

Secció de Qualitat i Processos

Objectius estratègics**Estratègia**

Compliment desplegament del Pla estratègic

◆ 30%

Qualitat

Optimitzar costos

◆ 72%

Augmentar la satisfacció dels usuaris

◆ 46%

Optimitzar processos i la planificació

◆ 67%

Optimitzar la gestió dels recintes i mantenir la coordinació amb els estadants

◆ 50%

Millorar la contractació externa de subministraments i serveis

▲ 95%

Gestió ambiental i sostenibilitat

Controlar i reduir les emissions

● 100%

Racionalitzar la gestió de residus

◆ 67%

Augmentar el grau d'ambientalització i implementació de la IAC

◆ 50%

Dinamitzar i fomentar les accions del Pla d'Optimització de recursos

● 100%

Reduir consums en subministraments continus en Parc Mòbil, Reprografia i PDL

▲ 85%

Prevenió i seguretat laboral

Integració de la prevenció i la protecció en la gestió ordinària

◆ 37%

Responsabilitat social corporativa

Integració de la perspectiva de gènere en la gestió ordinària

◆ 14%

Estratègia**Fita Resultat Compliment**

Complir el desplegament del pla estratègic

Rati de compliment del pla estratègic

88%

16% ◆ 18%

Complir el pla d'acció en matèria de riscos (nivells I i II)

Rati d'accions completades de riscos (nivells I i II)

100%

7% ◆ 7%

Reduir el nivell de risc

Mitjana de risc de la SDL

5

7 ◆ 21%

Complir el pla d'acció en matèria de necessitats de les parts interessades

Rati de compliment de les necessitats de les parts interessades

100%

73% ◆ 73%

Qualitat**Fita Resultat Compliment****Optimitzar costos**

Racionalitzar les potències de subministrament elèctric

Disposició Informes semestrals d'optimització de potències subministrament elèctric

90

60 ◆ 67%

Potenciar la utilització del taller del Parc Mòbil

Vehicles nous registrats en taller per reparació/revisió

50

18 ◆ 36%

Reduir la despesa en reproducció gràfica

Còpies en blanc i negre al centre

450.000

766.574 ◆ 59%

Còpies en color al centre

1.975.000

1.934.993 ● 100%

Percentatge de reducció del nombre de planxes offset en comandes targetes

10

32 ● 100%

Compres de material homologat

% de bateries i recanvis en relació al material homologat

70%

55% ◆ 79%

Incrementar les compres de material homologat

% de material d'oficina homologat

85%

54,48% ◆ 64%

Augmentar la satisfacció dels usuaris

Incrementar l'índex de satisfacció dels usuaris

Grau de satisfacció dels usuaris (Sales descans i punts informació)

80%

83% ● 100%

Disminuir el nombre de queixes i reclamacions

Taxa de variació nombre de queixes i reclamacions

-25%

60% ◆ 0%

Compliment compromisos Cartes de Serveis

Grau de compliment compromisos Cartes de Serveis

100

84% ◆ 84%

Grau d'actualització Cartes de Serveis (9/9)

100

0% ◆ 0%

Optimitzar processos i la planificació

Optimitzar la PDL

% unificació de rutes

25%

57,46 ● 100%

Racionalitzar l'ocupació espai magatzem

% de disponibilitat d'espai a la PDL (mínim)

10%

24,82 ● 100%

Elaborar inventari de recursos tècnics en totes les unitats d'activitat (Sales de reunions, equips audiovisuals, vehicles, eines taller, reprografia i PDL)

Número d'inventaris de recursos tècnics

6

0 ◆ 0%

Minimitzar el temps d'execució al servei final

Número de maquetacions derivades de Gab. De Premsa i Comunicació

35

20 ● 100%

Disminució d'errors en la tramitació d'expedients

Nombre d'errors en expedients de contractació per procediment obert

10

n/d ◆ 0%

Nombre d'errors en expedients de contractació (diferents oberts)

