

CARTAS DE SERVICIOS

Rendición de cuentas 2022

**Cumplimiento de los compromisos de calidad
de los servicios municipales**



**Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet**

Contenido

Resumen ejecutivo (pág. 4)

1. Introducción (pág. 7)

2. Sistema de gestión y rendimiento de cuentas (pág. 9)

**3. Cumplimiento de los 365 compromisos durante el año 2022
(pág. 15)**

**4. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
(pág. 24)**

Conclusiones (pág. 28)

Annex 1. Detall del compliment dels compromisos per Cartes

Resumen ejecutivo

Resumen ejecutivo

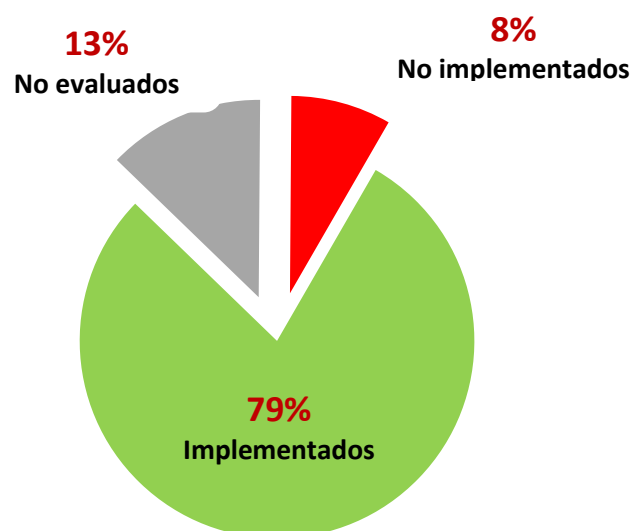
■ **58 Cartas** de Servicios implantadas desde el 2018

■ **365 compromisos** de calidad que abarcan todos los servicios municipales

■ **6 ejes estratégicos** de mejora continua:

1. El tiempo de gestión de las prestaciones municipales
2. La cantidad de servicios ofrecidos
3. La calidad de los servicios
4. El número de actividades, planes y proyectos
5. La información pública que se ofrece
6. La valoración de las personas usuarias

■ **Cumplimiento de los compromisos**



- **El 69% de los compromisos (252) inciden en el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas núm 16:**
“Desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas”.
- **5 premios y reconocimientos** otorgados por diferentes organismos al Catálogo de Cartas de Servicios y su rendición de cuentas.

1. Introducción



Las Cartas de Servicios como sistema de gestión por compromisos

En el año 2016 el Ayuntamiento decidió implantar un sistema de gestión por compromisos basado en la elaboración de un Catálogo de Cartas de Servicios.

Las Cartas describen los servicios municipales y determinan los estándares de calidad de sus prestaciones, mediante la adquisición de una serie de compromisos públicos.

En 2022, el Ayuntamiento disponía de **58 Cartas**, todas ellas redactadas según las directrices de la **Lei 19/2014, del 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno**.

Los **objetivos** son los siguientes:

- **Dar a conocer a la ciudadanía los servicios públicos que presta el Ayuntamiento y ofrecer información sobre:** datos de identificación de los servicios (responsables, direcciones, teléfonos,...), condiciones de acceso, formas de participación en su mejora, derechos y deberes de las personas usuarias, etc.
- **Adquirir ante la ciudadanía un conjunto de compromisos de calidad**, más allá de las obligaciones legales, en base a las capacidades y potencialidades de la organización. La asunción de estos compromisos responde a la voluntad de mejorar la calidad de las prestaciones municipales y de atender cada día en mejores condiciones las necesidades de la ciudadanía.
- **Evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos** y publicar, una vez al año, los resultados obtenidos. El análisis de los resultados permite conocer el nivel de implantación de los compromisos adquiridos, los aciertos y los desaciertos de la gestión municipal. Con esta información se introducen medidas correctoras de manera progresiva para mejorar los resultados futuros.

Las Cartas de Servicios, por tanto, no son solo documentos informativos que describen los servicios que presta el Ayuntamiento si no que, sobretodo, **son un instrumento de mejora continua de la gestión municipal**. Además, funcionan como un proyecto colectivo que engloba a todos los miembros de la organización y permite compartir la misión corporativa y los valores comunes.

2. Sistema de gestión y rendición de cuentas

Clasificación de las Cartas

El Catálogo contiene tres tipologías de Cartas:

- Las **externas**, que corresponden a los servicios dirigidos a la ciudadanía.
- Las **internas**, de los servicios internos que se ejecutan para facilitar el ejercicio de las funciones de los equipos municipales.
- Las **mixtas**, de los servicios destinados a la ciudadanía y al personal municipal.

Las Cartas se ordenan por los [orden alfabético](#) y [bloques temáticos](#) siguientes:

- Atención ciudadana y gobierno abierto
- Cultura, deportes, cooperación y turismo
- Educación, formación y ocupación
- Servicios a las personas
- Actividad económica y vivienda
- Urbanismo, vivienda y medio ambiente
- Cartas de soporte interno

Aprobación de las Cartas

Debido a su carácter reglamentario, **las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet se han aprobado mediante el procedimiento siguiente:**

- 1) Aprobación inicial por parte del Pleno Municipal
- 2) Periodo de información pública
- 3) Aprobación definitiva del Pleno Municipal con resolución de alegaciones
- 4) Publicación a los diarios oficiales y en la web municipal

Las diferentes fases de aprobación de Cartas de Servicios han sido las siguientes:

	Aprobaciones iniciales	Aprobaciones definitivas
I Fase: 31 Cartas de servicios	28 de noviembre de 2016	31 de marzo de 2017
II Fase: 27 Cartas de servicios	25 de setiembre de 2017	20 de marzo de 2018
III Fase: 2 Cartas de servicios	6 de noviembre de 2017	20 de marzo de 2018

Información ampliada y consultable en la web municipal:

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/fases-de-aprobacion/>

Actualización de contenidos

Según establece el acuerdo de Pleno de fecha 22 de julio de 2019 (aprobado definitivamente el 2 de diciembre de 2019), **las Cartas aprobadas formalmente pueden ser revisadas cada año para actualizar su contenido.**

Si los cambios a introducir son de carácter sustancial se sigue el procedimiento descrito al apartado anterior y se tramitan durante el segundo semestre del año. De esta manera las modificaciones entran en vigor a principios del año siguiente.

Entendemos como **cambios sustanciales** los que afectan significativamente: 1) la oferta de servicios, 2) los compromisos y objetivos, 3) los derechos y los deberes de la ciudadanía, y 4) las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Cuando los cambios a introducir no afectan a estos apartados son **cambios no sustanciales** y se incorporan directamente a las Cartas en el momento en el que se producen. Estos cambios se publican en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de Alcaldía competente. Posteriormente, se da cuenta al Pleno Municipal del acuerdo mencionado.

Las actualizaciones de contenido aprobadas hasta ahora son las siguientes:

		Aprobaciones iniciales	Aprobaciones definitivas
1	Aprobación de la modificación del apartado 10 relativo a la aprobación, actualización y rendimiento de cuentas de las Cartas	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	Actualización de contenidos de las Cartas para el año 2020.	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/2/2020 BOPB 14/02/2020

Más información:

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/actualizacion-de-contenidos/>

Rendición de cuentas

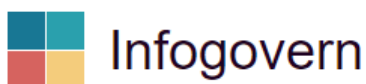
Al apartado núm. 10, las Cartas incorporan la **obligación de hacer evaluación y rendimiento de cuentas** del cumplimiento de sus compromisos con periodicidad anual.

La rendición de cuentas de las Cartas forma parte de las diferentes acciones de gobierno abierto y transparencia que realiza el Ayuntamiento, y tiene como objetivo principal informar de los resultados obtenidos a la ciudadanía, al Pleno y al personal municipal.

Este informe de evaluación es una de las acciones de difusión pública que se llevan a cabo.

Además, para facilitar la difusión de los datos en un formato más interactivo y dinámico, el Ayuntamiento ha publicado **Infogovern, una plataforma de rendición de cuentas** que incorpora los datos de los resultados de las Cartas de Servicios y de otros planes municipales.

La web permite consultar, explorar y analizar los resultados de la gestión anual de las Cartas y conocer los principales indicadores asociados a los compromisos de calidad. Clica en la imagen para acceder¹.



¹ Algunos navegadores no permiten una visualización correcta de la web.



Premios y reconocimientos

El Catálogo de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet y su sistema de rendición de cuentas han recibido **los siguiente premio y reconocimientos públicos**:

1. Finalista de los 'Premios XI Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos 2021'.
2. Consideración de buena práctica por parte del 'Club de Innovación 2021'.
3. Accésit en la categoría de Transparencia, buen gobierno, evaluación y calidad, de la 5a edición de los Premios Alfons Ortuno, de la *Escola d'Administració Pública de Catalunya*, marzo de 2021.
4. Premio Extraordinario por el Rendimiento de Cuentas Sostenido, otorgado en junio de 2020, por el grupo de investigación *Comunicació Sonora, Estratègia i Transparència (ComSET) de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)*.
5. Reconocimiento del *Síndic de Greuges de Catalunya* en su informe del año 2017.

Enlaces relacionados:

- [Rendición de cuentas](#)
- [Premios y reconocimientos](#)

3. Cumplimiento de los 365 compromisos durante el año 2022

3. Cumplimiento de los 365 compromisos durante el año 2022

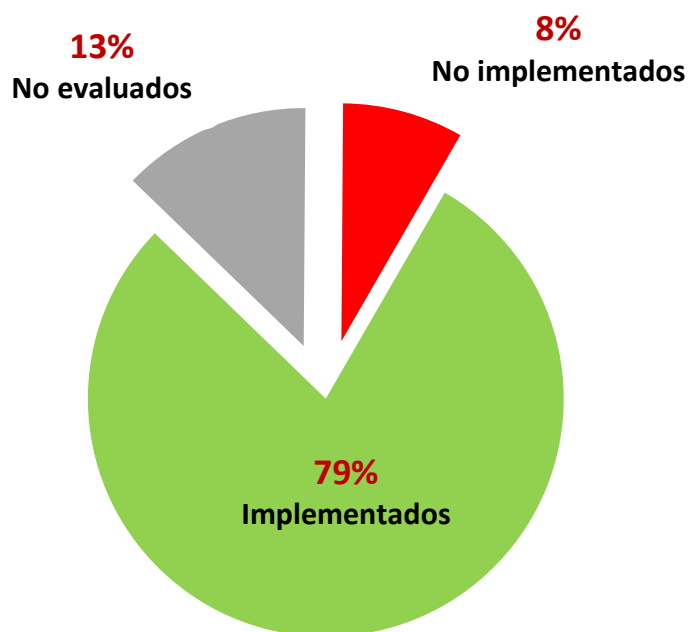


Gráfico 1

En el año 2022 el Catálogo de Cartas de Servicios estaba compuesto por 58 Cartas con 365 compromisos de calidad. En este capítulo ofrecemos información de los resultados obtenidos con la gestión municipal:

1. Grado de cumplimiento general (gráfico 1)

- **El 79% de los compromisos se han completado** de manera satisfactoria.
- **El 8% de los compromisos no se han implementado.** Las causas principales de estos incumplimientos son las siguientes:

- Dificultades de gestión para cumplir los términos establecidos.
 - Reestructuración de los equipos de trabajo, incapacidades laborales temporales, jubilaciones y movilidad de la plantilla.
 - Acumulación de tareas y cargas de trabajo en periodos determinados.
 - Dificultades a la hora de desarrollar el trabajo (falta de información, complejidad de los procedimientos, reajustes de los medios técnicos, etc.).
 - Compromisos que han quedado desfasados porque los objetivos de los servicios se han modificado.
 - Cambios en algunos procedimientos de trabajo tras la pandemia.
 - Otras causas ajenas a los servicios.
- **El 13% de los compromisos no se han evaluado** por diferentes razones:
 - Dificultades con el instrumento de medición
 - Correcciones en la formulación de los compromisos
 - Encuestas de opinión a usuarios y usuàries que tienen carácter bianual y este año no estaba previsto realizarlas.
 - Cargas de trabajo o dificultades de gestión
 - Compromisos que han quedado desfasados porque los objetivos de los servicios se han modificado.

