

Objectius estratègics**Qualitat**

Optimitzar costos ▲ 93%
 Augmentar la satisfacció dels usuaris ◆ 57%
 Optimitzar processos i la planificació ◆ 73%
 Optimitzar la gestió dels recintes i mantenir la coordinació amb els estadants ◆ 50%
 Millorar la contractació externa de subministraments i serveis ▲ 91%

Gestió ambiental i sostenibilitat

Controlar i reduir les emissions ◆ 75%
 Racionalitzar la gestió de residus ● 100%
 Augmentar el grau d'ambientalització i implementació de la IAC ◆ 61%
 Dinamitzar i fomentar les accions del Pla d'Optimització de recursos ● 100%
 Reduir consums en subministraments continus en Parc Mòbil, Reprografia i PDL ● 100%

Prevençió i seguretat laboral

Integració de la prevenció i la protecció en la gestió ordinària ◆ 43%

Qualitat		Fita	Resultat	Compliment
Optimitzar costos				
Racionalitzar les potències de subministrament elèctric	Disposició informe adequació potències subministrament elèctric	90	105	● 100%
Potenciar la utilització del taller del Parc Mòbil	Vehicles nous registrats en taller per reparació/revisió	50	43	▲ 86%
Reduir la despesa en reproducció gràfica	Còpies en blanc i negre al centre	450000	388901	● 100%
	Còpies en color al centre	1975000	1649968	● 100%
	Percentatge de reducció del nombre de planxes offset en comandes targetes	10	32	● 100%
Optimitzar els la despesa en serveis postals	Import serveis postals	175.000 €	87.812,29 €	● 100%
Incrementar les compres del material d'oficina homologat	% de bateries i recanvis del taller de Parc Mòbil homologats respecte al total	70%	63,39%	▲ 91%
	% de material d'oficina homologat (Compres)	85%	57,11%	◆ 67%
Augmentar la satisfacció dels usuaris				
Incrementar l'índex de satisfacció dels usuaris	Grau de satisfacció dels usuaris	80%	8,38	● 100%
Disposar estudi de satisfacció per a totes les activitats de la SDL	Núm d'estudis de satisfacció elaborats (enquestes o altres mecanismes)	19	9	◆ 47%
Disminuir el nombre de queixes i reclamacions	Taxa de variació nombre de queixes i reclamacions	-25%	50%	◆ 0%
Compliment compromisos Cartes de Serveis	Grau de compliment compromisos Cartes de Serveis	100	79%	◆ 79%
Ofertir suport tècnic audiovisual de qualitat	% de conformitats sobre el total d'activitats de suport al Palau Güell	100	75,00	◆ 75%
Reduir el temps de tramitació de factures de subministraments continus establert a la carta de serveis	Dies de tramitació factures SC (max dies)	10	21	◆ 0%
Reduir el temps de tramitació d'expedients de subministraments continus establert a la carta de serveis	Dies de tramitació expedients SC (max dies)	10	2,17	● 100%
Optimitzar processos i la planificació				
Optimitzar la PDL	% unificació de rutes	25%	48	● 100%
Racionalitzar l'ocupació espai magatzem	Grau de disponibilitat d'espai a la PDL (mínim)	10%	24	● 100%
Número d'inventaris de recursos tècnics	Número d'inventaris de recursos tècnics	6	Annual	◆ 0%
Mínimizar el temps d'execució al servei final	Número de maquetacions derivades de Gab. De Premsa i Comunicació	35	21	◆ 60%
Disminució d'errors en la tramitació d'expedients	Nombre d'errors en procediments oberts	10	12	◆ 0%
	Nombre d'errors altres expedients (diferents oberts)	5	5	● 100%
Reducció del temps de tramitació factures	Dies d'entrada en SAP fins la tramitació factura (màxim)	10	10	● 100%
Reduir el nombre d'incidències en processos	Taxa de variació del nombre d'incidències registrades	-5	-56,82	● 100%
Incentivar la utilització de l'espai personal per tramitar incidències laborals	% d'utilització de l'espai personal sobre la mitjana de DIBA	5%	11%	● 100%
Optimitzar de la gestió dels recintes i mantenir la coordinació amb els estadants				
Fomentar la cohesió amb els estadants dels recintes Corporatius	Reunions de coordinació amb els estadants en recintes corporatius	3	6	● 100%
Assegurar la correcta utilització dels espais comuns segons la normativa vigent aplicable	Incidències generades en la utilització dels espais autoritzats	0	1	◆ 0%
Millorar la contractació externa				
Optimitzar contractes amb serveis externalitzats	Verificacions anuals servei de neteja interiors (92020)	277	269	● 97%
	% conformitats sobre el total de verificacions en servei de neteja interiors (92020)	98%	95,49%	● 97%
	Verificacions anuals servei de neteja exteriors	48	45	▲ 94%
	% conformitats sobre el total de verificacions en servei de neteja exteriors	95%	89%	▲ 93%
Realitzar inspeccions dels serveis externs en base a programació	% de verificacions efectuades en base a programació	100%	63%	◆ 63%
Controlar el compliment dels requeriments contractuals	% compliment requeriments plecs contractuals	100%	146%	● 100%
Gestió ambiental i sostenibilitat				
Controlar i reduir les emissions				
Reduir l'emissió de gasos contaminants dels vehicles corporatius	Taxa de variació de les emissions Òxids de nitrogen VAC	-5%	-73%	● 100%
	Taxa de variació de les emissions Òxids de nitrogen VSC	-5%	25%	◆ 0%
	Taxa de variació de les emissions CO2 VAC	-5%	-26%	● 100%
	Taxa de variació de les emissions CO2 VSC	-5%	-25%	● 100%
Racionalitzar la gestió de residus				
Reducció de la producció de residus al Parc mòbil	Taxa producció de residus per ordre de treball al Parc Mobil	-3%	-33%	● 100%
Augmentar el grau d'ambientalització i implementació de la IAC				
Incrementar les compres ambientals	% de mobiliari i complements d'oficina amb garantia mediambiental	60%	78,72%	● 100%
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%	-2,14%	◆ 21%
Dinamitzar i fomentar les accions del Pla d'Optimització de recursos				
Incrementar les actuacions de sostenibilitat al POR 2.0	Nombre d'accions desenvolupades i publicades anualment al web del POR 2.0 (Corporació sostenible)	12	12	● 100%
Reduir consums en subministraments continus en Parc Mòbil, Reprografia i PDL				
Reduir el consum d'electricitat	Consum d'electricitat en kW/h	13100075	752900	● 100%
Reduir el consum d'aigua	Consum d'aigua en m3	121117	1159	● 100%
Reduir el consum de gas en PDL	Consum de gas en m3	399587	3112	● 100%
Objectius Prevençió i seguretat laboral				
Integració de la prevenció i la protecció en la gestió ordinària				
Assolir un grau de coneixement òptim en matèria preventiva	Promig de personal formats en PRL durant un any	15	Annual	◆ 0%
Reduir la sinistraltat global (objectiu 0 accidents)	Taxa de reducció d'accidents totals	-15	-10,76	◆ 72%
Reduir la sinistraltat amb baixa laboral (objectiu 0 accidents)	Taxa de reducció d'accidents amb baixa	-50	-20,70	◆ 41%
Implementar de les accions preventives amb recursos propis	Taxa d'implementació d'accions preventives amb recursos propis	20	12	◆ 60%