10

n/d ◆ 0%

Reducció del temps de tramitació factures

Dies tramitació factures des d'entrada en SAP

10

3 ● 100%

Reduir el nombre d'incidències en processos

Taxa de variació del nombre d'incidències registrades

-5

-24 ● 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

18 ◆ 0%

Incentivar la utilització de l'espai personal per tramitar incidències laborals

% d'utilització de l'espai personal sobre la mitjana de DIBA

10%

8,93% ▲ 89%

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

6

6 ● 100%

Assegurar la correcta utilització dels espais comuns segons la normativa vigent aplicable

Incidències generades en la utilització dels espais autoritzats

0

7 ◆ 0%

Millorar la contractació externa

Secció de Qualitat i Processos

Optimitzar contractes amb serveis externalitzats	Verificacions anuals servei de neteja interiors (92020)	277	291	● 100%
	% conformitats sobre el total de verificacions en servei de neteja interiors (92020)	98%	99%	● 100%
	Verificacions anuals servei de neteja exteriors	48	46	● 96%
	% conformitats sobre el total de verificacions en servei de neteja exteriors	95%	100%	● 100%
Realitzar inspeccions dels serveis externs en base a programació	% de verificacions efectuades en base a programació	100%	73%	◆ 73%
Controlar el compliment dels requeriments contractuals	% compliment requeriments plecs contractuals	100%	99,1%	● 99%
Gestió ambiental i sostenibilitat				
Controlar i reduir les emissions				
Reduir l'emissió de gasos contaminants dels vehicles corporatius (dades incompletes)	Taxa de variació de les emissions Òxids de nitrogen VAC	-5%	-55%	● 100%
	Taxa de variació de les emissions Òxids de nitrogen VSC	-5%	-38%	● 100%
	Taxa de variació de les emissions CO2 VAC	-5%	-66%	● 100%
	Taxa de variació de les emissions CO2 VSC	-5%	-7%	● 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%	45%	◆ 0%
Reducció de la producció de residus a Reproducció Gràfica	Taxa producció de residus per ordre de treball a Reproducció Gràfica	-3%	-16%	● 100%
Reducció de la producció de residus a PDL	Taxa producció de residus per ordre de treball a PDL	-3%	-44%	● 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%	95,59	● 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%	1,89%	◆ 0%
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	12	16	● 100%
Reduir consums en subministraments				
Reduir el consum de gas al Departament de Plataforma de Distribució Logística	Consum de gas en m3 al Departament de Plataforma de Distribució Logística	3.112	9.102	◆ 34%
Reduir el consum d'aigua al Departament de Plataforma de Distribució Logística	Consum d'aigua en m3 al Departament de Plataforma de Distribució Logística	799	690	● 100%
Reduir el consum d'electricitat al Departament de Plataforma de Distribució Logística	Consum d'electricitat en kWh al Departament de Plataforma de Distribució Logística	564.745	509.749	● 100%
Reduir el consum d'aigua al Departament de Reproducció gràfica	Consum d'aigua en m3 al Departament de Reproducció gràfica		72	
Reduir el consum d'electricitat al Departament de Reproducció gràfica	Consum d'electricitat en kWh al Departament de Reproducció gràfica	82.910	69.656	● 100%
Reduir consum d'aigua en Parc Mòbil Corporatiu	Consum d'aigua en m3 al Parc Mòbil Corporatiu	360	405	▲ 89%
Reduir el consum d'electricitat en Parc Mòbil Corporatiu	Consum d'electricitat en kWh al Parc Mòbil Corporatiu	105.245	121.049	▲ 87%
Prevençió i seguretat laboral				
Integració de la prevenció i la protecció en la gestió ordinària				
Assolir un grau de coneixement òptim en matèria preventiva	% de personal formats en PRL durant l'any	15	50,68	● 100%
Reduir la sinistralitat global (objectiu 0 accidents)	Taxa de variació d'accidents	-15	33,47	◆ 0%
Reduir la sinistralitat amb baixa laboral (objectiu 0 accidents)	Taxa de variació d'accidents amb baixa	-50	46,52	◆ 0%
Implementar de les accions preventives proposades	% d'implementació d'accions preventives amb recursos propis (accions validades)	100	46	◆ 46%
Responsabilitat social corporativa				
Integració de la perspectiva de gènere en la gestió ordinària				
Integració de la perspectiva de gènere en la gestió ordinària	% de personal formats en igualtat de gènere durant l'any	20	5,67	◆ 28%
Integració de la perspectiva de gènere en la gestió ordinària	% de personal formats en assetjament sexual vinculat al gènere durant l'any	20	0	◆ 0%