2. Cumplimiento por Cartas

En la tabla 2 consta la relación de las Cartas, el número de compromisos de cada una y su nivel de cumplimiento.

Podemos observar lo siguiente:

- El 45% de las cartas han cumplido el 100% de sus compromisos.
- Todas las Cartas han cumplido como mínimo un compromiso.
- Los compromisos de 5 Cartas no se han evaluado.

3. Evolución del cumplimiento desde el año 2018

El gráfico 3 muestra los porcentajes de cumplimiento desde el año 2018. En esta serie se observa un descenso en el cumplimiento en el año 2020, como consecuencia del covid y la recuperación de los niveles de calidad de los servicios del Ayuntamiento en el año 2021. En cambio, en 2022 el cumplimiento ha bajado debido al aumento de los compromisos que no se han podido evaluar.

4. Cumplimiento de los compromisos por ejes de mejora

Cada uno de los compromisos de las Cartas de Servicios corresponden a uno de los seis ejes de mejora en los que los servicios municipales están trabajando y dan prioridad para mejorar la calidad de los servicios. Estos ejes son los siguientes:

Tiempo de prestación

Reducir el tiempo de prestación de los servicios que ofrece el Ayuntamiento es el eje que más compromisos incorpora. Esto muestra la importancia que la organización municipal otorga a la reducción de los términos de atención y resolución de peticiones, trámites y demandas ciudadanas.

Cantidad de servicios

Los compromisos incluidos en este eje velan por dar cumplimiento a la cantidad de servicios que se ofrecen al largo del año. Son servicios que derivan de la actividad ordinaria del Ayuntamiento y que se realizan con regularidad: expedientes, inspecciones, asistencias, etc.

Calidad de los servicios

Incorpora compromisos orientados a ofrecer una mayor calidad de los servicios prestados atendiendo, por ejemplo, los siguientes propósitos: que sean cada vez más efectivos y ágiles; que el trato sea respetuoso; que no se produzcan errores significativos; y/o que el tiempo se adecúe a los términos previstos.

Actividades, planes y proyectos

Este eje incorpora compromisos de actividades a menudo asociadas a factores coyunturales y a programas temporales. Son actuaciones que no tienen, necesariamente, carácter de continuidad y que se planifican con criterios programáticos.

Información pública

Los compromisos de esta línea están dirigidos a ofrecer a la ciudadanía una información sobre los servicios municipales cada vez más clara, actualizada y accesible. En este sentido, se trabaja especialmente en la mejora de la atención ciudadana y la transparencia.

Valoración de las personas usuarias

Estos compromisos quieren impulsar la implementación de encuestas de satisfacción y buzones de opinión para facilitar la expresión de las valoraciones de las personas usuarias. Sin duda, conocer estas percepciones ayuda a diseñar servicios más ajustados a las necesidades ciudadanas.

Estos ejes configuran la estrategia de mejora continuada de los servicios municipales. Conseguir su equilibrio progresivamente permitirá, a corto y medio plazo, ofrecer a la ciudadanía unos servicios cada vez más óptimos y satisfactorios.

El gráfico 4 compara la cantidad de compromisos adquiridos por ejes y años. El año 2022 se observa una clara continuidad de los ejes respecto al año anterior. En términos generales, destaca el mayor número de compromisos concentrados, básicamente, en tres ejes principales:

- Tiempo de prestación
- Cantidad de servicios
- Información pública

Así, podemos decir que el Ayuntamiento concentra mayores esfuerzos en cumplir y reducir el tiempo de sus prestaciones, fomentar la cantidad de los servicios prestados y facilitar una información pública adecuada.

El gráfico 5 muestra el cumplimiento de los compromisos clasificados por ejes. Respecto al año anterior 2021, en todos ellos se observa un descenso del cumplimiento excepto en el eje 4 , Actividades, planes y proyectos, que ha experimentado un aumento.

Tabla 2

CARTAS	COMPROMISOS 2022			
	Implementados	No implementados	No evaluados	TOTALES
1. Archivo	5			5
2. Asuntos generales			5	5
3. Bibliotecas	13			13
4. Cementerio	1	1		2
5. Centro de información y recursos para mujeres	3	1	1	5
6. Centro de Arte Contemporáneo Can Sisteré	3			3
7. Centros cívicos y casales	4	1		5
8. Comercio, ferias y disciplina de mercado	5	1		6
9. Compras	5			5
10. Comunicación	5	1		6
11. Contractación	5			5
12. Convivencia	13	1		14
13. Disciplina urbanística, licencias y actividades	1	2	2	5
14. Educación	6	1		7
15. Escuela de música	5	3	7	15
16. Guarderías municipales			6	6
17. Deportes	7			7
18. Gabinete de Acción territorial	4	1		5
19. Gabinet de Alcaldía	7			7
20. Gabinete de Planificación y Organización	4	3		7
21. Gestión patrimonial	5			5
22. Gestión tributaria	3		1	4
23. Gestión urbanística y vivienda	3	1	1	5
24. Grameimpuls, SA	4			4
25. Grameimpuls, SA. Escuela de restauració	3			3
26. Grameimpuls, SA. Fomento empresarial	7			7
27. Grameimpuls, SA. Formación ocupacional	2			2
28. Grameimpuls, SA. Información y orientació	4			4
29. Grameimpuls, SA. Intermediación laboral	4			4
30. Gramepark, SA	6	1		7
31. Información digital	3	1		4
32. Intervención	7	1		8
33. Mantenimiento de edificios municipales	3	1		4
34. Mantenimiento de la vía publica	14	1	3	18
35. Medi ambiente e higiene ambiental	4	1	1	6
36. Mercados municipales	6			6
37. Museo Torre Balldovina	7			7
38. Limpieza y recogida de residuos	11			11
39. Obras públicas	4			4
40. Oficina de información y atención a la ciudadanía			5	5
41. Oficina municipal de información al/a la consumidor/a	5	1		6
42. Parques y jardines	2			2
43. Planificación estratégica y gobierno abierto	5			5
44. Policía local	14			14
45. Promoción de la ciudad y turismo	6	1		7
46. Punto del voluntariado	7			7
47. Recaptación	2		2	2
48. Recursos humanos	4		3	7
49. Relaciones institucionales	7		2	9
50. Salut pública y seguridad alimentaria	10	3		13
51. Servicio jurídico	1			1
52. Servicios sociales	5	1	3	9
52. Sistemas de información	6	1		7
54. Solidaridad y cooperación	12			12
55. Soporte adm. servicios a las personas			4	4
56. Soporte administrativo servicios territoriales	2		1	3
57. Teatro Segarra y Auditorio Can Roig i Torres	4			4
58. Tesorería	2			2
TOTALES	288 (79%)	30 (8%)	47 (13%)	365

