

## Línia d'actuació

### 5.14. Gestió de la qualitat

## Objectiu estratègic

Consolidar una Administració pública, transparent i professional, al servei dels governs locals i de la ciutadania

## Programa pressupostari

92040 Modernització corporativa i publicacions oficials

## Unitats responsables

12011 Servei d'Organització i Responsabilitat Social Corporativa

12012 Servei del Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i altres Publicacions Oficials

12010 Subdirecció de Modernització Corporativa i Publicacions Oficials

12000 Gerència

10000 Àrea de Presidència

## Objectius específics

Ponderació

1. Elaborar cartes de serveis dels àmbits funcionals de la corporació	40 %
2. Donar suport als ens locals en matèria de gestió de la qualitat (ISO, EFQM, etc.)	20 %
3. Aconseguir la puntuació 500+ en el segell del model EFQM per al Servei del BOPB i altres Publicacions Oficials	40 %

## Indicadors clau

Valor 2015

Objectiu 2019

1. Percentatge de serveis interns amb carta de serveis	0 %	25 %
2. Nombre de projectes de suport als ens locals en matèria de gestió de la qualitat	0	4
3. Puntuació obtinguda en l'autoavaluació del model EFQM al Servei del BOPB i altres Publicacions Oficials	400+	500+

## Dada de referència

Valor 2015

Objectiu 2019

Percentatge d'ens locals de la demarcació de Barcelona, de 5.000 a 50.000 habitants, amb sistemes de gestió de la qualitat implantats	-	20 %
---	---	------