

4. EVALUACIÓN, MEDICIÓN DE RESULTADOS Y PROPUESTAS DE MEJORA

Contamos con una batería de indicadores tanto de rendimiento como de percepción que permiten cuantificar los resultados obtenidos y nos ayudan a corregir nuestras acciones futuras.

Todas las acciones que nos planteamos se canalizan a través de nuestra gestión por procesos y utilizamos la herramienta “Midenet” para dar cuenta de su estado y medición

La evaluación de las acciones se realiza anualmente, también se realiza un seguimiento exhaustivo por el proceso de estrategia de modo trimestral con las revisiones del plan anual.

Las propuestas de mejora, fruto de la evaluación, se recogen en las reuniones que mantenemos con los grupos de interés y se integran en los planes de acción de los procesos. Este documento de definiciones, criterios y líneas de actuación se revisa bianualmente.

Difundimos a través de diferentes canales (pagina Web, carta de servicios,...) los resultados de las acciones llevadas a cabo y el impacto que han tenido en la sociedad.

Estos son los indicadores que recogemos para evaluar el impacto que tenemos en la sociedad.

Indicador	Objetivo	Proceso
Grado de avance en certificaciones (5S y Ekoscan)	100%	Recursos
Coficiente de cobertura de los precios públicos (sobre gasto corriente)	40%	Gestión Económica
Grado del cumplimiento del presupuesto de gastos.	> 98%	Gestión Económica
Número de personas usuarias.	10.500	Servicios
Grado de avance del certificado de accesibilidad.	100%	Recursos
Porcentaje de ayudas sobre tasas.	1,50%	Estrategia
Nº de acciones de RSC	14	Estrategia
Grado de satisfacción de la sociedad	8.00	Estrategia
Grado de satisfacción de los grupos de interés (RSC) con DK		Estrategia
Nº de personas que participan en las actividades		Estrategia