

Planejament estratègic 2015-2017



Relació de continguts

- 1. Introducció**
- 2. Àmbit d'actuació**
- 3. Context**
- 4. Missió, visió i valors**
- 5. Anàlisi estratègica**
 - 5.1 Anàlisi dels grups d'interès
 - 5.2 Anàlisi DAFO
- 6. Línies estratègiques**
- 7. Plans d'acció**

1. Introducció

Aquest document té com a objectiu definir el planejament estratègic del Sistema d'Informació (SI) del Servei del Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i d'altres Publicacions Oficials (SBOPiPO) per al període 2015-2017.

Aquesta planificació estratègica requereix d'una anàlisi, reflexió i presa de decisions sobre el camí que hem de recórrer en el futur, no només per respondre davant dels canvis de l'entorn i aconseguir tant eficiència com qualitat, sinó també per proposar les transformacions que aquell requereix. El seu desenvolupament ha de determinar:

- Identitat de l'organització: qui som?
- Missió: què fem?
- Visió: què volem ser?
- Valors: quins principis ens guien?
- Anàlisi dels grups d'interès: quins són els nostres clients?
- Anàlisi intern i extern: quines amenaces i oportunitats tenim?
- Definició d'estratègies: a on volem arribar?
- Definició de plans d'acció: quines accions durem a terme per aconseguir-les?
- Establiment d'objectius: com es mesura el que fem?

Elements del procés de planificació estratègica



2. Àmbit d'actuació

El SBOPiPO té com a missió publicar els anuncis oficials d'àmbit provincial amb criteris d'excel·lència, així com desenvolupar serveis de valor afegit orientats a facilitar l'accés a la informació pública d'àmbit català, per contribuir a la transparència de les administracions públiques.

Els serveis principals són la publicació del servei del Butlletí Oficial de la Província de Barcelona (BOPB) i el Cercador d'Informació i Documentació Oficials (CIDO), portal web d'accés universal i gratuït.

El CIDO és un servei que va crear la Diputació de Barcelona l'any 2001, de l'evolució del Centre d'Informació de Diaris Oficials sorgit l'any 1994. Aquest servei facilita l'accés a la informació que es publica als butlletins oficials que afecten l'àmbit territorial de Catalunya, la Diputació, els ajuntaments de la província, la resta d'administracions públiques i la ciutadania en general, i garanteix el dret i l'accessibilitat a la informació pública de forma fàcil i gratuïta. És a dir, treballa pels principis del dret a la informació, i transparència en la gestió de les administracions públiques.

El CIDO presenta la informació catalogada i relacionada de l'Administració local i autonòmica de Catalunya, estatal i comunitària. Aquesta informació es presenta agrupada per normes i/o procediments, independentment de la publicació oficial en què s'hagin publicat els anuncis i es fa un seguiment de cada procés, de manera que es garanteix la traçabilitat de la informació, és a dir, a cada fitxa es detallen tots els anuncis publicats que tinguin relació amb una de les fases del procés normatiu i/o del procediment administratiu.

A més, durant els últims anys, el SI ha apostat per un servei personalitzat al client atenent a les seves demandes d'informació, que consisteix en l'anàlisi, la recollida de les dades i la posterior difusió de la informació.

3. Context

La transparència en l'àmbit de l'Administració pública significa garantir el lliure accés a la informació generada per aquesta, amb l'objectiu de crear un ambient de confiança entre el govern i la societat i, d'aquesta manera, es contribueix a formar una ciutadania responsable i participativa. La *Constitució Espanyola*, en el seu article 105.b), va assentar les bases d'aquesta garantia establint el dret de les persones a accedir a la informació pública, el qual ha estat desenvolupat de forma genèrica per la *Llei 30/1992, de 26 de novembre, del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú*.

A banda d'aquest principi bàsic de transparència administrativa, la Constitució també reconeix, en el seu art. 9.3, el principi de publicitat de la norma, que el defineix com un dels elements característics i essencials de l'Estat de dret. Aquest principi té la seva raó de ser en el fet que si els ciutadans fossin aliens a l'activitat normativa dels governs i administracions, es podrien veure sotmesos a la seva arbitrietat, que desapareix quan tenen l'oportunitat de conèixer el seu contingut.

