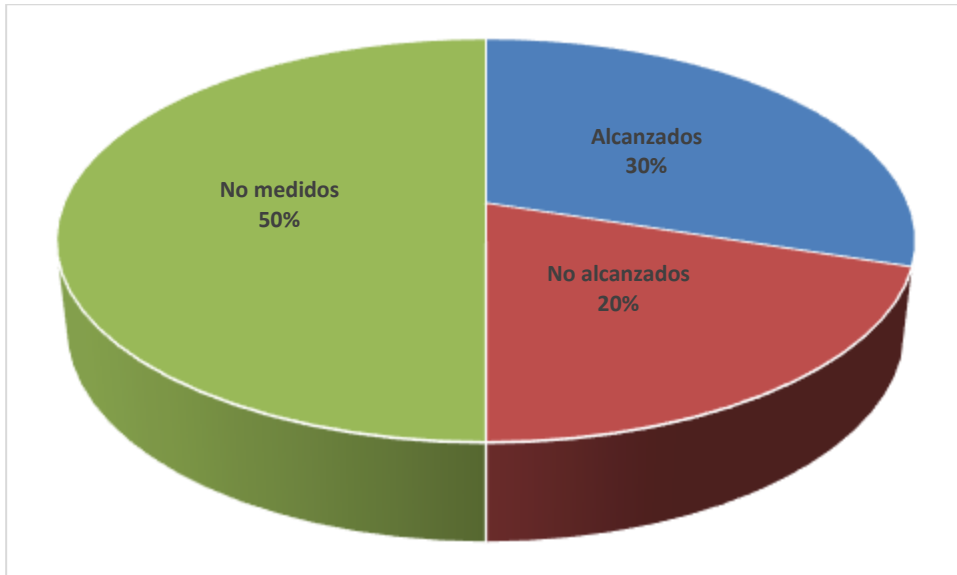
## RESULTADOS COMPROMISOS 2019

### CARTA DE SERVICIOS DE FORMACIÓN

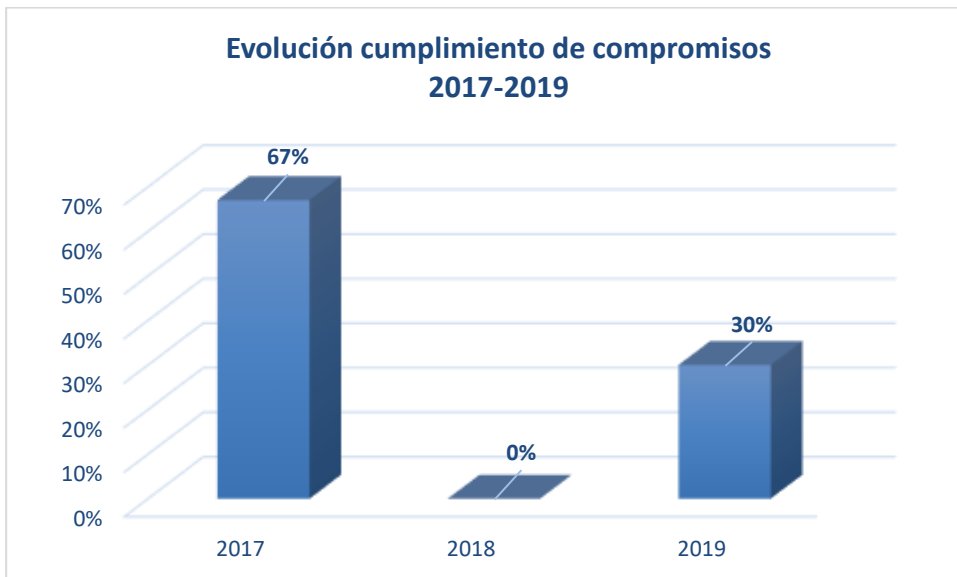
#### Resultados generales

En esta Carta se incluyen tanto los servicios prestados por la Unidad de Formación como los del Instituto Superior de Estudios Locales (ISEL).

De los 10 compromisos establecidos en la Carta de Servicios de Formación para el año 2019 se han obtenido los siguientes resultados:



Se han alcanzado el 30% de los compromisos establecidos en 2019.



## Resultados específicos por compromiso

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
<b>Formación del personal de Entidades Locales</b>	Mantener en cero el número de quejas o reclamaciones respecto del incumplimiento de horarios.	Nº anual de quejas o reclamaciones al respecto de incumplimiento de horarios.	0	<b>A</b>
	Mantener por encima de 7 la valoración de los/as usuarios/as respecto del cumplimiento de horarios. (Valoración de 0 a 10)	Media anual de la valoración de la cuestión sobre cumplimiento de horarios	9.45	<b>A</b>
	Conseguir que el número de acciones formativas nuevas o rediseñadas, aumente anualmente un 10%.	Porcentaje de acciones formativas nuevas o rediseñadas, respecto del año anterior.	0% (*)	<b>NA</b>
	Conseguir que el porcentaje de solicitudes aumente en un 10% respecto al año anterior.	Porcentaje de incremento de solicitudes respecto del año anterior.	2.9% (*)	<b>NA</b>
	Mantener por encima de 7 la valoración global de los/as usuarios/as respecto de la calidad de las acciones formativas. (Valoración de 0 a 10)	Media anual de la valoración global de las encuestas.	9.32	<b>A</b>
<b>Formación en materia de Gestión Local</b>	Mantener en cero el número de quejas o reclamaciones respecto del incumplimiento de horarios.	Nº anual de quejas o reclamaciones al respecto de incumplimiento de horarios.	---(**)	<b>NM</b>
	Mantener por encima de 7 la valoración de los/as usuarios/as respecto del cumplimiento de horarios. (Valoración de 0 a 10)	Media anual de la valoración de la cuestión sobre cumplimiento de horarios	---(**)	<b>NM</b>
	Conseguir que el número de acciones formativas nuevas o rediseñadas, aumente anualmente un 10%.	Porcentaje de acciones formativas nuevas o rediseñadas, respecto del año anterior.	---(**)	<b>NM</b>
	Conseguir que el porcentaje de solicitudes aumente en un 10% respecto al año anterior.	Porcentaje de incremento de solicitudes respecto del año anterior.	---(**)	<b>NM</b>
	Mantener por encima de 7 la valoración global de los/as usuarios/as respecto de la calidad de las acciones formativas. (Valoración de 0 a 10)	Media anual de la valoración global de las encuestas.	---(**)	<b>NM</b>

(\*) No se alcanza el objetivo dado que durante la mayor parte del año no hubo Jefatura de Servicio.

(\*\*) No se realizaron acciones de formación por ISEL.

LEYENDA	
<b>A</b>	Alcanzado
<b>NA</b>	No alcanzado
<b>NM</b>	No medido