Cumplimiento anual

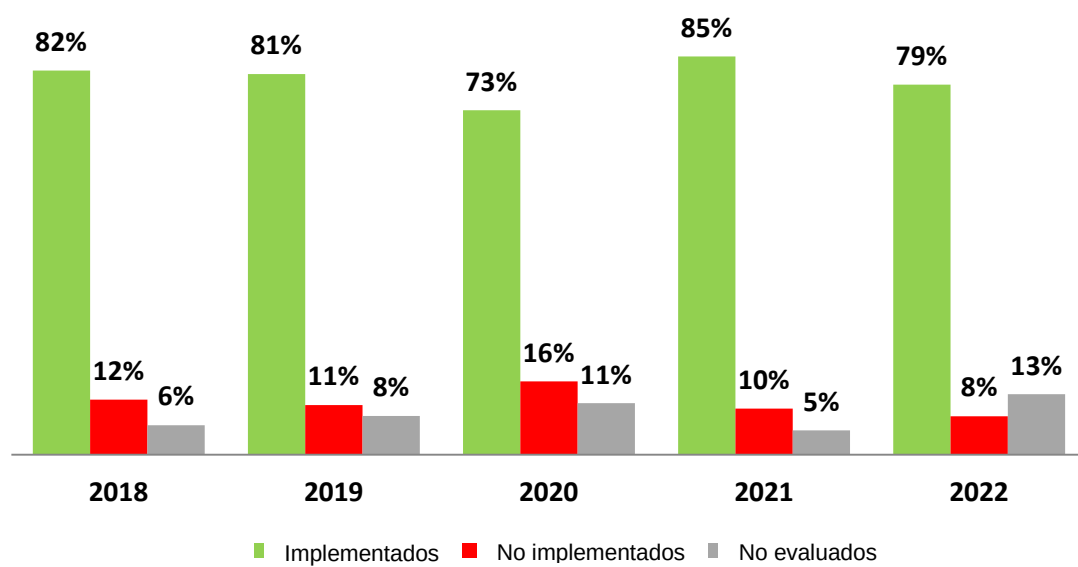


Gráfico 3

Número de compromisos **adquiridos** por eje de mejora

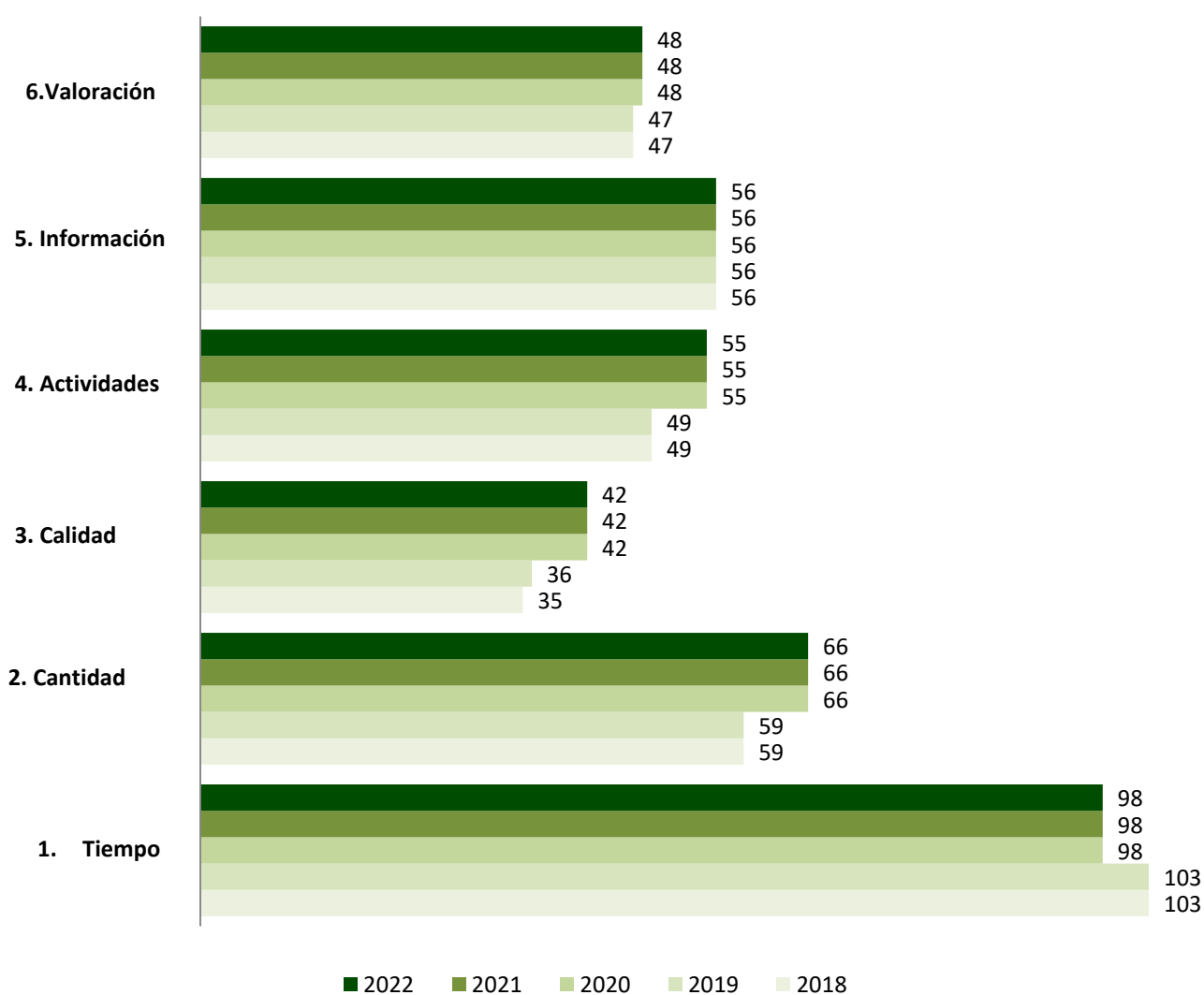


Gráfico 4

Número de compromisos **implementados** por ejes de mejora

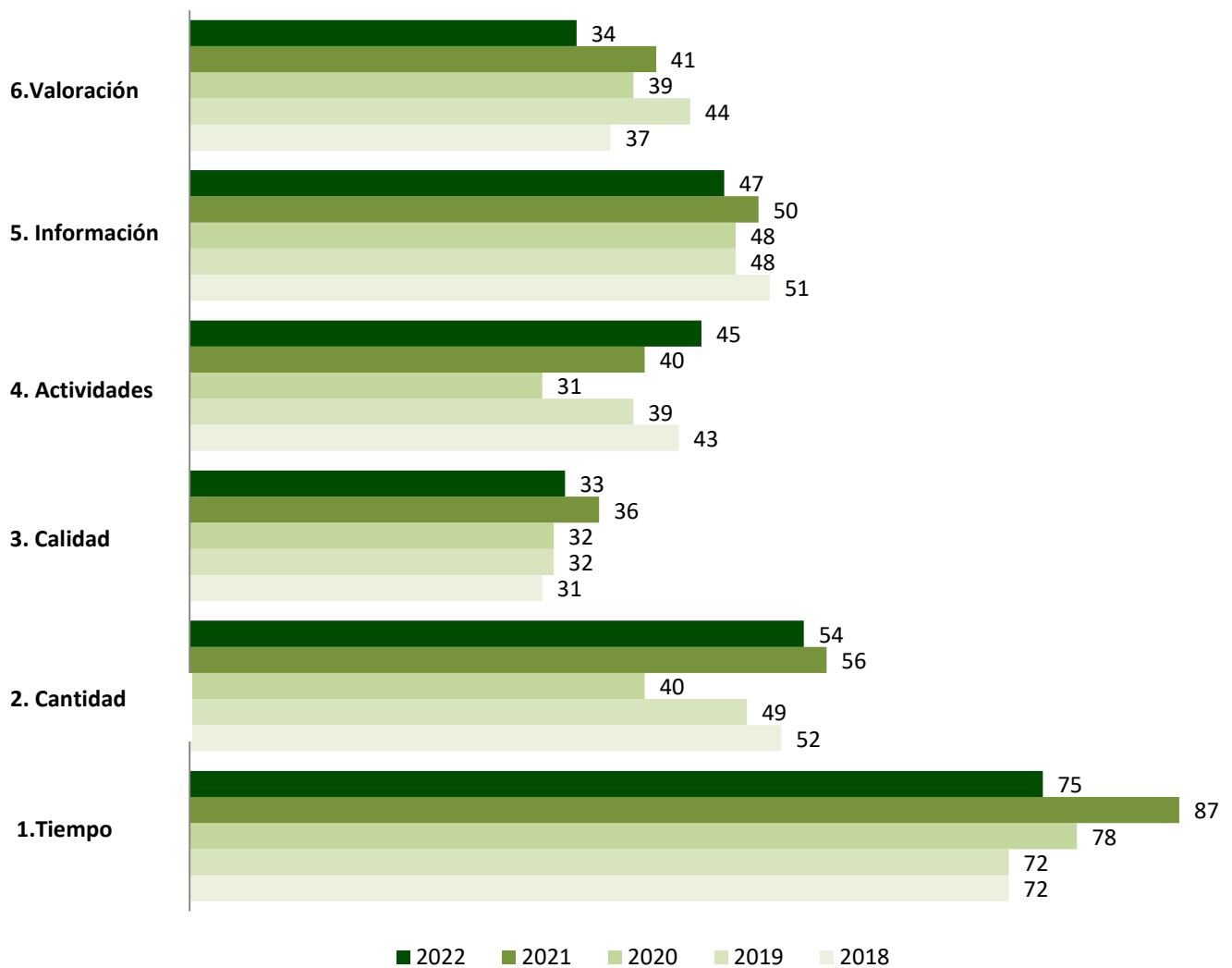


Gráfico 5

4. Contribución a los ODS

4. Contribución a los ODS

En septiembre de 2015, con el acuerdo histórico de 193 países, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Agenda 2030 por el Desarrollo Sostenible y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Se trata de un instrumento global elaborado para incentivar la implicación de las organizaciones públicas y privadas mundiales en la consecución de un futuro esperanzador.

Santa Coloma de Gramenet, con la implantación de los compromisos de las Cartas de Servicios, también contribuye positivamente al cumplimiento de estos objetivos internacionales.

De manera resumida, tal como muestra el gráfico y la tabla siguientes, con las Cartas se está haciendo especial incidencia en los siguientes ODS:

- 3. Buena salud
- 4. Educación de calidad
- 8. Trabajo digno y crecimiento económico
- 9. Innovación e infraestructuras
- 10. Reducción de la desigualdad
- 11. Ciudades y comunidades sostenibles
- 16. Paz y justicia
- 17. Alianzas para los objetivos mundiales

Destaca especialmente que el 69% de los compromisos (252) de las Cartas impactan positivamente (de manera directa o haciendo sinergias) con el ODS 16. *Paz y justicia: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para conseguir un desarrollo sostenible, proporcionar a todas las personas acceso a la justicia y desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.*

El motivo principal es que las Cartas de Servicios incorporan, básicamente, compromisos adquiridos por el Ayuntamiento para mejorar la calidad de los servicios que ofrece a la ciudadanía; por tanto, estos compromisos se ajustan muy bien a los ODS 16, diseñado para incidir en la mejora de las instituciones.

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de compromisos con alineación directa o sinergias*
1.	Erradicación de la pobreza: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todos los lugares.	2
2.	Lucha contra el hambre: Poner fin al hambre y la inanición, conseguir la seguridad alimentaria, mejorar la nutrición y promover una agricultura sostenible.	0
3.	Buena salud: Garantizar vidas saludables y promover el bienestar para todas las edades.	17
4.	Educación de calidad: Garantizar una educación inclusiva para todos y promover oportunidades de aprendizaje duraderas que sea de calidad y equitativas.	30
5.	Igualdad de género: Conseguir la igualdad de género a través del empoderamiento de mujeres adultas y jóvenes.	6
6.	Agua potable y saneamiento: Garantizar la disponibilidad y una gestión sostenible del agua y de las condiciones de saneamiento.	0
7.	Energías renovables: Garantizar el acceso de todas las personas a fuentes de energía asequibles, fiables, sostenibles y renovables.	1
8.	Trabajo digno y crecimiento económico: Promover un crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, una ocupación plena y productiva, y un trabajo digno para todas las personas.	35
9.	Innovación e infraestructuras: Construir infraestructuras resistentes, promover una industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.	13
10.	Reducción de la desigualdad: Reducir la desigualdad entre y dentro de los países.	23
11.	Ciudades y comunidades sostenibles: Crear ciudades sostenibles y poblados humanos que sean inclusivos, seguros y resistentes.	84
12.	Consumo responsable: Garantizar un consumo y patrones de producción sostenibles.	5
13.	Lucha contra el cambio climático: Combatir con urgencia el cambio climático y sus efectos.	1
14.	Flora y fauna acuáticas: Conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, mares y recursos marinos para un desarrollo sostenible.	0
15.	Flora y fauna terrestres: Proteger, restaurar y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de manera sostenible, combatir la desertificación, y detener y revertir la degradación de la tierra y detener la pérdida de la biodiversidad.	6
16.	Paz y justicia: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para conseguir un desarrollo sostenible, proporcionar a todas las personas acceso a la justicia y desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.	252
17.	Alianzas para los objetivos mundiales: Reforzar los medios para implementar y revitalizar las asociaciones mundiales para un desarrollo sostenible.	24

*Un compromiso puede incidir de manera directa en un ODS pero, al mismo tiempo, puede hacer sinergias con otros ODS si mantiene afinidades con ellos y favorece su cumplimiento.