A partir del desenvolupament d'aquesta idea d'accés a la informació, es va aprovar la *Directiva 2003/98/CE, de 17 de novembre, relativa a la reutilització de la informació del sector públic*, amb la finalitat d'explotar el potencial d'informació del sector públic i establir uns criteris homogenis d'equitat, proporcionalitat i no discriminació per al tractament de la informació susceptible de ser reutilitzada per persones físiques o jurídiques.

La incorporació al nostre l'ordenament jurídic d'aquesta Directiva va donar lloc a la *Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic*, la qual disposa un marc general per a les condicions de reutilització dels documents del sector públic, promovent la posada en disposició dels documents per mitjans electrònics i propiciant el desenvolupament de la societat de la informació.

Dins d'aquest context, s'emmarca la filosofia *Open Data* o dades obertes, que pretén posar a disposició de la societat les dades a l'abast dels organismes públics sense

processar i en formats fàcils de manipular, de tal manera que qualsevol ciutadà o empresa pugui analitzar-les, reutilitzar-les o redistribuir-les i convertir-les en altres serveis de valor afegit. Aquesta filosofia permet que les administracions públiques guanyin en transparència i, a la vegada, fomenta la generació de riquesa econòmica a través de la gestió intel·ligent dels seus recursos.

Arran de l'auge de les tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC) i, concretament, la revolució que han suposat les comunicacions electròniques, han posat de manifestat la necessitat que les administracions públiques s'adeqüin i ofereixin als seus ciutadans els avantatges de la nova societat de la informació.

Aquest nou context propicia l'aprovació de la *Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics* (LAECSP), la qual consagra el dret a comunicar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics. Aquesta Llei, desenvolupada pel *Reial decret 1671/2009, de 6 de novembre, pel qual es desenvolupa parcialment la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics*, en el seu art. 12 declara la validesa legal de les publicacions realitzades a la seu electrònica dels organismes que s'hagin de publicar als taulers d'anuncis o edictes, fet que ha contribuït a la proliferació de seus electròniques amb informació nombrosa i molt diversa, en detriment de les publicacions en els diaris o butlletins oficials.

En l'àmbit de la contractació administrativa, la *Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic*, substituïda pel *Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de contractes del sector públic*, atorga valor oficial a les publicacions realitzades al Perfil del contractant i, en determinats casos, substitueix a la que s'ha de realitzar al butlletí oficial corresponent. En aquest sentit, expressa la possibilitat de publicar les adjudicacions provisionals dels contractes únicament en el Perfil de contractant, fet que provoca, novament, la disminució de les publicacions en els butlletins oficials.

Totes aquestes regulacions han servit de camí per avançar cap a l'aprovació de la *Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern* i, en l'àmbit català, de la *Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern*, que pretenen implementar una cultura de la transparència amb la imposició de l'obligació de publicitat activa per a totes les administracions i l'ús de mitjans electrònics per facilitar la participació, la transparència i l'accés a la informació.

Aquesta nova realitat, en principi, hauria de facilitar la transparència administrativa ja que fa que els ciutadans puguin conèixer què succeeix a l'interior de les administracions públiques i puguin accedir a la informació que generen o als procediments que tramiten, però en la realitat està generant una dispersió no prevista ni volguda de la informació oficial publicada.

Així mateix, aquest nou escenari de gran connectivitat entre persones i la gestió de la informació que se'n deriva afavoreixen que s'avanci cap a formes d'intel·ligència col·lectiva. És el cas de les xarxes socials, que, a banda de complementar els canals de comunicació bidireccional de l'Administració (atenció telefònica, presencial, etc.), faciliten la creació de xarxes temàtiques d'usuaris. A més, produeixen coneixement fonamental i complementari a tenir en compte i, gràcies al seu gran ús provocat també per l'accés des de diversos dispositius, es poden multiplicar les utilitats. Ofereixen, doncs, un excel·lent escenari cap a la millora i la innovació.

