



## OBJETIVOS/INDICADORES

### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS

Límites	Desde	Hasta
Ejercicio Indicador:	2017	2017
Indicador:		
Ejercicio Comprobación:	2017	

Ejercicio: 2017

Proceso	Indicador	Denominación del Indicador	Objetivos	Fórmula	Periodicidad de la Medición	Grado de Cumplimiento Periodo	Grado de Cumplimiento Anual	Grado de Compromiso Anual
E03	17	Sugerencias de mejora	Aumento del número de sugerencias de mejora	Número de Sugerencias	2017	7 Sug.	7 Sug.	6 Sug.
E03	18	Incidencias de los proveedores	Nº de las incidencias de los proveedores	Número de incidencias	2017	0 Inc.	0 Inc.	3 Inc.
E01	20	Desviaciones en auditorías internas de calidad	Reducción de desviaciones en auditorías internas de calidad	Número de desviaciones	2017	0 Des.	0 Des.	4 Des.
A03	21	Incidencias en el control del diseño	Reducción de las desviaciones en el diseño de nuevos servicios	No conformidades de diseño x 100 / Nº de diseños menor o igual al grado de compromiso	1º S 2º S	0,00 % 0,00 %	0,00 % 0,00 %	20,00 %
A04	22	Formación de los trabajadores	Aumento del número de participantes en las acciones formativas	Número de participantes	2017	14 Par.	14 Par.	10 Par.
E03	26	No conformidades propias	Número de No conformidades propias	Número de No conformidades inferior al grado de compromiso	1T 2T 3T 4T	0 nc 0 nc 0 nc 0 nc	0 nc 0 nc 0 nc 0 nc	30 nc
E04	28	Revisión del sistema	Aumento del número de mejoras detectadas en cada informe de revisión del sistema	Número de mejoras detectadas	2017	0 Mej.	0 Mej.	3 Mej.
E04	29	Revisión del sistema	Disminución del número de No conformidades detectadas debido al análisis de datos	Número de no conformidades detectadas	2017	0 nc	0 nc	1 nc
F01	45	Impulsar la Recaudación Voluntaria	Impulsar la Recaudación Voluntaria - Consiguiendo gestionar un importe igual o superior al 90% de la recaudación en periodo voluntario.	[ ( Importe formalizado + Importe datado) / ( Importe inicial del periodo + Importe de cargos durante el periodo ) ] x 100	1T 2T 3T 4T	34,04 % 166,77 % 101,60 % 211,24 %	34,04 % 64,68 % 77,19 % 97,80 %	90,00 %



## OBJETIVOS/INDICADORES SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS

Ejercicio: 2017

Proceso	Indicador	Denominación del Indicador	Objetivos	Fórmula	Periodicidad de la Medición	Grado de Cumplimiento Periodo	Grado de Cumplimiento Anual	Grado de Compromiso Anual
F02	46	Impulsar Domiciliaciones	Impulsar las domiciliaciones - Incrementando el número de domiciliaciones en un 1% respecto del ejercicio anterior	[ ( N° de domiciliaciones en el ejercicio actual - N° de domiciliaciones del ejercicio anterior ) / N° de domiciliaciones del ejercicio anterior ] x 100	1T	-0,44 %	-0,44 %	1,00 %
					2T	0,84 %	0,39 %	
					3T	-0,00 %	0,39 %	
					4T	0,03 %	0,43 %	
F06	47	Impulsar la Recaudación Ejecutiva	Impulsar la Recaudación Ejecutiva - Consiguiendo gestionar un importe igual o superior al 70% del fijado por el Plan de Recaudación (Ejecutiva)	[ ( Importe formalizado + Importe datado ) / ( Importe inicial del período + Importe de cargos durante el período ) ] x 100	1T	57,42 %	57,42 %	70,00 %
					2T	68,01 %	62,84 %	
					3T	159,63 %	81,75 %	
					4T	134,30 %	93,13 %	
F03	48	Impulsar el Plan de Ajuste	Impulsar el Plan de Ajuste - Consiguiendo un importe igual o superior al 90% del fijado por el Plan.	[Importe obtenido]/[Importe del plan de ajuste] x 100	1T	49,86 %	49,86 %	90,00 %
					2T	14,97 %	64,84 %	
					3T	33,60 %	98,44 %	
					4T	12,24 %	110,68 %	
F04	49	Agilizar la formalización de expedientes	Agilizar la formalización de expedientes tramitando los expedientes de entrada en un tiempo medio de 30 días naturales.	[ S ((Si tiene fecha de la propuesta de la resolución de Alcaldía; fecha R.A.; o fecha de cierre del expediente) - Fecha registro entrada de cada expediente) / N° total de expedientes tramitados registrados de entrada ] = 30	1T	30 Días	30 Días	30 Días
					2T	11 Días	20 Días	
					3T	17 Días	19 Días	
					4T	10 Días	17 Días	
F05	50	Fomentar Cita Previa	Fomentar la cita previa consiguiendo que se atiendan mediante este sistema al menos a un 60% de las personas atendidas presencialmente.	[ N° de personas atendidas presencialmente que solicitaron cita previa / N° total de personas atendidas presencialmente ] x 100	1T	77,20 %	77,20 %	60,00 %
					2T	77,23 %	77,22 %	
					3T	93,20 %	82,55 %	
					4T	84,05 %	82,92 %	
F07	51	Impulsar el Plan de Inspección	Impulsar el Plan de Inspección - Consiguiendo un importe igual o superiores al 90% fijado por el Plan de Inspección.	[ Importe de las liquidaciones de inspección del ejercicio en curso sin incluir las bajas / Importe objetivo del Plan de Inspección ] x 100	1T	31,20 %	31,20 %	90,00 %
					2T	31,79 %	62,99 %	
					3T	15,89 %	78,88 %	
					4T	41,54 %	120,43 %	



## OBJETIVOS/INDICADORES

### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS

Ejercicio: 2017

Proceso	Indicador	Denominación del Indicador	Objetivos	Fórmula	Periodicidad de la Medición	Grado de Cumplimiento Periodo	Grado de Cumplimiento Anual	Grado de Compromiso Anual
F08	52	Impulsar el Plan de Servicio Tributario	Impulsar el Plan de Servicio Tributario - Consiguiendo un importe igual o superior al 90% del fijado por el Plan.	[ Importe de las liquidaciones del servicio del ejercicio en curso sin incluir las bajas / Importe objetivo del Plan del Servicio Tributario ] x 100	1T 2T 3T 4T	88,63 % 39,45 % 25,91 % 44,60 %	88,63 % 128,08 % 154,00 % 198,60 %	90,00 %