

Objectius estratègics**Qualitat**

- Optimitzar costos
- Augmentar la satisfacció dels usuaris
- Optimitzar processos i planificació
- Optimitzar de la gestió dels recintes i mantenir la coordinació amb els estadants
- Millorar la contractació externa

- ▲ 95%
- ◆ 51%
- ◆ 50%
- 100%
- 100%

Gestió ambiental i sostenibilitat

- Controlar i reduir les emissions
- Reduir la producció de residus
- Ambientalitzar les compres
- Dinamitzar i fomentar el Pla d'Optimització de recursos
- Ambientalitzar dels processos

- ▲ 91%
- ◆ 0%
- ◆ 52%
- 100%
- ◆ 50%

Prevençió i seguretat laboral

- Eliminar la sinistralitat laboral

- ◆ 0%

Qualitat		Fita	Resultat	Compliment
Optimitzar costos				
Incrementar l'eficiència del procediment de control de comptadors	% sistemes de lectura remota de subministrament aigua als Recintes i Edificis Corporatius	62%	56%	▲ 90%
Racionalitzar les potències de subministrament elèctric	Disposició informe adequació potències subministrament elèctric	90	90	● 100%
Potenciar la utilització del taller del Parc Mòbil	% vehicles de la corporació registrats en la BBDD del Taller i reparats/revisats en les seves instal·lacions	50%	50%	● 99%
Reduir la despesa en reproducció gràfica	Taxa de variació de còpies en centre i impressions offset	-2%	-17%	● 100%
Optimitzar els la despesa en serveis postals	Import serveis postals	180.000 €	169.032 €	● 100%
Incrementar les compres del material d'oficina homologat	% de material d'oficina homologat	85%	68,17%	◆ 80%
Augment de la satisfacció dels usuaris				
Incrementar l'índex de satisfacció dels usuaris	Índex de satisfacció usuaris	8	9,30	● 100%
Reduir el nombre de queixes i reclamacions	Nombre de queixes i reclamacions	0	10	◆ 1%
Optimitzar processos i planificació				
Disposar d'un registre de vehicles a la DB	Disponibilitat del registre de vehicles DdB % unificació de rutes	1 50%	0 74%	◆ 0% ● 100%
Optimitzar de la gestió dels recintes i mantenir la coordinació amb els estadants				
Fomentar la cohesió amb els estadants dels recintes Corporatius	Reunions anuals de coordinació amb estadants (en tots els recintes i/o subprogrames pressupostaris)	6	6	● 100%
Millorar la contractació externa				
Optimitzar contractes amb serveis externalitzats	Verificacions anuals servei de neteja (92020 + 933.11) % conformitats sobre el total de verificacions en servei de neteja (92020)	257 98%	283 99%	● 100% ● 100%
Gestió ambiental i sostenibilitat				
Controlar i reduir les emissions				
Reduir l'emissió de gasos contaminants dels vehicles corporatius	Taxa de variació del consum mitjà als 100 km VAC Taxa de variació del consum mitjà als 100 km VSC	-5% -5%	-4,15% -15,53%	◆ 83% ● 100%
Reduir la producció de residus				
Reducció de la producció de residus al Parc mòbil	Taxa producció de residus per ordre de treball al Parc Mòbil	-3%	95%	◆ 0%
Ambientalitzar les compres				
Incrementar les compres ambientalment correctes	% de mobiliari i complements d'oficina amb garantia mediambiental en relació al total anual de la despesa	85%	44%	◆ 52%
Dinamitzar i fomentar el Pla d'Optimització de recursos				
Incrementar les actuacions de sostenibilitat al POR	Nombre d'accions desenvolupades i publicades anualment al web del POR (Corporació sostenible)	12	14	● 100%
Ambientalitzar dels processos				
Reduir el consum de paper i cartró en el Departament de Reproducció Gràfica	Taxa de variació de la compra de paper i cartró respecte any anterior	-10%	-75%	● 100%
Reduir el consum elèctric en el Departament de Reproducció Gràfica	Taxa de variació dels consums respecte any anterior	-10%	4%	◆ 0%
Objectius Prevençió i seguretat laboral				
Proporcionar formació específica a col·lectius sensibles per a reduir l'índex de sinistralitat	Nombre d'accions formatives impartides a col·lectius sensibles de	2	0	◆ 0%

Altres indicadors de seguiment de processos

Optimitzar costos
Motivació i formació
Augment satisfacció usuari
Millora continuada dels processos - SGD
Millorar de la planificació
Millorar la contractació externa
Gestió ambiental

● 100%
● 100%
● 96%
◆ 40%
● 100%
◆ 81%
◆ 33%

Qualitat		Fita	Resultat	Compliment
Optimitzar costos				
	Compres de material homologat	% de bateries i recanvis en relació al material homologat	70%	78,96% ● 100%
	Reduir la despesa en reproducció gràfica	Percentatge de reducció del nombre de planxes offset en comandes targetes	15%	29% ● 100%
Motivació i formació				
	Seguiment de la motivació del personal relacionat amb l'absentisme dels treballadors	Rati Absentisme (indisposicions + baixes + visites mèdiques / treballador	-1%	-44% ● 100%
	Promocionar el coneixement del lloc de treball mitjançant formació específica	Persones que han assistit a cursos (F. interna + externa + PRL)	10%	160% ● 100%
Augment satisfacció usuari				
	Millorar el temps de lliurament dels treballs establert a la carta de serveis	Temps de lliurament treballs DRG (max dies)	5	4,75 ● 100%
	Reduir el temps de tramitació de factures de subministraments continus establert a la carta de serveis	Dies de tramitació factures SC (max dies)	10	11,30 ▲ 88%
	Reduir el temps de tramitació d'expedients de subministraments continus establert a la carta de serveis	Dies de tramitació expedients SC (max dies)	10	6,4 ● 100%
Millora continuada dels processos - SGD				
	Reduir el nombre d'incidències en processos	Taxa de variació del nombre d'incidències registrades	-10%	55,25% ◆ 0%
	Incentivar la utilització de l'espai personal per tramitar incidències laborals	% sobre la mitjana de Diba de gestions mitjançant espai personal vs format paper	10%	10,42% ● 100%
	Disminució d'errors en la tramitació d'expedients	Mitjana d'errors en procediments oberts	10	34,41 ◆ 29%
		Mitjana d'errors altres expedients (diferents oberts)	5	15,81 ◆ 32%
Millorar de la planificació				
	Racionalitzar l'ocupació espai magatzem	Grau de disponibilitat d'espai a la PDL (mínim)	10%	20,77% ● 100%
	Reducció del temps de tramitació factures	Dies d'entrada en SAP fins la tramitació factura (màxim)	10	7,60 ● 100%
Millorar la contractació externa				
	Realitzar inspeccions dels serveis externs en base a programació	% d'inspeccions efectuades en base a programació	100%	62,91% ◆ 63%
	Controlar el compliment dels requeriments contractuals	% compliment requeriments plecs contractuals	100%	99,50% ● 100%
Gestió ambiental				
	Incrementar la taxa de recollida selectiva de paper i cartró respecte la generació total de residus	Taxa de recollida selectiva de paper i cartró (respecte el volum total de residus)	5%	-0,76% ◆ 0%
	Incrementar la taxa de recollida selectiva d'envasos respecte la generació total de residus	Taxa de recollida selectiva d'envasos (respecte el volum total de residus)	5%	-0,15% ◆ 0%
	Introducció, ús i venda d'energies renovables i de cogeneració	Total energia anual produïda a les diferents instal·lacions (kWh/any)	195.955	289.397 ● 100%