



## Secretaria General

**FRANCISCO JAVIER EZQUIAGA TERRAZAS, secretari general de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet,**

**CERTIFICO: Que en l'esborrany de l'acta de la sessió ordinària del Ple de l'Ajuntament del dia 13 de juliol de 2020, consta l'acord següent:**

---

### **8 - TINÈNCIA D'ALCALDIA D'ECONOMIA, SERVEIS INTERNS, TREBALL, UNIVERSITATS, INNOVACIÓ I TRANSPARÈNCIA [Servei de Planificació i Organització] - Donar compte del grau de compliment dels 345 compromisos de qualitat de les 59 Cartes de Serveis de 2019.**

---

El Ple de l'Ajuntament, de conformitat amb el dictamen de la Comissió Informativa Permanent, **resta assabentat** de la proposta següent:

#### **"Fets**

**Primer** - Amb l'aprovació del Catàleg de Cartes de Serveis l'Ajuntament ha establert una nova relació amb la ciutadania i ha assumit una sèrie d'obligacions ineludibles:

- Facilitar informació pública veraç i actualitzada dels serveis
- Complir determinats compromisos de qualitat en les seves prestacions
- Donar compte regularment del compliment dels compromisos
- Dissenyar processos de millora per evitar incompliments futurs

Per tant, les Cartes configuren un sistema de gestió per compromisos que va més enllà del compliment de les obligacions legals, i que orienta l'organització cap a la qualitat, la satisfacció ciutadana i el benestar general. A més, les Cartes funcionen com un projecte col·lectiu que engloba tota l'organització i que permet compartir la missió corporativa, els objectius comuns i els valors professionals.

**Segon** - El Catàleg de Cartes de Serveis de l'Ajuntament és un dels més destacats de l'entorn, tant pel que fa a la quantitat de Cartes, com a la seva adequació a les directrius de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Ha rebut diferents reconeixements públics, per exemple, el Premi Extraordinari pel Retiment de Comptes Sostingut atorgat al mes de juny de 2020 pel grup de recerca Comunicació Sonora, Estratègia i Transparència (ComSET) de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB).

**Tercer** - Les 59 Cartes del Catàleg van ser aprovades pel Ple municipal en tres fases diferents entre els anys 2016 i 2017, i el seu contingut s'ha actualitzat en dues sessions de Ple l'any 2019.

**Quart** - Les Cartes incorporen l'obligació de retre comptes del nivell de compliment dels compromisos amb una periodicitat anual (primer semestre posterior a l'any avaluable). La rendició de comptes de les Cartes forma part de les diferents accions de govern obert i transparència que realitza l'Ajuntament, i té com a objectiu informar la ciutadania, el Ple i els treballadors i les treballadores municipals dels resultats dels compromisos adquirits.

Per tant, transcorregut l'any 2019, correspon retre comptes dels resultats obtinguts. L'informe que s'adjunta a l'expedient recull el detall dels resultats dels 345 compromisos del Catàleg. Aquest informe es publicarà al web municipal i a la Intranet, després de la sessió de rendició de comptes del Ple. Igualment s'elaborarà i publicarà una memòria amb tècniques de visualització de dades i llenguatge entenedor per facilitar la comprensió de la informació.

**Cinquè** - L'any 2019 els compromisos complerts han estat un 82%, els incomplerts un 10% i els no avaluats un 8%.



## Secretaria General

**Sisè** - Les causes dels incompliments han estat les següents: a) falta de personal, incapacitats temporals dels membres dels equips, jubilacions i mobilitat de la plantilla; b) càrregues de treball en moments puntuals; c) dificultats a l'hora de desenvolupar la feina (falta d'informació, complexitat dels procediments, reajustaments dels mitjans informàtics, etc.); i d) altres motius aliens als serveis. Quan es produeixen incompliments s'identifiquen les causes, les accions de millora que cal implantar i les dates d'implementació.

Els motius que han impedit avaluar el 8% dels compromisos són: dificultats amb els instruments de mesura, supressió per canvis en la programació de treball, incorreccions en la formulació de compromisos i càrregues de treball. En aquesta ocasió, l'estat d'alarma decretat per la pandèmia de COVID-19 també ha dificultat l'avaluació dels compromisos d'algunes Cartes, en la mesura que els serveis han hagut d'assumir altres tasques prioritàries.

**Setè** - Cadascun dels 345 compromisos de les Cartes responen bàsicament a 6 línies que defineixen l'estratègia de millora continua de l'organització municipal. Són línies d'actuació en les quals els serveis estan fent especial incidència, tot dedicant-hi esforços, temps i recursos per a la millora de les prestacions municipals. Aconseguir l'equilibri entre totes elles permetrà oferir a la ciutadania prestacions cada vegada més òptimes i satisfactòries.