Compromisos alineados a los ODS y cumplimiento

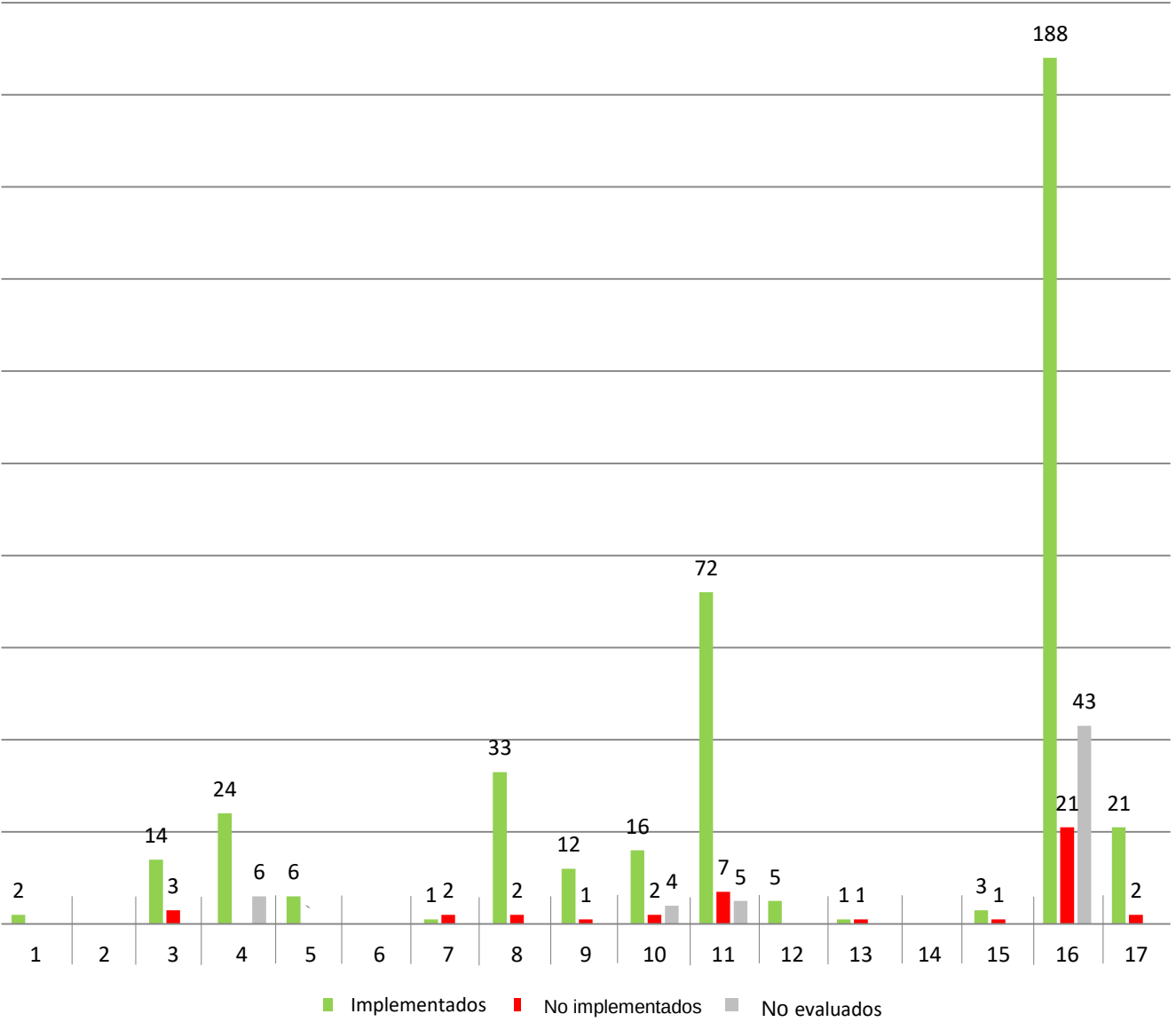


Gráfico 6

Conclusiones

Conclusiones

Durante el año 2022 el grado de cumplimiento (79%) de los compromisos de las Cartas ha bajado respecto al año anterior. Diferentes circunstancias y dificultades de gestión han dado este resultado. Destacan, no obstante, los inconvenientes que algunos servicios han tenido para evaluar sus compromisos. Concretamente un 13% no se han podido evaluar, lo que ha provocado un descenso en el cumplimiento general.

A pesar de todo, hacemos una valoración positiva del sistema de gestión de las Cartas de Servicios, aunque somos conscientes que es necesario recorrer un largo camino para mejorar aún más la calidad de las prestaciones municipales.

Altres razones para considerar satisfactorio el sistema de gestión para compromisos de las Cartas son las siguientes:

- Les Cartas, se aprobaron el año 20218 y se han consolidado en la organización.
- El Catálogo abarca la totalidad de los servicios municipales (externos, internos y mixtos) e incorpora un gran número de compromisos: 365.
- Amb las Cartas se define una estrategia de mejora continua centrada en 6 ejes principales:
 - La reducción del tiempo en las prestaciones públicas
 - El incremento de la cantidad de los servicios que se ofrecen
 - El aumento de la calidad de los servicios prestados
 - La incorporación de actividades, planes y proyectos programáticos
 - La información pública com a factor relevante
 - La atención a la valoració de los servicios que hacen las personas usuarias
- El 69% de los compromisos (252) inciden positivamente en la consecución del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas núm 16: *Desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles*. De estos compromisos, el 75% se han implementado, el 8% no se han implementado y el 17% no se han podido evaluar.
- Las Cartas han recibido 5 premios y reconocimientos de organismos públicos y privados.

- Las Cartas funcionan como un proyecto colectivo que engloba a todos y todas los/las miembros de la organización municipal y que permiten compartir misión corporativa y valores comunes.

Anexo 1

1. Archivo municipal

		Resultados					
	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1.	Atender las solicitudes de consulta y préstamo de documentación de uso interno, en un tiempo medio de 20 minutos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
1.2.	Atender las solicitudes de consulta presenciales de uso externo, en un tiempo medio de 20 minutos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
1.3.	Atender las solicitudes de consulta en línea de uso interno y externo, en un tiempo medio de 72 horas.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
1.4.	Ofrecer a las personas usuarias internas y externas un servicio de calidad, con una valoración global media de 6 puntos o superior.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
1.5.	Obtener una valoración mínima de 6 puntos por parte de los investigadores e investigadoras, en la consulta del fondo documental.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
1.6.	Atender todas las demandas de reproducción documental en un tiempo máximo de 20 minutos.	Implementada	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente
1.7.	Atender y dar respuesta a todas las reclamaciones y quejas recibidas en un tiempo máximo de 5 días.	Implementada	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente

2. Asuntos generales

Resultados						
	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
2.1.	Superar en 5 décimas el grado de satisfacción de los servicios usuarios, en relación a la distribución de la documentación registrada de entrada.	No evaluada	No evaluada	No vigente	No vigente	No vigente
2.2.	Obtener 8 puntos como mínimo de valoración de los servicios usuarios, en relación a la distribución de la documentación registrada de entrada.	No vigente	No vigente	No evaluada	Implementada	No evaluada
2.3.	Distribuir en menos de 72 horas las solicitudes del circuito de quejas y sugerencias.	No evaluada	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada
2.4.	Distribuir las solicitudes del circuito de quejas y sugerencias, con un número máximo de 5 de incidencias anuales.	No evaluada	No implementada	No implementada	No evaluada	No evaluada
2.5.	Ajustar la información del Padrón Municipal a la del INE, reduciendo anualmente un 0,20% las diferencias entre uno y el otro, respeto al año anterior.	Implementada	Implementada	No implementada	No evaluada	No evaluada
2.6.	Aumentar un 15% la gestión electrónica de la documentación de entrada del EACat	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	No evaluada
2.7.	Distribuir en menos de 24 horas la documentación registrada de entrada.	No evaluada	No evaluada	No vigente	No vigente	No vigente

3. Bibliotecas

		Resultados					
Acciones y compromisos de calidad		2017	2018	2019	2020	2021	2022
3.1.	Tiempo de servicio Ofrecer un mínimo de 1.700 horas/año de servicio a las cuatro bibliotecas de la red.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
3.2.	Mantener abiertas al público 4 bibliotecas de manera regular delunes a sábado, excepto en periodos de vacaciones de verano, Navidad y Semana Santa.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada
3.3.	Mantener abiertas al público 3 bibliotecas en periodos de vacaciones de verano y Navidad, de lunes a viernes.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada
3.4.	Mantener abierta al público 1 biblioteca en Semana Santa, delunes a viernes.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada
3.5.	Fondo bibliográfico Mantener, actualizar y renovar el fondo bibliográfico, un mínimo del3% en toda la red.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
3.6.	Mantener las subscripciones actualizadas de prensa y revistas, como mínimo de 15 títulos por biblioteca.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
3.7.	Gestionar de manera regular la actualización de la guía y la colección de autores/as locales, y adquirir nuevos títulos publicados.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada
3.8.	Actividades Programar anualmente un mínimo de 2 clubs de lectura en cada biblioteca.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
3.9.	Realizar como mínimo 4 actividades infantiles semanales (1 por biblioteca).	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada
3.10.	Ofrecer un mínimo de 60 visitas escolares al conjunto de la red delas 4 bibliotecas.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada
3.11.	Realizar un mínimo de 300 horas de formación en nuevas tecnologías a toda la red.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada
3.12.	Difusión Ofrecer, como mínimo 1 vez a la semana, información en la web y a las redes sociales, sobre las actividades que se organicen y las novedades del fondo documental.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
3.13.	Difundir el programa de actividades mediante correo electrónico ypor cartelera, con 12 envíos anuales como mínimo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
3.14.	Adquirir todas las obras de autor y autoras de Santa Coloma publicadas durante el año, para mantener actualizada la colección local.	No implementada	No implementada	No implementada	No vigente	No vigente	No vigente

4. Cementerio municipal

		Resultados					
	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022
4.1.	Realizar los trámites administrativos necesarios para entregar la documentación a las personas usuarias, como máximo, 4 mesesdespués de la inhumación.	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
4.2.	Dar respuesta a las quejas en un tiempo máximo de 30 días.	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada

5. Centro de Arte Contemporáneo Can Sisteré

		Resultados					
	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022
5.1.	Ofrecer como mínimo 5 exposiciones temporales de arte.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada
5.2.	Resolver las peticiones de visitas guiadas en un término máximo de 10 días, desde la recepción de la petición.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
5.3.	Atender las solicitudes de la sala de actos o de reuniones en un plazo máximo de 10 días, desde la recepción de la solicitud.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

6. Centro de Información y Recursos para Mujeres

Resultados						
	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
6.1.	Dar respuesta, como mínimo, al 70% de las demandas de atención en un término no superior de 24 horas, en los casos de urgencia.	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada
6.2.	Dar respuesta, como mínimo, al 70% de las demandas de atención, en un término no superior de 10 días.	No implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	No evaluada
6.3.	Mantener actualizada la información a la web municipal y no recibir más de 10 quejas anuales por este concepto.	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	No implementada
6.4.	Ofrecer un servicio de atención continuada y de recuperación a las mujeres para dar respuesta a sus procesos y necesidades, con una media como mínimo de 4 visitas realizadas por mujer atendida.	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada
6.5.	Ofrecer un servicio que dé una respuesta intergeneracional al conjunto de las mujeres de la ciudad. Por este motivo se atenderá como mínimo el 20% de mujeres entre 13 y 37 años.	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada

7. Centros cívicos y casales

		Resultados					
	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022
7.1.	Confirmar la disponibilidad de espacios en los centros solicitados para usos ciudadanos, en un máximo de 7 días, en un 100% de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
7.2.	Atender todas las demandas de asesoramiento y orientación a entidades y grupos no formales por correo electrónico, en un plazo máximo de 48 h.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada
7.3.	Obtener un grado de satisfacción como mínimo de 7 puntos por la atención a las demandas de asesoramiento y orientación a entidades y grupos no formales.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
7.4.	Garantizar la realización de un mínimo de 30 talleres y actividades a los centros cívicos y casales.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
7.5.	Obtener un grado de satisfacción como mínimo de 7 puntos por los talleres y actividades organizados en los centros cívicos y casales.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
7.6.	Concertar entrevistas con grupos y/o representantes, por el asesoramiento y orientación a entidades y grupos no formales, en un término máximo de 7 días.	Implementada	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente
7.7.	Dar respuesta a cualquier demanda de información a la ciudadanía en un término máximo de 48h.	Implementada	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente

8. Comercio, ferias y disciplina de mercado

Resultados						
	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
8.1.	Actualizar y mejorar la información comercial en la web municipal, y no obtener más de 5 quejas por información deficiente.	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada
8.2.	Establecer como mínimo 2 acuerdos y/o convenios de colaboración técnica y económica para la dinamización del comercio local.	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada
8.3.	Gestionar el 100% de las ayudas solicitadas por el sector comercial y de servicios.	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada
8.4.	Consolidar la red de moneda local respecto a la cantidad de comercios, empresas y consumidores/as inscritos/as, hasta llegar como mínimo a 200.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
8.5.	Difundir entre comerciantes y consumidores/as, como mínimo, 50 comunicaciones de interés, para la actividad comercial.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
8.6.	Realizar como mínimo 2 campañas de dinamización y sensibilización sobre el comercio local.	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada
8.7.	Editar como mínimo 8 ediciones de un boletín impreso y digital (Gramecomerç Informa) para distribuir por la ciudad.	No implementada	No implementada	No vigente	No vigente	No vigente
8.8.	Gestionar como mínimo 50 ayudas anuales para la obertura o reforma de comercios.	Implementada	Implementada	No vigente	No vigente	No vigente
8.9.	Actualizar y gestionar el censo de locales vacíos de establecimientos comerciales.	No implementada	No implementada	No vigente	No vigente	No vigente