4. Missió, visió i valors

La declaració de la missió serveix per aportar claredat i proporcionar un marc de referència per a totes les decisions a prendre. Aquesta descriu el concepte de l'organització, la naturalesa dels serveis i els valors sobre els quals es funciona.

Missió

El CIDO té per objectiu prestar un servei de difusió de la informació pública de qualitat per garantir el dret i el lliure accés dels ciutadans i contribuir a la transparència en l'àmbit de l'Administració pública.

La visió és una representació del que creiem que el futur ha de ser per a la nostra organització, i ha de transmetre i plantejar reptes que indiquin cap a on volem avançar.

Visió

El CIDO vol ser el servei de referència per a l'accés a la informació pública i potenciar la garantia de la integritat de la informació, així com treballar per la innovació i la millora contínua.

Per valors s'entenen els principis ètics i de funcionament que guien la presa de decisions i la forma de treballar amb l'objectiu de generar una manera de fer coherent i consistent.

Valors

Col·laboració

Establir una bona relació amb els grups d'interès per obtenir uns resultats mútuament beneficiosos.

Excel·lència

Actuar amb eficàcia i eficiència per obtenir els millors resultats.

Professionalitat i experiència

Exercir amb responsabilitat, coneixement i experiència les nostres funcions.

Innovació

Generar noves idees, serveis i pràctiques que aportin valor al servei.

Transparència

Actuar amb claredat, compartint la informació i el coneixement disponible.

Vocació de servei públic

Orientar-se cap a la ciutadania, amb la voluntat de satisfer les seves necessitats i prioritats.

5. Anàlisi estratègica

L'anàlisi estratègica és un procés per descobrir el conjunt d'amenaçes i oportunitats que l'entorn presenta per a l'organització, així com el conjunt de forces i debilitats que aquesta mostra amb relació als factors competitiu que defineixen el seu àmbit de treball, de tal manera que permeti a la direcció un diagnòstic i avaluació de la seva posició competitiva.

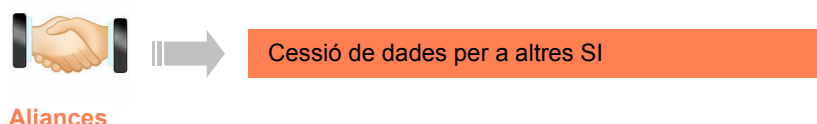
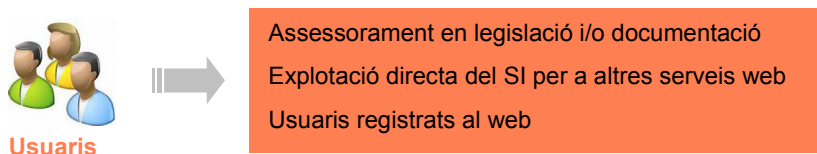
5.1 Anàlisi dels grups d'interès

Els grups d'interès tenen uns determinats objectius i interessos que estan vinculats amb l'actuació de l'organització en el sentit que estan condicionats i, a la vegada, condicionen els objectius de l'organització. A través d'aquesta anàlisi, es pot disposar d'informació per dissenyar i oferir productes i serveis de qualitat que satisfacin les seves expectatives.

Pel que fa a l'àmbit del SI, es distingeixen tres tipus de grups d'interès:

- **Usuaris.** Són aquelles persones o organitzacions a les quals van dirigits els serveis que es presten i que justifiquen la seva existència. Dins d'aquest grup, es troben els usuaris interns de la Diputació de Barcelona, als quals se'ls ofereix assessorament en matèria de legislació, i els usuaris del web del CIDO que s'han registrat a l'entorn personal.
- **Aliances.** Es consideren aliances aquelles organitzacions o ens a través de les quals es busca un benefici propi en comú per tal de compartir recursos i millorar el posicionament. En el SI, es detecten com a aliances les organitzacions i/o serveis als quals se'ls cedeixen dades, de forma que aquells poden ampliar la informació que ofereixen i el SI millorar el seu posicionament.
- **Societat.** En aquest grup s'inclouen tots aquells usuaris que utilitzen els nostres serveis però que no es poden incloure dins del grup d'usuaris perquè no es poden quantificar o identificar.

