

Avaluació de l'acompliment

Procediment

Anualment, el TERMCAT estableix un sistema d'indicadors que li permeten garantir el seguiment i l'avaluació de l'acompliment de les fites marcades en relació amb la seva [activitat](#) i, també, fer rendició de comptes a partir d'elements quantificables i objectius.

Concretament, el TERMCAT disposa d'indicadors estratègics anuals, amb relació a objectius de referència que promouen la millora contínua de l'organització, i d'indicadors d'activitat, que permeten avaluar el volum de feina feta en les principals línies de treball.

Es vetlla especialment perquè els indicadors establerts i les fites marcades siguin quantificables i valorables objectivament i, alhora, que impulsin l'organització incloent-hi sempre un marge per a la millora contínua. La Direcció els avalua a final del primer semestre i a final d'any. En l'avaluació, la Direcció valora amb els responsables dels processos corresponents el tractament que han de rebre els indicadors que no assoleixen la fita prevista en un 100 %, per poder fer així una gestió adequada de la incidència. Igualment, els indicadors incorporen procediments que permeten avaluar la satisfacció dels usuaris del Servei de Consultes que ofereix el TERMCAT a tots els ciutadans.

Gener de 2020