

Compromís de qualitat	Indicador per mesurar el compromís	Objectiu anual	Resultat anual
Oferir qualitat en tots els serveis	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7'5$ sobre 10.	8,93
Respondre les reclamacions i suggeriments en un màxim de 20 dies	Nº de dies de resposta de les reclamacions i els suggeriments	≤ 20 dies	6,9
Mantenir informades les persones usuàries de les noves actuacions i serveis posats a l'abast	Nº de notícies publicades a la web i a les xarxes socials	≥ 40 l'any	79
	Nº de persones receptores dels butlletins informatius	≥ 9000 persones	10.038
Respondre la seva petició d'accés al Centre d'Empreses, previ lliurament del seu pla d'empresa.	Nº de dies de resposta	≤ 10 dies	5
Resoldre les consultes rebudes telemàticament (xarxes socials, e-mail, plana web) i les consultes de recerca més especialitzada.	Nº de dies de resposta	Consultes rebudes ≤ 5 dies	2
		Consultes de recerca ≤ 20 dies	2
Fer un seguiment del seu projecte empresarial.	Nº de seguiments/projecte	≥ 1	1
Donar un servei com a Centre d'Empreses de qualitat	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana $\geq 7'5$ sobre 10.	8,5
Oferir formació de qualitat regulada pels certificats de professionalitat per facilitar la inserció en el mercat laboral.	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7'5$ sobre 10	8,7
Garantir un personal docent i tècnic amb ampla experiència professional per a la impartició de la formació i per l'acompanyament a les pràctiques en empreses.	Grau de satisfacció de les persones usuàries sobre la docència rebuda	Mitjana de satisfacció $\geq 7'5$ sobre 10	9,1
Garantir la qualitat dels cursos de formació ocupacional (FOAP) per facilitar la inserció en el mercat laboral.	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7'5$ sobre 10.	8,8
Oferir cursos de formació contínua adreçats als professionals de la restauració per tal de millorar la gestió i renovació de l'oferta gastronòmica.	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7'5$ sobre 10.	8,9
Adaptar els cursos relacionats amb "L'Espai de passió per la cuina" a les necessitats dels usuaris/es.	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7'5$ sobre 10.	8,3
Informació i orientació empresarial: Atendre-us amb una visita personalitzada d'informació i orientació empresarial	Grau de satisfacció de les persones amb la primera visita d'atenció	Mitjana de satisfacció $\geq 7'5$ sobre 10.	9,6
Informació i orientació empresarial: Resoldre les consultes rebudes telemàticament (xarxes socials, e-mail, plana web)	Nº de dies de resposta	≤ 5 dies de les consultes generals	2
		≥ 20 dies en les consultes de recerca més especialitzada	2
Assessorament empresarial: Lliurar-vos un certificat de viabilitat i/o el pla de negoci definitiu des de la finalització del vostre pla d'empresa.	Termini de lliurament	≤ 15 dies	4,86
Assessorament empresarial: Elaborar els plans d'empresa.	Grau de satisfacció de les persones amb el procés d'elaboració de pla d'empresa	Mitjana de satisfacció ≥ 8 sobre 10.	9,8
Consolidació: Atendre les sol·licituds d'assessorament per a la consolidació.	% de sol·licituds ateses sobre el total de sol·licituds d'assessorament	100%	1
Difusió: Publicar notícies de temàtica empresarial als mitjans de comunicació corporatius.	Nº de publicacions	≥ 40	44
Tramitació: Atendre les sol·licituds de capitalització i de legalització mitjançant el punt PAE.	% de sol·licituds ateses sobre el total rebudes	100%	1
Oferir una formació de qualitat, impartida per un equip humà amb una llarga experiència professional.	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana $\geq 7'5$ sobre 10.	8,7
Atendre les peticions d'informació en un termini inferior a un dia.	Temps de resposta (nombre de dies)	< 1 dia	0
Iniciar el procés d'orientació laboral en un termini de deu dies laborals	Nº de dies des de la petició fins l'inici	≤ 10 dies laborals.	1,5
Donar d'alta a l'Agència de col·locació a les persones que s'inscriuen a la nostra base de dades.	% de persones inscrites sobre el total de persones donades d'alta	100% persones	100%
Dissenyar per a totes les persones usuàries, un itinerari adaptat a les seves necessitats.	Grau de satisfacció de les persones usuàries	$\geq 7'5$ sobre 10	9,1
Oferir un servei de qualitat a empreses i persones usuàries	Satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7'5$ sobre 10.	9,5
Intermediació: Satisfer les demandes de les empreses donant resposta a les seves necessitats.	Nº d'hores de resposta	Termini ≤ 24 hores	0
Gestió d'ofertes mitjançant l'agència de col·locació: Cercar a les persones candidates que millor s'adeqüin a les demandes empresarials, donant resposta a l'empresa.	Nº d'hores de resposta	≤ 24 hores des de la recepció de la demanda.	3h35min
Formació contínua: Gestionar la formació dels treballadors de l'empresa mitjançant la Fundació Tripartita.	Nº de dies de resposta	Termini ≤ 20 dies.	--