Grups d'interès



5.2 Anàlisi DAFO

L'anàlisi DAFO és el mètode més senzill i eficaç per decidir sobre el futur d'una organització. Serveix per plantejar les accions que s'han de dur a terme per aprofitar les oportunitats detectades i per preparar l'organització contra les amenaces, tenint en compte les debilitats i fortaleces.

El principal objectiu és ajudar a l'organització a trobar els seus factors estratègics crítics amb la finalitat de fer-los servir per recolzar els canvis organitzatius: consolidant les fortaleces, minimitzant les debilitats, aprofitant els avantatges de les oportunitats i eliminant o reduint les amenaces.

Els dos pilars bàsics d'aquesta anàlisi són:

- Anàlisi extern, que engloba les amenaces i les oportunitats. Les amenaces són aquells factors que poden posar en perill l'existència de l'organització, sempre i quan es puguin evitar o convertir en oportunitats. I les oportunitats descriuen els possibles mercats o necessitats sobre els quals es pot obtenir un avantatge competitiu.
- Anàlisi intern, que inclou les debilitats i les fortaleces. Les debilitats descriuen els factors sobre els quals es té una posició desfavorable respecte de la competència, i les fortaleces descriuen els recursos i habilitats que es posseeixen.

Amenaces	Oportunitats
<ul style="list-style-type: none"> • Excés de dependència amb Informàtica. • Excessiva rigidesa dels serveis interns de la Diba. • Reorganització de la Diba per canvis polítics. • Nova legislació que provoca la disminució de les publicacions en butlletins oficials. • Risc de no equilibrar la taxa per la baixada de caràcters i ingressos. • Poques eines per a la motivació del personal. • Incertesa per la possible unificació dels butlletins provincials. • Conjuntura econòmica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Filosofia <i>Open Data</i>. • El CIDO com a servei d'utilitat per als taulers d'anuncis dels municipis. • Nova legislació, especialment en matèria de transparència i contractació pública. • Aposta per la formació interna del personal mitjançant els MOOC (<i>Massive Online Open Course</i>). • Recerca de noves aliances amb altres institucions. • Dispersió de la informació pública que fa més útil el CIDO com a servei d'unificació. • Expansió del CIDO dins l'àmbit social. • Canvis polítics que afecten a l'organització de la Diba.

Debitats	Fortaleses
<ul style="list-style-type: none"> • No hi ha difusió del CIDO perquè manca un procés de planificació estratègica de màrqueting. • Manquen canals d'atenció al client, tenint en compte les xarxes socials. • Manca un veritable quadre de comandament, tot i que hi ha un seguiment exhaustiu dels indicadors. • Web obsoleta tecnològicament i també pel que fa al disseny. • Dificultat en el seguiment de les fonts d'informació externes. Presència de forats d'informació que té com a conseqüència el fet de deixar d'oferir informació al ciutadà. • Serveis no planificats. • Manca de cultura d'equip. • Cal millorar la gestió del coneixement individual per tal de compartir la informació, tant a nivell ascendent com descendent i transversal. No es dona el fet de convertir la informació en comunicació i coneixement. • Necessitats de perfil documental i/o normatiu, ni que sigui amb l'autoformació. 	<ul style="list-style-type: none"> • El CIDO és un servei consolidat i és un SI potent. • Es treballa usant la gestió per processos. • Lideratge per part dels caps: els caps es creuen el que fan i ho saben difondre. • Equip compromès. • Equip format per perfils diferents que es complementen. • Bona comunicació formal. • Bona participació i aportació de comentaris amb els caps i amb els companys. • Bona formació a nivell intern: manual d'acollida i instruccions. • Millora de l'eficiència amb els nous aplicatius. • Flexibilitat en els recursos humans: no es mostra resistència als canvis i hi ha adaptació a les noves situacions. • Equilibri en la polivalència amb relació a les necessitats del servei. • Negoci atractiu amb possibilitats, no estàtic. • El CIDO proporciona continguts per als portals de transparència dels ajuntaments de Catalunya. • Augment de les explotacions sectorials.

