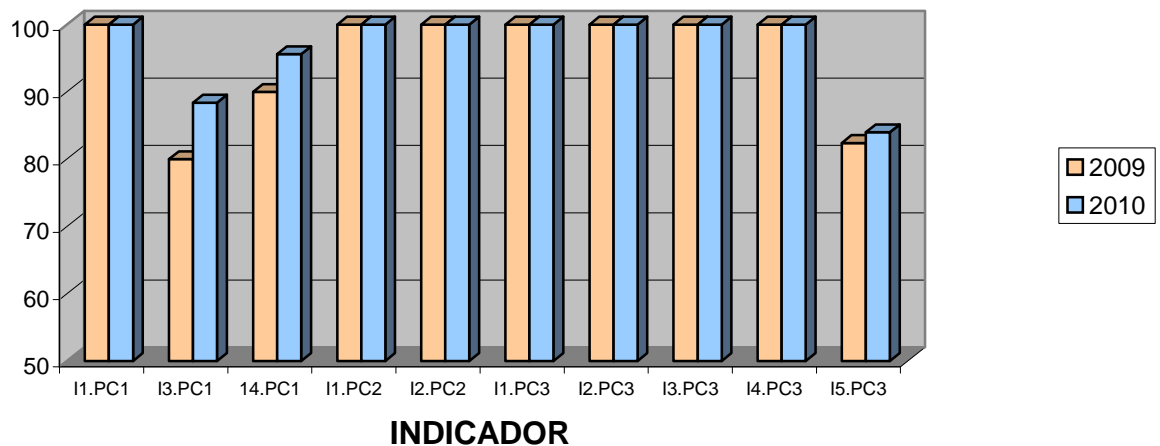


Indicadores Procesos Clave

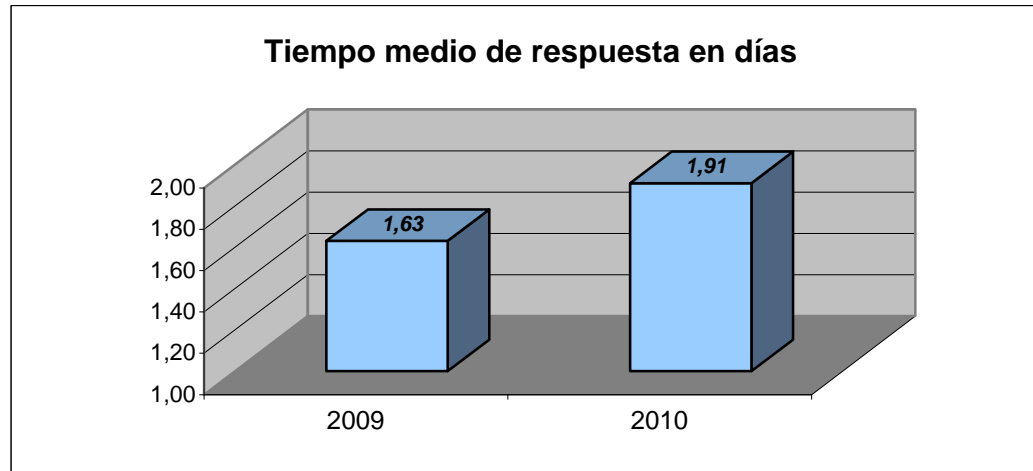
Indicador	Descripción
I1.PC1	Porcentaje de convocatorias publicadas en la Web dentro de plazo
I2.PC1	Porcentaje de plazas de oposiciones convocadas respecto a la prevista en la Oferta Pública de Empleo
I3.PC1	Grado de satisfacción de los participantes respecto del seguimineto realizado en el proceso de la convocatoria
I4.PC1	Grado de satisfacción de los demandantes de RRHH obtenido a través de las encuestas de finalización de los CAU
I1.PC2	Porcentaje de reclamaciones sobre actualización del expediente en relación a la totalidad de la plantilla
I2.PC2	Porcentaje de consultas contestadas del total de recibidas por correo electrónico en las direcciones institucionales en la segunda semana de cada trimestre
I3.PC2	Tiempo medio de respuesta del servicio Solicitud de Certificados
I1.PC3	Porcentaje de nuevos derechos de contenido económico abonados en plazo
I2.PC3	Porcentaje de incorporaciones que perciben su nómina enel mismo mes de inicio
I3.PC3	Porcentaje de anticipos liquidados en plazo
I4.PC3	Porcentaje de consultas contestadas en el plazo máximo de 5 días hábiles
I5.PC3	Grado de satisfacción de los demandantes de RRHH obtenido a través de las encuestas de finalización de los CAU

% Medición		
Indicador	2009	2010
I1.PC1	100	100
I3.PC1	80	88,40
I4.PC1	90,00	95,60
I1.PC2	100	100
I2.PC2	100	100
I1.PC3	100	100
I2.PC3	100	100
I3.PC3	100	100
I4.PC3	100	100
I5.PC3	82,40	84,00

EVOLUCIÓN INDICADORES PROCESOS CLAVE



	Tiempo medio de respuesta (en días)	
Indicador	2009	2010
I3.PC2	1,63	1,91



OBSERVACIÓN: Del Indicador **I2.PC1** no se tiene medición debido a que no ha existido Oferta Pública de Empleo en los años 2009 y 2010