Les línies estratègiques de millora són les següents:

- Línia de millora 1. Temps de prestació dels serveis
- Línia de millora 2. Quantitat de serveis prestats
- Línia de millora 3. Qualitat de la prestació
- Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes oferts
- Línia de millora 5. Informació pública sobre els serveis
- Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries

**Vuitè** - La línia amb major nombre de compromisos és la Línia 1. Temps de prestació (29%). És també la línia que està present en més Cartes. La línia amb menor nombre de compromisos és la Línia 3. Qualitat de serveis (10%).

**Novè** - La línia amb major nivell de compliment és la Línia 6. Valoració de les persones usuàries (96%), la qual cosa indica que es compleixen de manera òptima les expectatives de les persones usuàries. La línia amb menor grau de compliment és la Línia 1. Temps de prestació (73%) que, a la vegada, és la línia amb més compromisos, la més prioritària. Això posa de manifest l'interès dels serveis per complir els terminis fixats però, a la vegada, les dificultats existents. Caldrà revisar els recursos disponibles i donar prioritat a projectes com la simplificació dels processos i la tramitació electrònica.

**Desè** - L'informe d'avaluació incorpora per primera vegada una anàlisi comparativa dels anys de vigència de les Cartes per conèixer el comportament dels compromisos i de les línies de millora de 2019 respecte els anys 2017 i 2018.

**Onzè** - La comparativa anual s'ha realitzat tenint en compte que els resultats de l'any 2017 tenen un valor estimatiu, entre altres raons, perquè aquell any només eren vigents les 31 Cartes de la primera fase del Catàleg, un 56% del total. Amb tot, s'ha considerat oportú incloure els seus resultats per tenir una visió més completa de la sèrie temporal.

**Dotzè** - Els resultats de 2019 han evolucionat de la següent manera respecte l'any 2018:

- El grau de compliment ha baixat un 2%.  
L'any 2018 va ser un 84% i l'any 2019 ha estat un 82%. Tot i que no es tracta d'un descens significatiu és una dada a tenir en compte per ser corregida en propers exercicis. Possiblement aquesta disminució del compliment està relacionada amb l'augment dels compromisos no avaluats.



## Secretaria General

- Es manté el 10% dels compromisos incomplerts en aquests dos anys.
- Els compromisos no avaluats creixen un 2%.  
La causa principal d'aquest augment ha estat la impossibilitat d'elaborar els indicadors d'algunes Cartes durant l'estat d'alarma de la pandèmia de COVID-19, circumstància excepcional que va coincidir amb el moment de redactar el present informe.

**Tretzè** - La importància atorgada a cada línia de millora es manté estable durant els anys 2018 i 2019. Pel que fa als nivells de compliment de les línies de 2019 respecte l'any 2018 s'observa una tendència a la millora de les línies 3 i 6, i una disminució en les línies 1, 2, 4 i 5.

**Catorzè** - Tot i que la implantació del sistema de Cartes de Serveis és relativament recent, es consolida com un sistema de gestió per compromisos per incidir en la millora dels serveis municipals.

### Fonament de dret

1. De conformitat a la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
2. Reglament municipal de participació ciutadana i bon govern de Santa Coloma de Gramenet, publicat al BOPB l'1 d'abril de 2015.

Per tot això, es dona compte al Ple de les següents consideracions:

**Primer - Grau de compliment** dels 345 compromisos de qualitat de les 59 Cartes de Serveis de l'any 2019 i resultats comparatius dels anys de vigència de les Cartes, segons consta a l'informe adjunt.

**Segon - Mesures d'informació pública** que s'adoptaran per donar a conèixer els resultats obtinguts: 1) Publicació de l'informe al web municipal i a la Intranet; i 2) Elaboració d'una memòria amb tècniques de visualització de dades i llenguatge entenedor per facilitar la comprensió de la informació.

**Tercer - Atorgament** a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet del Premi Extraordinari 2020 pel Retiment de Comptes Sostingut, en especial a les Cartes de Serveis, pel grup de recerca Comunicació Sonora, Estratègia i Transparència (ComSET), de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)."

**I, perquè consti, a reserva de la seva aprovació, de conformitat amb l'article 206 del Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals, expedixo aquest certificat, d'ordre i amb el vistiplau de l'alcaldesa.**

Santa Coloma de Gramenet, data de l'última signatura

Vist i Plau  
L'Alcaldesa

El Secretari