6. Línies estratègiques

Un cop analitzat el context intern i extern, i tenint en compte la nostra missió i visió, és a dir, quines són les amenaces i oportunitats internes i externes, la naturalesa del servei que prestem i què volem aconseguir, es plantegen les següents línies estratègiques:

LE1 Potenciar els productes del Servei per arribar a més clients

Durant els últims anys, hi ha hagut un creixement de les TIC que ha provocat canvis en l'àmbit personal, social i professional. Aquests canvis han millorat la connectivitat entre les persones i la gestió de la informació disponible, aconseguint que s'avanci cap a la millora i la innovació.

En aquest context, han sorgit algunes eines que permeten millorar les utilitats i aprofitar el coneixement que es transmet. Les xarxes socials, a banda de permetre la comunicació entre persones que comparteixen un interès comú, també mostren les tendències i necessitats dels usuaris. El seu ús s'ha estès en part gràcies a l'accés des de diversos dispositius (telèfons mòbils, tauletes, etc.), cosa que ha propiciat l'adaptació dels llocs web actuals per a la seva consulta des d'aquests dispositius.

Una altra eina que ha millorat la publicació d'informació i, per tant, la comunicació, és la sindicació de continguts (RSS, *Really Simple Syndication*), la qual permet publicar les actualitzacions d'un lloc web sense necessitat de consultar la font original constantment. Aquestes actualitzacions, anomenades feeds, s'agreguen a un lector de feeds que permeten consultar la informació en qualsevol moment i des de qualsevol lloc.

Pel que fa als llocs web, l'existència d'un nombre cada vegada més gran d'aquests en tots els sectors fa necessari oferir una experiència d'usuari cada vegada millor. Es parla d'una regla dels cinc segons, segons la qual un usuari estàndard triga cinc segons a decidir si es queda a la pàgina o se'n torna a Google per buscar-ne una altra. Durant aquest breu període de temps només rep una primera impressió visual que li ofereix el disseny de la pàgina i una primera percepció de la usabilitat del web, de manera que si no troba fàcilment el que busca o no el convenç el disseny, no seguirà endinsant-se en els seus continguts.

Aquests darrers anys, les tendències en el disseny web han anat evolucionant: la distribució de continguts és diferent, predominen les formes arrodonides a les cantonades dels requadres, etc. Gràcies a les possibilitats de les noves tecnologies estandarditzades (fonamentalment, HTML5, CSS3 i apis de Javascript), ha estat possible millorar l'aspecte de la xarxa.

En aquest sentit, a més, existeix una tendència generalitzada a adaptar l'aspecte del web al dispositiu des del qual es visualitza. Aquest disseny adaptable permet que les visites des dels nous dispositius (cada vegada més emprats per la navegació web) ofereixin una experiència d'usuari més positiva, la qual cosa facilita l'augment de visites, donat que des d'aquests dispositius (telèfons mòbils i tauletes) es pot accedir a Internet des de qualsevol lloc i a qualsevol hora.

Totes aquestes eines, en estar alineades amb les necessitats de comunicació i informació actuals de la societat, ajuden a arribar a tots els nostres grups d'interès.

LE2 Racionalitzar la gestió i organització per ser més eficients

L'any 2007, el SBOPiPO va establir un sistema de gestió de la qualitat d'acord amb els estàndards de la ISO 9001 amb la finalitat de donar millors prestacions als seus clients, el qual s'estructurava en tres pilars bàsics: la satisfacció del client, la motivació del personal i l'optimització i millora constant de la pròpia activitat. Durant els anys posteriors, el sistema va evolucionar de manera contínua i, finalment, es va incorporar el SI als estàndards de la ISO l'any 2011.