Cartes de Serveis - compliment de compromisos

Secció de Gestió Administrativa	72%
Suport d'informació bibliogràfica i documental	100%
Compres	100%
Gestió d'espais	96%
Magatzem i espais (PDL)	63%
Parc Mòbil	58%
Reproducció Gràfica	98%
Subministraments	100%
Gestió de Recintes	71%
Grau de compliment compromisos	84%

	Fita	Indicador	Compliment
Secció de Gestió Administrativa			
Rati utilització espai personal respecte les sol·licituds (s/mitja Diba)	10%	8,93%	89%
Temps de resposta			
Tramitació de les incidències (h)	3	2,60	100%
Tramitació factures (dies)	10	12,50	80%
Seguiment tramitació expedients (check-list verificacions) (dies)	7	0,00	0%
Controlar l'execució pressupostària (excepte capítol I)	85%	76,5%	90%
Biblioteca General i de Referència			
Actualitzar anualment la col·lecció bibliogràfica	>0	43,00%	100%
Grau de resposta a sol·licituds	100%	100%	100%
Temps resposta peticions tram 1	80%	100%	100%
Departament de Compres i Magatzem			
Temps de resposta en lliurar els articles	24 - 72 h	44,88	100%
Gestió d'Espais			
Temps (dies) en lliurament complements sota comanda	15	2,88	100%
Mitjana t. resposta lliurament material sol·licituds conformades en estoc	2	2,46	81%
Mitjana t. resposta lliurament mobiliari en stock	5	3,12	100%
% projectes remodelació executats en termini acordat	90%	94,5%	100%
% d'incidències sobre el total sol·licituds	10%	0%	100%
Magatzem i espais (PDL)			
Temps de resposta (max. 48h)	48	84,54	57%
Resposta sol·licituds d'esporgació i destrucció en fase de caducitat	100%	100%	100%
Nivells temperatura i humitat [desviació paràmetres tolerats]	10%	30%	33%
Departament Parc Mòbil			
Grau acompliment temps de resposta			
Servei de taller en dependències del Parc Mòbil (dies)	2	3,52	57%
En tallers aliens (xapa i/o pintura) (dies)	7	9,09	77%
Incidències en el servei VSC (<6 al trim)	24	9	100%
Millora de la flota	10%	0%	0%
Departament de Reproducció Gràfica			
Temps mitjans de resposta (dies)	5	5,2	97%
% de reducció de residus per ordre de treball sobre l'any anterior	-10%	-15,91%	100%
Subministraments Continus			
Temps de resposta tramitació altes/baixes/canvis titularitat (max 10 dies)	100%	100%	100%
Temps de resposta tramesa sol·licituds d'informació (max. 4 dies)	100%	100%	100%
Gestió de Recintes			
Grau de compliment temps de resposta (Senyalètica)	100%	99%	99%
Grau de satisfacció de l'usuari/ària (Subdirecció)			
Incidències identificades en servei de carteria	0	1	0%
Incidències respecte al total de trucades ateses	0,17%	0,07%	100%
% respostes a els suggeriments i/o reclamacions rebudes	100%	87%	87%