

1

Fase de **disseny**

Definició de la missió i objectius del servei
Consens en els indicadors

2

Fase de **mesura**

- Recollida de dades
- Validació

3

Fase d'**avaluació**

- Informes amb indicadors de gestió
- Identificació de punts forts / oportunitats de millora
- Identificació de tendències

4

Fase de **millora**

- Anàlisi d'oportunitats de millora
- Anàlisi de bona pràctica

5

Fase de **comunicació** i **implementació**

- Comunicació dels resultats
- Pla de millora
- Implementació del pla

