



Informe sobre cumplimiento de objetivos de gestión 2018

De acuerdo a lo establecido en el Convenio Colectivo 2017-2020/21, el desarrollo de los planes de gestión anual presentados en el Informe de Evaluación del Plan de Gestión Anual 2018 se pondera y suma al avance logrado en los planes de mejora de procesos, al cumplimiento de objetivos y compromisos de servicio a la ciudadanía establecidos en los indicadores relevantes y Cartas de Servicio, y a los resultados de percepción de la ciudadanía sobre la calidad de los servicios.

Tal y como se recoge en el citado Informe de Evaluación, los 16 planes de gestión del año 2018 han logrado un cumplimiento global del 78,86%.

Los planes de mejora de procesos, un total de 34, se han desarrollado en un 85,16%.

En cuanto a resultados, se han cumplido los objetivos y compromisos de cartas de servicio en un 81,94% y los estudios de percepción de la ciudadanía sobre la calidad de los servicios, de carácter bienal, han superado en todos los casos los objetivos fijados.

Todo ello se refleja en el cuadro siguiente:

CUMPLIMIENTO GLOBAL COMPROMISOS GESTIÓN 2018

	Elemento	Ponderación	Porcentaje cumplimiento	Resultado
PROYECTOS Y MEJORAS	PGA	40%	78,86%	31,54%
	PM	10%	85,16%	8,52%
RESULTADOS	Compromisos e indicadores CM	25%	81,94%	20,49%
	Estudios opinión	25%	100,00%	25,00%
TOTAL				85,56%