La idea principal sobre la qual versa la norma ISO 9001 és la millora contínua, la qual implica que els processos d'una organització s'han de planificar i avaluar atenent a les necessitats dels clients i, així, detectar accions que aportin valor i millorin la qualitat dels serveis.

Amb la voluntat de tendir cap a la qualitat total, l'any 2012 el SBOPiPO va començar a treballar sota el model de qualitat EFQM, el qual estén el concepte de qualitat a tots els processos de l'organització amb l'objectiu d'assolir l'excel·lència. Aquest model es recolza en l'esquema REDAR (Resultats, Enfocament, Desplegament, Avaluació i Revisió), el qual ha de servir com a eina d'avaluació i millora que permeti a l'organització afrontar els reptes per fer realitat l'excel·lència.

Aquesta idea de millora contínua present en els dos sistemes de qualitat porta implícita la necessitat de millorar l'eficiència o el rendiment, ja que per poder prestar més i millors serveis s'ha d'invertir temps i recursos, els quals s'aconsegueixen optimitzant els processos de l'organització.

LE3 Millorar la satisfacció i la implicació de les persones

L'any 1943, el psicòleg Abraham Maslow va plantejar el concepte de jerarquia de necessitats humanes argumentant que, a mesura que els individus van satisfent les seves necessitats més bàsiques, desenvolupen necessitats i desitjos més elevats.

Aquestes necessitats es troben organitzades de forma estructural (com una piràmide), on a la part més baixa s'ubiquen les necessitats prioritàries i, a la superior, les de menor prioritat. A l'últim nivell d'aquesta piràmide, Maslow el va anomenar motivació de creixement i autorealització, que es defineix com el moment en què una persona troba una justificació o sentit a la vida a través del desenvolupament d'una activitat.

Així doncs, un dels aspectes més importants per a una persona es basa en la satisfacció que li produeix la feina que desenvolupa i els aspectes que envolten el seu lloc de treball. D'aquesta manera, si s'aconsegueix millorar les relacions entre les persones i l'organització, es crea un ambient on les persones se senten motivades, són més productives i treballen més eficientment.

D'igual forma, les persones necessiten comunicar-se per expressar les seves necessitats i actituds i establir relacions amb els altres. Dins d'una organització, mantenir una comunicació constant és de vital importància per dur a terme els processos amb èxit, ja que enforteix la cultura organitzacional i crea un clima de treball que afavoreix l'eficiència i la productivitat de les persones.

En conjunt, tots els factors enumerats a les línies estratègiques de potenciació dels productes, racionalització de la gestió i satisfacció de les persones ajuden a fer realitat la nostra visió, és a dir, a difondre la imatge del CIDO com un servei referent en l'àmbit de la informació pública.

7. Plans d'acció

Amb l'objectiu d'aconseguir les línies estratègiques definides, es proposen els següents plans d'acció:

Línia estratègica	LE1 Potenciar els productes del Servei per arribar a més clients
Objectiu principal	OP1 Potenciar la visualització del producte del CIDO
Descripció	Analitzar i valorar la incorporació de noves fonts d'informació externes al SI del CIDO i adaptar el disseny i els serveis que s'ofereixen al web del CIDO tenint en compte les noves tendències en l'àmbit de la societat de la informació
Objectiu operacional	OO1 Assumir l'atenció al client del CIDO
Accions	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analitzar el protocol d'atenció al client 2. Realitzar formació en atenció al client 3. Implementar la tasca d'atenció al client 4. Avaluar i revisar la tasca d'atenció al client

