

CONSIDERACIONS PRÈVIES

1

REFORMULACIÓ DELS COMPROMISOS AMB INDICADORS MÚLTIPLES

Per fer aquesta anàlisi comparativa s'ha modificat la formulació dels compromisos que en 2017 i 2018 tenien indicadors múltiples de mesura, desglossant-los tantes vegades com indicadors tenien associats.

Aquest nou criteri "un compromís, un indicador" aporta avantatges evidents:

1. **Simplifica la classificació dels compromisos per grau de compliment**, que en aquest informe queda de la següent manera:

- . compromisos complerts,
- . compromisos incomplerts
- . compromisos no avaluats

2. **Permet fer anàlisis comparatives de sèries anuals** perquè, ara sí, tots els compromisos de 2017, 2018 i 2019 comparteixen el mateix criteri de configuració.

Aquesta reformulació **no ha comportat cap modificació de contingut**.

2

VALOR ESTIMATIU DE LES DADES DE L'ANY 2017

2017 ha estat l'any amb millors resultats del període de vigència de les Cartes de Serveis per una sèrie de circumstàncies:

1. **Només s'havia aprovat la primera fase de tot el Catàleg amb 31 Cartes de Serveis**, un 56% del total. Aquesta circumstància pot influir en els resultats, en la mesura que provenen d'una mostra que podria estar esbiaixada.

2. Per elaborar les primeres Cartes de 2017 es van seleccionar els serveis externs considerats més bàsics i **amb més experiència a l'hora de treballar per objectius**, elaborar indicadors, realitzar avaluacions i retre comptes de manera pública. És per això que, **a les Cartes de la primera fase, la identificació dels compromisos i dels indicadors possiblement estava més ajustada a les possibilitats reals de gestió**.

3. **L'any 2017 hi havia moltes cartes amb pocs compromisos**, mentre que a partir de 2018 s'incorporen cartes amb més compromisos, i per tant amb majors dificultats de compliment.

Malgrat això, es considera oportú incorporar les dades de l'any 2017, tenint en compte que la **informació que aporten té un valor estimatiu**.

3

CRITERIS DE VALORACIÓ QUE S'HAN SELECCIONAT

No totes les dades disponibles de 2017, 2018 i 2019 es poden comparar entre si perquè l'any 2017 només incorpora dades d'un 56% de les Cartes. Per tant, aquesta anàlisi comparativa no tindrà en compte variables com el nombre de Cartes i nombre de compromisos anuals donat que no es parteix de la mateix base.

En canvi, **hem considerat comparables aquelles variables que es mantenen estables al llarg dels tres anys, els valors absoluts de les quals s'han passat a valors percentuals. Només en aquests cassos les dades són equiparables i en base a elles s'han seleccionat els següents criteris de valoració**.

CRITERIS DE VALORACIÓ

A Compliment dels compromisos

- Percentatges dels compromisos complerts, incomplerts i no avaluats.

B Importància de cada línia de millora

- Percentatge de Cartes que incorporen compromisos de cada línia.
- Percentatge de compromisos que s'incorporen a cada línia.

C Compliment per línia de millora

- Percentatges dels compromisos complerts, incomplerts i no avaluats de cada línia l'any 2017.
- Percentatges dels compromisos complerts, incomplerts i no avaluats de cada línia l'any 2018.
- Percentatges dels compromisos complerts, incomplerts i no avaluats de cada línia l'any 2019.