Indicadors	% de queixes i reclamacions Temps de resolució de les queixes Núm. de peticions dels clients Grau de satisfacció dels clients % de tasques assumides
Objectiu operacional	OO2 Dissenyar i implantar el nou web del CIDO
Accions	1. Definir els requeriments del nou web 2. Crear els continguts del nou web 3. Implantar el nou web 4. Avaluar i revisar la implantació del nou web
Indicadors	% de queixes web Núm. de visites web % d'usuaris recurrents % de rebot Grau de satisfacció dels usuaris del web
Objectiu operacional	OO3 Confeccionar els continguts de difusió del CIDO
Accions	1. Analitzar i implementar noves maneres de presentar i organitzar la informació del SI (per exemple, infografies)
Indicadors	Núm. de continguts de difusió creats
Objectiu operacional	OO4 Augmentar les fonts d'informació i conjunt de dades
Accions	1. Analitzar la incorporació d'informació externa al SI 2. Crear i incorporar les noves fonts externes 3. Establir els criteris de catalogació de la nova informació
Indicadors	Núm. de fonts externes
Objectiu operacional	OO5 Augmentar els canals de difusió
Accions	1. Analitzar i crear els perfils a les xarxes socials 2. Crear aplicacions per a altres dispositius (mòbils i tauletes)
Indicadors	Núm. de canals de difusió
Objectiu operacional	OO6 Registrar la marca CIDO
Indicadors	1. Realitzar les accions necessàries per registrar la marca CIDO

Línia estratègica	LE1 Potenciar els productes del Servei per arribar a més clients
Objectiu principal	OP2 Consolidar el producte de serveis a tercers
Descripció	Crear noves aliances que aprofitin la informació del SI i contribueixin a la seva difusió
Accions	1. Elaborar el procediment per a la prestació de serveis a tercers 2. Analitzar els possibles clients, tant interns com externs 3. Determinar l'abast del producte de serveis a tercers 4. Elaborar un catàleg de serveis 5. Establir contacte amb els possibles clients per oferir el producte 6. Avaluar i revisar el projecte de serveis a tercers

Objectius operacionals	OO7 Establir una metodologia de gestió dels projectes de serveis a tercers OO8 Realitzar una anàlisi de <i>targets</i> de serveis a tercers OO9 Definir el producte de serveis a tercers
Indicadors	Núm. de serveis a tercers % d'augment dels serveis Núm. de clients analitzats

Línia estratègica	LE2 Racionalitzar la gestió i organització per ser més eficients
Descripció	Adequar i optimitzar el SI per aconseguir homogeneïtat i millorar el rendiment
Accions	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establir una plantilla per a la distribució de tasques 2. Analitzar els estats dels diferents mòduls 3. Realitzar un manteniment general del SI 4. Elaborar les instruccions de catalogació 5. Definir el nivell de catalogació de les institucions 6. Revisar les incidències del nou aplicatiu de catalogació i implantar les millores 7. Crear un quadre de comandament del SI
Objectius operacionals	OO16 Racionalitzar la gestió i organització del SI OO17 Optimitzar i racionalitzar l'explotació dels indicadors de cada grup de treball
Indicadors	Núm. d'instruccions % de correccions % de millora del rendiment de les tasques bàsiques % indicadors automatitzats

Línia estratègica	LE3 Millorar la satisfacció i la implicació de les persones
Objectiu principal	OP9 Millorar les habilitats i competències de les persones per desplegar el pla estratègic
Descripció	Adaptar les necessitats de les persones per millorar la seva satisfacció i contribuir al seu desenvolupament professional
Accions	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analitzar les eines de la comunitat virtual 2. Dissenyar i crear la comunitat virtual 3. Elaborar els continguts de la comunitat virtual 4. Formar als usuaris en l'eina 5. Avaluar i revisar el projecte de comunitat virtual 6. Definir el concepte de líder 7. Analitzar els resultats de lideratge i dels punts forts i àrees de millora 8. Implantar les accions de millora 9. Avaluar i revisar el projecte de lideratge 10. Establir formació per al personal mitjançant MOOC (<i>Massive Open Online Courses</i>)

Objectius operacionals	OO34 Crear una comunitat del Servei per al foment dels diferents àmbits transversals OO35 Integrar els objectius formatius, de treball i personals de les persones per acompanyar-los en el seu desenvolupament professional
Indicadors	Núm. de notícies publicades Núm. de fòrums creats Núm. de participants als fòrums Grau de satisfacció de les persones