9. Compras

		Resultados					
	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022
9.1.	Atender los encargos de material de oficina en un tiempo medio de 72 horas.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
9.2.	Atender los encargos de mobiliario de oficina, de suministro de vestuario, de material multifunción y de material higiénico, en un tiempo medio de 5 días.	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada
9.3.	Trasladar todas las comunicaciones de siniestros a las diferentes compañías aseguradoras, en un tiempo máximo de 72 horas, desde el momento en que el servicio tiene conocimiento.	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada
9.4.	Atender todas los encargos de tarjetas de carburante en un tiempo máximo de 48 horas.	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada
9.5.	Ofrecer a las personas usuarias internas y externas un servicio de calidad, valorado como mínimo en 6 puntos de mediana.	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada

10. Comunicación

Resultados						
	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
10.1.	Favorecer la proyección de la ciudad, publicando a los medios de publicación más de 30 entrevistas anuales a los miembros de la Corporación.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada
10.2.	Fomentar los medios de comunicación audiovisuales del Ayuntamiento, con la realización de un mínimo de 50 videos anuales sobre la gestión y actualidad municipal.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
10.3.	Mejorar la distribución y recepción del boletín municipal "L'Ajuntament informa" con la creación de buzones y/o puntos de recogida.	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada
10.4.	Envío de notas informativas a los medios de comunicación con un objetivo anual como mínimo de 20.	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada
10.5.	Mantener como mínimo 40 ediciones anuales del boletín municipal.	No vigente	No vigente	No implementada	Implementada	Implementada
10.6.	Editar más de 400 trabajos en la imprenta municipal.	No vigente	No vigente	No implementada	No implementada	Implementada

11. Contratación

Resultados						
	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
11.1.	En el 80% de los casos, dar una primera respuesta, con pautas e indicaciones a los servicios gestores, para que inicien sus licitaciones. Esta respuesta se dará en un plazo no superior a 7 días, a partir de la recepción de la primera documentación.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
11.2.	Mantener actualizada la información en la web municipal, y no obtener más de 2 quejas anuales por este concepto.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
11.3.	Convocar las Mesas de Contratación con la documentación disponible de actas anteriores e informes técnicos, en el 95% de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
11.4.	Requerir a las empresas licitadoras las enmiendas que correspondan a la documentación administrativa (sobre 1), el mismo día de celebración de la Mesa de Contratación.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
11.5.	Entregar al servicio gestor correspondiente las ofertas presentadas el mismo día de la celebración de la Mesa de Contratación.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

12. Convivencia

Resultados						
	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
12.1.	Gestión positiva de conflictos Ofrecer una primera intervención a las solicitudes directamente recibidas en el Equipo de Mediación, en un tiempo máximo de 48h en un 80% de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
12.2.	Ofrecer una primera intervención a las solicitudes directamente recibidas en el Equipo de Mediación, en un tiempo máximo de 4 días en el otro 20% de los casos.	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente
12.3.	Finalizar los procesos de gestión de conflictos dentro del año en curso, en un 80% de los casos.	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	No implementada
12.4.	Resolver el 45% de los casos de mediación en menos de 60 días.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada
12.5.	Resolver el 55% de los casos de mediación en menos de 180 días.	No implementada	No implementada	No vigente	No vigente	No vigente
12.6.	Ofrecer un servicio de calidad en relación a la gestión de los conflictos, con un grado de satisfacción como mínimo de 7 puntos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
12.7.	Red de transmisión de valores y mensajes positivos Fomentar la transmisión de valores, especialmente entre la juventud, mediante la participación de los institutos públicos de secundaria en el certamen anual de convivencia y derechos civiles. Conseguir la participación del 90% de los institutos públicos de secundaria.	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada
12.8.	Fomentar la transmisión de valores, especialmente entre la juventud, mediante la participación de los institutos públicos de secundaria en el certamen anual de convivencia y derechos civiles. Conseguir la realización de más de 8 trabajos de investigación y 3 proyectos de centre.	No implementada	No evaluada	No vigente	No vigente	No vigente
12.9.	Favorecer la difusión de los mensajes sobre la convivencia en las redes sociales, como mínimo con 700 interacciones anuales.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
12.10.	Favorecer la difusión de los mensajes sobre la convivencia en las redes sociales, como mínimo con 3 acciones de sensibilización anuales.	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada
12.11.	Centro de Información y Asesoramiento a Personas Extranjeras (CIAPE) Organizar como mínimo 3 módulos formativos para fomentar entre la población extranjera los conocimientos del entorno local, aspectos sociolaborales, sociedad catalana y su marco jurídico.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada
12.12.	Conseguir una asistencia de más de 40 personas a los módulos formativos dirigidos a la población extranjera para fomentar los conocimientos del entorno local, aspectos sociolaborales, sociedad catalana y su marco jurídico.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada
12.13.	Organizar un mínimo de 7 sesiones de bienvenida a la población extranjera.	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada
12.14.	Conseguir una asistencia de 85 participantes como mínimo en las sesiones de bienvenida a la población extranjera.	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada
12.15.	Presentar y publicar una memoria anual en materia de extranjería con datos cuantitativos y cualitativos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
12.16.	Otros compromisos Atender el 100% de las demandas ciudadanas.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
12.17.	Participar anualmente en los siguientes procesos de evaluación nacional e internacional en materia de convivencia: a) Círculos de comparación intermunicipal de la Diputación de Barcelona; b) Red Europea de Ciudades Interculturales.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
12.18.	Mantener activa la red de transmisión de valores con un incremento del 10% de adhesiones.	No implementada	No evaluada	No vigente	No vigente	No vigente

13. Disciplina urbanística, licencias y actividades

Resultados						
	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
13.1.	Mantener, como mínimo, 8 reuniones anuales de coordinación con otros servicios municipales, para atender la problemática de la vulnerabilidad social.	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	No implementada
13.2.	Programar inspecciones de todas las actividades de nueva implantación (régimen de intervención de declaración responsable), en un plazo inferior a 6 meses, desde el momento en que se recibe la comunicación.	Implementada	No evaluada	No implementada	No implementada	No evaluada
13.3.	Resolver el 60% de las solicitudes de prórrogas de obras, renunciias, desistimientos y aplazamientos, en un plazo no superior a 40 días.	No implementada	No evaluada	No implementada	Implementada	No implementada
13.4.	Resolver el 60% de las solicitudes de devolución de depósitos sin requerimientos, en un tiempo inferior a 40 días.	No implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada
13.5.	Resolver el 60% de las solicitudes de copias de planos y la consulta de expedientes, en un plazo no superior a 40 días.	No evaluada	No evaluada	No implementada	Implementada	No evaluada
13.6.	Acordar una inspección telefónica, un vez recibida la queja o denuncia, en el 80% de los casos.	Implementada	No evaluada	No vigente	No vigente	No vigente

14. Educación

Resultados							
	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022
14.1.	Realizar anualmente una campaña informativa sobre el proceso de preinscripción y matrícula para la obtención de una plaza escolar.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
14.2.	Atender el 100% de las familias con cita previa, en un máximo de 3 días.	Implementada	No implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada
14.3.	Dar soporte a los proyectos educativos de centros, como mínimo, con un 80% de actividades centradas en el conocimiento del entorno y los valores.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
14.4.	Dar respuesta como mínimo al 75% de las solicitudes de cesión de uso social de centros, en un máximo de 10 días.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
14.5.	Dar a conocer la inversión municipal en materia de educación, como mínimo, con 3 sesiones informativas anuales.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
14.6.	Derivar a los servicios correspondientes, en un máximo de 48 horas, el 80% como mínimo de las notificaciones de incidencias de mantenimiento, limpieza y control de plagas.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
14.7.	Publicar y actualizar la información de los diferentes programas educativos en la web municipal, y no recibir más de 6 quejas por información deficiente.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
14.8.	Publicar como mínimo el 80% de los estudios estadísticos elaborados por el Observatorio de la Escolarización.	No implementada	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente

15. Escuela de Música Can Roig i Torres

Resultados							
	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022
15.1.	Percepción de las personas usuarias Atender adecuadamente y de manera personalizada a las personas usuarias, con un grado de satisfacción como mínimo de 7 puntos.	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada
15.2.	Ofrecer un nivel formativo satisfactorio, con un grado de satisfacción como mínimo de 6,5 puntos.	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada
15.3.	Ofrecer un sistema organizativo de centro adaptado a las necesidades de las personas usuarias, con un grado de satisfacción como mínimo de 7 puntos.	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada
15.4.	Mantener en buen estado las instalaciones del centro para un desarrollo adecuado de las actividades, con un grado de satisfacción como mínimo de 6,5 puntos.	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada
15.5.	Ofrecer actividades de escuela óptimamente valoradas, con un grado de satisfacción como mínimo de 7 puntos.	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada
15.6.	Conseguir una valoración satisfactoria de las personas usuarias sobre los servicios generales, con un grado de satisfacción como mínimo de 6,5 puntos.	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada
15.7.	Mantener actualizada la información del centro a través de la web y las redes sociales, con un grado de satisfacción como mínimo de 5 puntos, en el 80% de los casos, sobre la cantidad y calidad de la información.	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada
15.8.	Gestión del centro Recibir menos de 10 quejas al año por información inadecuada o incompleta.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
15.9.	Conseguir como mínimo un 30% del alumnado de larga duración sobre el total.	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
15.10	Conseguir como mínimo un 32% del alumnado sea de corta duración.	No vigente	No vigente	No vigente	No implementada	No implementada	No implementada
15.11.	Conseguir que el 10% del alumnado sea de larga duración son también de corta duración sobre el total del alumnado.	No vigente	No vigente	No vigente	No implementada	No implementada	No implementada
15.12.	Obtener un 90% del alumnado de proyectos comunitarios sobre el total.	No vigente	No vigente	No vigente	No implementada	No implementada	Implementada
15.13.	Conseguir 90 horas anuales de actividades abiertas a la ciudadanía.	No vigente	No vigente	No vigente	No implementada	No implementada	No implementada
15.14.	Obtener como media 5 años de permanencia del alumnado de larga duración.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada
15.15.	Ofrecer como mínimo clases de 15 instrumentos diferentes.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada

16. Guarderías

Resultados							
	Nombre de la Carta	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
16.1.	Guarderías municipales	Garantizar información a las familias sobre el seguimiento del proceso educativo de sus criaturas, realizando como mínimo una tutoría con la familia y un informe para cada curso escolar.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada
16.2.	Guarderías municipales	Garantizar información a las familias sobre las actividades que realiza la escuela mediante, como mínimo, una reunión anual con el grupo clase.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada
16.3.	Guarderías municipales	Crear otros espacios informativos paralelos: agenda y tablón informativo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada
16.4.	Guarderías municipales	Ofrecer información a las familias sobre el servicio de comedor con informes mensuales.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada
16.5.	Guarderías municipales	Conseguir un grado de satisfacción de las familias usuarias como mínimo de 6 puntos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada
16.6.	Guarderías municipales	Impulsar 2 intercambios pedagógicos entre las y los profesionales como instrumento de Innovación educativa.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada

17. Deportes

Resultados						
	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
17.1.	Atender en un máximo de 5 días el 100% de las peticiones de asesoramiento técnico.	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada
17.2.	Facilitar el acceso a la red municipal de instalaciones deportivas al 90% de las entidades, colectivos y personas que lo soliciten.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
17.3.	Atender favorablemente las peticiones de acceso al programa de actividades físicas de la tercera edad, en el 90% de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
17.4.	Colaborar con el 90% de las entidades y colectivos en la mejora de la calidad de sus actividades deportivas, en función de su demanda y necesidades.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
17.5.	Derivar a los servicios correspondientes, en un máximo de 48 horas, el 90% de las notificaciones de incidencias relacionadas con el mantenimiento, limpieza y control de plagas.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
17.6.	Realizar encuestas de satisfacción, dirigidas a la tercera edad, a partir del curso 2018/2019.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
17.7.	Fomentar los valores del deporte como mínimo con 1 campaña de sensibilización.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

18. Gabinete de Acción Territorial

Resultados							
	Nombre de la Carta	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
18.1.	Gabinete de Acción Territorial	Atender de manera inmediata totes les persones usuarias que comparecen presencialmente para pedir información sobre condiciones de uso y edificabilidad de los terrenos, realidad física de la ciudad, y planes y proyectos aprobados.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
18.2.	Gabinete de Acción Territorial	Facilitar información personalizada, en un tiempo máximo de 21 días, sobre las siguientes materias: certificados de régimen urbanístico, informes urbanísticos y consultas previas de actividades.	No implementada	No implementada	Implementada	No implementada	No implementada
18.3.	Gabinete de Acción Territorial	Informar del planeamiento urbanístico, planes y proyectos de gran entidad, aprobados o en redacción, como mínimo con una sesión informativa ciudadana por proyecto.	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada
18.4.	Gabinete de Acción Territorial	Convocar como mínimo 1 sesión informativa ciudadana por cada proyecto de movilidad urbana.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
18.5.	Gabinete de Acción Territorial	Facilitar información personalizada, en un tiempo máximo de 30 días, sobre las siguientes materias: certificados de legalidad, de antigüedad y de numeración de fincas.	No vigente	No vigente	Implementada	No implementada	Implementada
18.6.	Gabinete de Acción Territorial	Organizar como mínimo 1 sesión informativa ciudadana de cada proyecto en todos los casos, relacionado con las Áreas de Conservación y Rehabilitación.	Implementada	No evaluada	No vigente	No vigente	No vigente

19. Gabinete de Alcaldía

Resultados							
	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022
19.1.	Asegurar el funcionamiento óptimo de la agenda de la Alcaldesa, y la buena gestión de las reuniones y actos a los que ha de asistir, con un número máximo de 12 incidencias atribuibles al Gabinete.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
19.2.	Mantener actualizada la agenda de la Alcaldesa en la web municipal, con un máximo de 12 incidencias anuales atribuidas al Gabinete.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
19.3.	Atender y responder a todas las personas que se dirijan a La Alcaldía de forma presencial, virtual o vía telefónica, con un trato amable y cordial, con un grado de satisfacción como mínimo de 7.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
19.4.	Asegurar el buen funcionamiento de los actos institucionales, con un máximo de 12 quejas de las personas participantes o requerimientos de la dirección.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
19.5.	Dar respuesta favorable como mínimo al 75% de las peticiones de bodas, respetando las fechas solicitadas.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada
19.6.	Ofrecer fechas alternativas favorables de bodas, como mínimo en el 90% de los casos, cuando las fechas solicitadas están ocupadas y no se pueden otorgar.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada
19.7.	Responder las preguntas y ruegos realizadas por los Grupos Municipales en el Pleno Municipal, como mínimo en un 80 % de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
19.8.	Dar respuesta al 85% de las peticiones recibidas.	Implementada	Implementada	Implementada	No vigente	No vigente	No vigente
19.9.	Atender y responder a la ciudadanía que se dirija a la Alcaldía de forma presencial, virtual o vía telefónica, con un trato amable y cordial, como mínimo en el 95 % de las peticiones.	Implementada	Implementada	Implementada	No vigente	No vigente	No vigente

20. Gabinete de Planificación y Organización

Resultados								
	Nombre de la Carta	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022
20.1.	Gabinete de Planificación y Organización	Organizar y/o participar, como mínimo, en 5 grupos de carácter interdepartamental para favorecer el trabajo transversal del Ayuntamiento.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	No implementada	No implementada
20.2.	Gabinete de Planificación y Organización	Asistir a 40 reuniones de trabajo, como mínimo, con las personas responsables de los servicios municipales para garantizar el cumplimiento de las funciones del Gabinete.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	No implementada	No implementada
20.3	Gabinete de Planificación y Organización	Realizar tareas de actualización de los contenidos de las Cartas de Servicios durante el segundo semestre del año.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	No implementada	No implementada
20.4	Gabinete de Planificación y Organización	Realizar tareas de rendición de cuentas de los compromisos de las Cartas de Servicios, durante el primer semestre del año posterior al año evaluable.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada
20.5.	Gabinete de Planificación y Organización	Contribuir al cumplimiento de todas las directrices y plazos en el proceso de elaboración de los documentos del PAM de la dirección deservicios internos.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada
20.6.	Gabinete de Planificación y Organización	Introducir con regularidad nuevos contenidos a la Intranet y mantener actualizados los existentes, con una media semanal de 15 nuevos contenidos y/o actualizaciones.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
20.7.	Gabinete de Planificación y Organización	Dar soporte a todas las tareas la elaboración y publicación de los indicadores de transparencia de la dirección de servicios internos.	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
20.8.	Gabinete de Planificación y Organización	Cumplir todos los encargos recibidos por parte de la dirección para colaborar y dar soporte a proyectos de carácter innovador.	Implementada	Implementada	Implementada	No vigente	No vigente	No vigente
20.9.	Gabinete de Planificación y Organización	Organizar y/o participar en un mínimo de 6 sesiones de trabajo de grupos de trabajo transversales municipales.	Implementada	Implementada	Implementada	No vigente	No vigente	No vigente

21. Gestión patrimonial

Resultados							
	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022
21.1.	Atender las consultas de la ciudadanía en un tiempo medio de 15 minutos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
21.2.	Iniciar todos los trámites de resolución de incidencias (reparaciones, intervenciones y desperfectos) de los bienes inmuebles gestionados por los servicios, como mínimo en una semana.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
21.3.	Resolver todas las consultas de otros departamentos sobre la titularidad y régimen jurídico de fincas y otras del patrimonio municipal, en el plazo máximo de una semana.	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada
21.4.	Ofrecer a las personas usuarias internas y externas un servicio valorado con puntuación media de 6 puntos como mínimo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
21.5.	Emitir los certificados sobre la titularidad y régimen jurídico de las fincas a petición de otros servicios, en el plazo máximo de 10 días, en todos los casos.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada

22. Gestión Tributaria

Resultados						
	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
22.1.	Dar publicidad al calendario fiscal del ejercicio antes del 15 de febrero de cada año (web, redes sociales, publicaciones institucionales y distribución a domicilios).	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	No evaluada
22.2.	Ofrecer información personalizada a las dependencias del Servicio de forma inmediata con cita previa y sin cita en caso que no haya una visita anterior.	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada
22.3.	Informar telefónicamente y por correo electrónico, previa acreditación de la persona, en un tiempo inferior a 24 horas, en el caso que se deban hacer comprobaciones o simulaciones de liquidaciones.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
22.4.	Responder por escrito cualquier petición de cambio de las bases de datos del contribuyente, como máximo en 15 días.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
22.5.	Distribuir en el buzón de todos los inmuebles el calendario fiscal impreso, antes del 15 de febrero de cada año.	Implementada	Implementada	No vigente	No vigente	No vigente
22.6.	Informar personalmente en las dependencias del Servicio, de forma inmediata en caso de cita previa, y en menos de 10 minutos sin cita previa.	Implementada	Implementada	No vigente	No vigente	No vigente

23. Gestión Urbanística y Vivenda

Resultados						
	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
23.1.	Resolver de mutuo acuerdo con las personas afectadas el 50% de los expedientes de expropiaciones con derecho al realojamiento.	No evaluada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada
23.2.	Colaborar en la tramitación administrativa de 2 Áreas de Conservación y Rehabilitación (ACR).	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada
23.3.	Tramitar el cobro, como mínimo, de 300 cuotas de contribución que han de pagar las familias afectadas per las Áreas de Conservación y Rehabilitación (ACR).	No vigente	No vigente	No evaluada	Implementada	No implementada
23.4.	Tramitar administrativamente los acuerdos presos por los órganos competentes relacionados con el PERI Santa Coloma Vella II, con un objetivo mínimo anual de 5 acuerdos.	No vigente	No vigente	No evaluada	Implementada	Implementada
23.5.	Proporcionar información a las personas afectadas del PERI Santa Coloma Vella II, mediante entrevistas personales y/o reuniones informativas. No recibir más de 5 quejas por falta de información y/o atención.	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada
23.6.	Dar respuesta al 95% de las quejas y sugerencias, cuando la petición sea responsabilidad del servicio, en un plazo no superior a 30 días.	No implementada	Implementada	No vigente	No vigente	No vigente
23.7.	Concertar el 95% de las citas previas presenciales en un tiempo medio de 5 días laborables, en periodos fuera de vacaciones.	Implementada	Implementada	No vigente	No vigente	No vigente

24. Grameimpuls, SA

Resultados							
	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022
24.1.	Ofrecer servicios con un grado de satisfacción media por parte de las personas usuarias de 7,5 puntos como mínimo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
24.2.	Responder reclamaciones y sugerencias en un máximo de 20 días.	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
24.3.	Mantener informadas las personas usuarias mediante la publicación de 40 noticias anuales, como mínimo, a través de la web y las redes sociales.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
24.4.	Distribuir los boletines informativos como mínimo entre 10.000 personas.	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

25. Grameimpuls, SA. Escuela de Restauración

Resultados							
	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022
25.1.	Obtener una media de 7,5 puntos como mínimo, en relación a la satisfacción de los cursos de formación ocupacional.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
25.2.	Obtener una media de 7,5 puntos como mínimo, en relación a la satisfacción de los cursos de formación continua dirigidos a los profesionales de la restauración.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
25.3.	Obtener una media de 7,5 puntos como mínimo a los cursos relacionados, como "El Espacio de pasión por la cocina".	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

26. Grameimpuls, SA. Fomento Empresarial

Resultados							
	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022
26.1.	Atender con visitas personalizadas las personas usuarias y empresas, y obtener un grado de satisfacción medio como mínimo de 7,5 puntos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
26.2.	Entregar certificados de viabilidad y/o planes de negocio definitivos, en un plazo máximo de 15 días, desde la finalización de los planes de las empresas.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
26.3.	Elaborar planes de empresa y obtener un grado de satisfacción de las personas solicitantes, como mínimo de 8 puntos de media.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
26.4.	Atender todas las solicitudes de asesoramiento para la consolidación de proyectos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
26.5.	Atender todas las solicitudes de capitalización y legalización mediante el punto PAE.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
26.6.	Responder las peticiones de acceso a los centros, previa entrega del plano de empresa, en un máximo de 10 días.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
26.7.	Ofrecer un servicio a los centros de empresas con un grado de satisfacción como mínimo de 7,5 puntos de media.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
26.8.	Resolver las consultas recibidas telemáticamente en los centros de empresas como máximo en 5 días, y las consultas de investigación, como máximo en 20 días.	Implementada	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente
26.9.	Hacer un seguimiento de los proyectos empresariales presentados.	Implementada	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente

27. Grameimpuls, SA. Formación ocupacional

Resultados								
	Nombre de la Carta	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022
27.1.	Grameimpuls, SA. Formaciónocupacional	Ofrecer formación de calidad regulada por los certificados de profesionalidad, para facilitar la inserción en el mercado laboral, con un grado de satisfacción como mínimo de 7,5 puntos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
27.2.	Grameimpuls, SA. Formaciónocupacional	Disponer de personal docente y técnico con experiencia, para garantizar una buena formación y acompañamiento en las prácticasen empresas, con un grado de satisfacción como mínimo de 7,5 puntos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

28. Grameimpuls, SA. Información y orientación

Resultados							
	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022
28.1.	Atender las peticiones de información en un plazo inferior a un día.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
28.2.	Iniciar el proceso de orientación laboral en un plazo inferior o igual a 10 días laborales.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
28.3.	Dar de alta en la Agencia de colocación a todas personas que se inscriben en nuestra base de datos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
28.4.	Diseñar para todas las personas usuarias un itinerario adaptado a sus necesidades, con un grado de satisfacción como mínimo de 7,5 puntos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

29. Grameimpuls, SA. Intermediación laboral

Resultados							
	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022
29.1.	Ofrecer un servicio de calidad a las empresas usuarias, con un grado de satisfacción como mínimo de 7,5 puntos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
29.2.	Buscar las personas candidatas que mejor se adecúen a las demandas empresariales, y enviar candidaturas al 80% de las peticiones.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
29.3.	Buscar empresas para hacer prácticas para todo el alumnado que supere los módulos de los Certificados de Profesionalidad, que no renuncien o las convaliden.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
29.4.	Ofrecer Información como mínimo a 250 empresas sobre programas útiles para impulsar su actividad económica.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
29.5.	Ofrecer un servicio de calidad a las empresas y personas usuarias, con un grado de satisfacción como mínimo de 7,5 puntos.	Implementada	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente
29.6.	Satisfacer las demandas de las empresas dando respuesta a sus necesidades en menos de 24 h.	Implementada	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente
29.7.	Buscar a las personas candidatas que mejor se adecúen a las demandas empresariales, dando respuesta a la empresa (número de horas).	No evaluada	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente
29.8.	Gestionar la formación de los/as treballadoras/as de la empresa mediante la Fundación Tripartida, en menos de 20 días.	Implementada	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente

30. Gramepark, SA

Resultados						
	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
30.1.	Obtener un grado de satisfacción óptimo en relación a la calidad de los servicios, con un grado de satisfacción medio de 7 puntos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
30.2.	Ofrecer asesoramiento jurídico en caso de posible pérdida de la vivienda, con un grado de satisfacción mínima de 7 puntos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
30.3.	Promover como mínimo la firma de 50 contratos entre persones propietarias e inquilinas, dentro del programa Bolsa de Vivienda de Alquiler.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	No implementada
30.4.	Atender como máximo en 15 minutos las personas usuarias.	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada
30.5.	Mejorar la accesibilidad de las instalaciones, con un grado de satisfacción como mínimo de 7 puntos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
30.6.	Ofrecer información clara, profesional y rigurosa a las personas usuarias, con un grado de satisfacción como mínimo de 7 puntos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
30.7.	Dar respuesta a las quejas, sugerencias y/o reclamaciones recibidas mediante el buzón de quejas y sugerencias (física y en línea) de Gramepark, en un plazo no superior a 15 días.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
30.8.	Tramitar un 95% mínimo de las solicitudes de ayudas al pago de alquileres.	Implementada	Implementada	No vigente	No vigente	No vigente

31. Información digital

Resultados							
	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022
31.1.	Aumentar el número de seguidores/as a las redes sociales (Twitter, Facebook i Instagram) entre un 5 y un 10%.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
31.2.	Velar por la actualización constante de la información en la web municipal, y no obtener más de 10 quejas anuales por este concepto.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada
31.3.	Implementar una nueva capa de software para hacer más accesibles los contenidos de la web.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada
31.4.	Hacer gestiones para posibilitar el nombramiento del/de la responsable de la unidad de accesibilidad.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada
31.5.	Poner en marcha un nuevo portal municipal, mejorando la navegación en dispositivos móviles, el buscador, la distribución de contenidos y el diseño.	No implementada	Implementada	Implementada	No vigente	No vigente	No vigente
31.6.	Impulsar la nueva red social Snapchat.	No implementada	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente

32. Intervención

Resultados						
	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
32.1.	Mantener actualizada la información a la web municipal y no recibir más de 10 quejas anuales por este motivo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
32.2.	Cargar el presupuesto cada año, de manera que el primer día hábil sea operativo por su ejecución.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
32.3.	Aportar los documentos de la Intervención para publicar el Portal de Transparencia, en un plazo igual o inferior a los 15 días, des de su aprobación o desde el momento en que los órganos competentes son conocedores.	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada
32.4.	Disponer de un plan de auditorias anual.	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
32.5.	Realizar controles financieros no obligatorios a las empresas concesionarias.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
32.6.	Garantizar el 90% de los plazos de fiscalización previa limitada que marcan las Bases de Ejecución del presupuesto. Concretamente: 8 días laborables anteriores a la fecha de cierre del orden del día de la Junta de Gobierno y del Pleno. Durante el último trimestre del año, estos plazos pasarán a ser de 10 días laborables.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
32.7.	Garantizar el 90% de los plazos de fiscalización previa limitada que marcan las Bases de Ejecución del presupuesto. Concretamente: 4 días laborables por expedientes a aprobar por decreto. Durante el último trimestre del año, estos plazos pasarán a ser de 10 días laborables.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
32.8.	Requerir como máximo en 3 días, los antecedentes y documentos necesarios para complementar los expedientes objeto de fiscalización, a partir de la entrada del expediente a la Intervención.	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada
32.9.	Colgar al Portal de Transparencia el 90% de la información de nuestra competencia, en un plazo inferior a los 15 días de su aprobación.	Implementada	Implementada	No vigente	No vigente	No vigente
32.10.	Realizar auditorias y controles financieros a un 70% del gasto municipal.	Implementada	Implementada	No vigente	No vigente	No vigente

33. Mantenimiento de edificios

Resultados							
	Nombre de la Carta	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
33.1.	Mantenimiento de edificiosmunicipales	Mantener reuniones de coordinación con responsables de servicios y responsables de los equipamientos, como mínimo una vez al mes, en un mínimo de 80 % de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
33.2.	Mantenimiento de edificiosmunicipales	Implantar una instalación de telegestión, como mínimo, para controlar la distancia la maquinaria municipal y favorecer la reducción de consumos.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada
33.3.	Mantenimiento de edificiosmunicipales	Implantar como mínimo 5 medidas de ahorro energético en las instalaciones municipales.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
33.4.	Mantenimiento de edificiosmunicipales	Atender y/o intervenir en el 90% de las peticiones recibidas.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

34. Mantenimiento de la vía pública

Resultados						
	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
34.1.	Pavimentación y mobiliario Iniciar como mínimo el 80% de las reparaciones de aceras y calzadas que impliquen riesgo, en menos de 24 horas desde el momento que la incidencia se notifica al servicio.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
34.2.	Iniciar como mínimo el 80% de las reparaciones del mobiliario urbano que impliquen riesgo, en menos de 24 horas desde el momento que la incidencia se notifica al servicio.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
34.3.	Publicar en los medios de comunicación municipal los cortes de calle con una semana de antelación.	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada
34.4.	Alumbrado Aportar información sobre el alumbrado público de la ciudad, en los Círculos de Comparación Intermunicipal de la Diputación de Barcelona.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
34.5.	Mantener un sistema de control de calidad del alumbrado municipal.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
34.6.	Alcantarillado Limpiar un 25% de la red de alcantarillado.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
34.7.	Limpiar como mínimo el 50% de las unidades de imbornales y rejillas del alcantarillado.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
34.8.	Colocar 60 tapas nuevas de pozos y rejillas.	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada
34.9.	Arreglar como mínimo 40 metros de tubulares de la red del alcantarillado	No evaluada	Implementada	No implementada	Implementada	No implementada
34.10.	Atender más de un 85% de las actuaciones de urgencia.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
34.11.	Accesos mecánicos Garantizar el buen funcionamiento de las escaleras, ascensores y rampas mecánicas en un 90% mínimo del horario establecido.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
34.12.	Dar respuesta en un plazo medio de 90 minutos a las incidencias ordinarias de los accesos mecánicos, desde el momento en el que son detectadas.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
34.13.	Señalización y semáforos Supervisar diariamente las instalaciones semafóricas según los itinerarios establecidos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
34.14.	Resolver el 60% de las incidencias anuales relacionadas con la señalización vertical y horizontal.	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada
34.15.	Dar respuesta como máximo en 3 días, en el 85% de las solicitudes de corte de calles.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada
34.16.	Dar respuesta con un máximo de 5 días al 15% de solicitudes de cortes de calles.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada
34.17.	Relaciones con compañías de suministros Inspeccionar, como mínimo una vez a la semana, las obras de las compañías de suministros en la vía pública (agua, luz, gas, telefonía, etc.).	Implementada	No evaluada	No implementada	Implementada	Implementada
34.18.	Aceptar en más de un 95% de los casos las obras de reposición del pavimento que las compañías hacen cuando acaban la reparación de sus averías.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada
34.19.	Anunciar los cortes de calles por actuaciones de mantenimiento con una antelación de una semana, y no recibir más de 10 quejas por este motivo.	Implementada	Implementada	No vigente	No vigente	No vigente

35. Medio ambiente e higiene ambiental

Resultados						
	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
35.1.	Mejorar la protección del espacio natural, disminuyendo un 10% los incendios forestales.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada
35.2.	Alcanzar un grado de satisfacción como mínimo de 7 puntos en las actividades del Programa de Actividades Educativas Complementarias.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada
35.3.	Incrementar más de un 3% las acciones de mejora de labiodiversidad urbana.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada
35.4.	Mejorar la tenencia responsable de animales, aumentando como mínimo el 3% de las adopciones.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
35.5.	Dar respuesta en 24 horas, como mínimo en el 70% de las demandas urgentes de control de plagas.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
35.6.	Incrementar más del 5% la recogida de residuos de los puntos verdes del Raval y Can Calvet.	No implementada	No evaluada	No implementada	No evaluada	No evaluada

36. Mercados municipales

Resultados							
	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022
36.1.	Atender el 95% de las reparaciones de pequeño mantenimiento en menos de 24h, desde el momento en que la deficiencia se detecta.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
36.2.	Comunicar en menos de 4 horas, a las personas responsables del mantenimiento, las averías detectadas en el 95% de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
36.3.	Tramitar los expedientes administrativos de concesión de paradas en un tiempo medio de 4 meses, desde la entrega de la documentación.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
36.4.	Gestionar los requerimientos para dar cumplimiento a las ordenanzas y reglamentos de los mercados en un tiempo medio de 24h.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
36.5.	Realizar como mínimo 4 reuniones de coordinación y seguimiento con las juntas de personas concesionarias.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
36.6.	Limpiar cada 24 h las zonas comunes de los mercados municipales,excepto domingos y festivos, en un 95% de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

37. Museo Torre Balldovina

Resultados							
	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022
37.1.	Ofrecer como mínimo 1 exposición temporal sobre el pasado y presente de la ciudad.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
37.2.	Obtener una valoración de 7 puntos en relación a las exposiciones temporales sobre el pasado y presente de la ciudad.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
37.3.	Realizar como mínimo 200 actividades educativas.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada
37.4.	Obtener una valoración como mínimo de 7 puntos en relación a las actividades educativas ofrecidas.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
37.5.	Responder el 90% de peticiones de préstamo temporal de piezas como máximo en 30 días.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
37.6.	Resolver el 90% de las peticiones de préstamo temporal de piezas como máximo en 60 días.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
37.7.	Atender como máximo en 15 días, el 90% de las consultas sobre el fondo de orientación en la investigación y/o de información histórica.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
37.8.	Evaluar y contestar las solicitudes de donaciones de objetos en un plazo máximo de 30 días y resolver en un plazo máximo de 60 días.	No implementada	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente

38. Limpieza y recogida de residuos

Resultados							
	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022
38.1.	Conseguir el 95% de frecuencia mínima diaria de recogida de residuos (excepto el día de Navidad y 1 de Enero).	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
38.2.	Recoger la fracción de residuos selectiva en un 95% de los casos, como mínimo, 3 días a la semana.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
38.3.	Realizar la recogida domiciliaria de voluminosos como máximo en 3 días, desde la fecha de solicitud del servicio.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada
38.4.	Recoger muebles y voluminosos de la vía pública como máximo en 2 días, desde la fecha en que son detectados.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada
38.5.	Recoger diariamente 4.000 kg de media de muebles y voluminosos, de lunes a viernes (los datos corresponden a toda la semana).	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
38.6.	Retirar diariamente el papel/cartón y la fracción orgánica de los comercios de las principales vías comerciales (excepto festivos), en un 95% de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
38.7.	Obtener una media igual o superior a 5,5 puntos, a las inspecciones de limpieza viaria.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
38.8.	Recoger cada día como mínimo las papeleras de las zonas de gran afluencia de peatones, en un 90% de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
38.9.	Retirar los derrames de los alrededores de los contenedores cada 2 días de media, en el 90% de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
38.10.	Limpiar mensualmente los contenedores en el 90% de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
38.11.	Limpiar los solares municipales 1 vez de media al año en el 90% de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

39. Obras públicas

Resultados						
	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
39.1.	Redactar el 70% de los proyectos de obras planificados anualmente.	No vigente	No vigente	No implementada	Implementada	Implementada
39.2.	Iniciar un 70% de las obras planificadas anualmente.	No vigente	No vigente	No implementada	No implementada	Implementada
39.3.	Participar presencialmente en sesiones dirigidas a la ciudadanía para informar de obras de gran incidencia.	No vigente	No vigente	No implementada	Implementada	Implementada
39.4.	Actuar en 2 Áreas de Conservación y Rehabilitación (ACR) municipales, dentro del Plan de Rehabilitación de Vivienda "Santa Coloma renovamos los barrios".	No vigente	No vigente	No evaluada	Implementada	Implementada
39.5.	Cumplir los plazos previstos de redacción de proyectos de obras en el 85% de los casos.	No evaluada	No evaluada	No vigente	No vigente	No vigente
39.6.	Cumplir los plazos previstos de ejecución de obras en el 85% de los casos, a partir de la adjudicación de la empresa constructora o suministradora.	No evaluada	No evaluada	No vigente	No vigente	No vigente

40. Oficina de información y atención a la ciudadanía

Resultados							
	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022
40.1.	Proporcionar una información rigurosa, suficiente y útil, y obtener una valoración mínima de 7 puntos por parte de las personas usuarias.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	No evaluada	No evaluada
40.2.	Ofrecer un espacio de acogida adecuado y obtener una valoración mínima de 7 puntos por parte de las personas usuarias.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	No evaluada	No evaluada
40.3.	Atender de manera satisfactoria las personas usuarias con un grado de satisfacción global mínimo de 7 puntos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada
40.4.	Atender las peticiones a demanda en un tiempo medio de espera inferior a 25 minutos.	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada
40.5.	Atender las peticiones a través de cita previa en un tiempo medio inferior a 5 minutos.	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No evaluada
40.6.	Mejorar la valoración global del servicio de usuarios/as, superando en 5 décimas la valoración del año anterior.	Implementada	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente
40.7.	Responder o derivar al departamento responsable las peticiones ciudadanas hechas en 'Trámites en línea', antes de 24 horas laborables.	Implementada	No evaluada	No evaluada	No vigente	No vigente	No vigente
40.8.	Responder o derivar al departamento responsable las consultas hechas en el buzón de la Oficina, antes de 24 horas laborables.	Implementada	No evaluada	No evaluada	No vigente	No vigente	No vigente

41. Oficina municipal de información al consumo

Resultados							
	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022
41.1.	Atender todas las demandas con cita previa en un tiempo máximo de 14 días.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada
41.2.	Abrir los expedientes de queja, reclamación y/o denuncia en un plazo máximo de 20 días.	Implementada	No implementada	No evaluada	No evaluada	No implementada	No implementada
41.3.	Cerrar los expedientes de queja, reclamación y/o denuncia en un plazo máximo de 6 meses.	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	Implementada	Implementada
41.4.	Ofrecer actividades educativas y conseguir que como mínimo el 50% de los centros de educación secundaria trabajen temas de consumo responsable.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada
41.5.	Dar respuesta al 80% de las consultas formalizadas por correo electrónico en un tiempo máximo de 6 días laborables.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada
41.6.	Divulgar como mínimo 6 noticias sobre temas de consumo en la hojainformativa y otros medios de comunicación local.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	No implementada	Implementada

42. Parques y jardines

Resultados							
	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022
42.1.	Incrementar hasta un 2% la calidad de la limpieza a las zonas pavimentadas de las zonas verdes.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
42.2.	Disminuir las molestias provocadas por el arbolado viario y no superar el 30% de quejas por este motivo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

43. Planificación estratégica y gobierno abierto

Resultados							
	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022
43.1.	Velar por el mantenimiento de la información en la web, actualizada, clara y accesible, y no recibir más de 10 quejas, y derivarlas todas a los servicios correspondientes.	Implementada	Implementada	No implementada	No evaluada	Implementada	Implementada
43.2.	Derivar todas las quejas por información deficiente en la web municipal a los servicios correspondientes.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada
43.3.	Convocar como mínimo dos forúms ciudadanos para presentar y debatir propuestas de actuaciones públicas.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada
43.4.	Incrementar un 20% las acciones participativas diferentes a las previstas en el Plan de acción municipal 2015-19, para mejorar y ampliar las oportunidades de participación de la ciudadanía.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
43.5.	Canalizar y referenciar como mínimo 3 acciones y procesos participativos desde la proximidad de las Regidurías de Distrito.	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada
43.6.	Mejorar la calidad de gestión de los servicios municipales a través de la elaboración de cartas de servicios internos y aprobar un 15% de las mismas.	Implementada	Implementada	Implementada	No vigente	No vigente	No vigente

44. Policía Local

Resultados							
	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022
44.1.	Tiempo de respuesta Responder el 90% de los requerimientos de actuación urgente, dentro del término municipal, en un tiempo máximo de 9 minutos (excepto en condiciones extremas e imprevisibles).	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
44.2.	Llegar a los lugares de los accidentes de tráfico con personas heridas dentro del casco urbano, como máximo en 9 minutos, en el 90% de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
44.3.	Responder el 90% de las demandas ciudadanas telefónicamente, por escrito o por correo electrónico, en un tiempo máximo de 20 días.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
44.4.	Atenciones y derivaciones Atender el teléfono de urgencias 092, 24 h/365 días, con confidencialidad y posibilidad de acceso a otros servicios de urgencia (también se puede acceder a este servicio mediante el teléfono de cobertura europea 112). No recibir más de un 1% de quejas por atención deficiente.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
44.5.	Asistir al 100% de las víctimas de delitos, y especial atención a mujeres y menores víctimas de maltratos en el ámbito del hogar (violencia doméstica y violencia de género).	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
44.6.	Derivar los casos que lo requieran a otros servicios asistenciales municipales o de otras administraciones.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
44.7.	Derivar al Servicio de Mediación las infracciones y/o conductas susceptibles de ser resueltas mediante una solución amistosa y que requieran de un seguimiento específico.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
44.8.	Asistir y asesorar el 100% de los/as menores residentes en el municipio, detectados/as con tenencia o consumo de drogas en la vía pública.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
44.9.	Derivar como mínimo el 15% de los casos de menores residentes en el municipio, detectados con tenencia o consumo de drogas en la vía pública, al Programa de reparación y conciliación municipal.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada
44.10.	Seguridad viaria Realizar estudios de los puntos de la ciudad donde se produzcan concentración de accidentes de tráfico con víctimas, y proponer mejoras en caso de que sean necesarias.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
44.11.	Retirar de la vía pública los vehículos abandonados que representen un riesgo en un plazo máximo de 24 horas.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
44.12.	Retirar de la vía pública el 80% de los vehículos abandonados que no representen riesgo, en un plazo máximo de 30 días.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
44.13.	Retirar de la vía pública el 100% de los vehículos abandonados que no representen riesgo, en un tiempo máximo de 60 días.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
44.14.	Admitir todas las peticiones recibidas de los centros educativos para participar en el Programa de Educación Vial y Civismo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

45. Promoción de la ciudad y turismo

Resultados						
	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
45.1.	Obtener una puntuación mínima de 7 puntos en las encuestas desatisfacción sobre las rutas turísticas.	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	Implementada
45.2.	Mantener actualizada la información en la web municipal, y no recibirmás de 10 quejas per este motivo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
45.3.	Convocar la Mesa de la Gastronomía como mínimo 2 veces al año.	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada
45.4.	Promover la ciudad a través de las redes sociales e incrementarel número de seguidores/as como mínimo un 3%.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
45.5.	Fomentar la marca Santa Coloma fuera del municipio, difundiéndola como mínimo en 3 oficinas de información turística.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
45.6.	Dar a conocer les rutas turísticas de Santa Coloma de Gramenet y conseguir que, como mínimo, el 30% de las personas participantes sean de fuera de la ciudad.	No vigente	No vigente	No implementada	No implementada	Implementada
45.7.	Promocionar la marca Santa Coloma Gastronómica (<i>DeGusta, Raim i Cultura, Mostra Gastronòmica</i>), realizando como mínimo 20 actividades.	No vigente	No vigente	No implementada	No implementada	Implementada

46. Punto del voluntariado

Resultados						
	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
46.1.	Conseguir un grado de satisfacción del profesorado sobre las sesiones de sensibilización para jóvenes escolarizados, como mínimo de 7 puntos.	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
46.2.	Mantener actualizada la información en la web municipal y en las redes sociales, y no recibir más de 10 quejas por este motivo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
46.3.	Atender como máximo en 48 horas (desde el momento de la recepción), el 100% de las solicitudes que lleguen al Punto, pidiendo talleres de sensibilización para jóvenes (Programa de Actividades Educativas Complementarias al Currículum).	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
46.4.	Realizar como mínimo 3 talleres de formación para el voluntariado.	No implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada
46.5.	Conseguir un grado de satisfacción mínimo de 8 puntos en los talleres de formación para el voluntariado.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
46.6.	Hacer la primera entrevista a las personas que quieran trabajar como voluntarias en el máximo de una semana desde su petición, como mínimo en el 90% de los casos.	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
46.7.	Reconocer y agradecer la labor del voluntariado de la ciudad en un acto festivo el día internacional del voluntariado.	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

47. Recaudación

Resultados						
	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
47.1.	Implementar encuestas de satisfacción a partir del año 2018, con un grado de satisfacción superior a 6 puntos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada
47.2.	Atender la ciudadanía de forma presencial en un tiempo medio de atención menor o igual a 8 minutos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada

48. Recursos humanos

Resultados						
	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
48.1.	Mantener actualizadas en la web municipal las convocatorias de selección de personal y no recibir más de 5 quejas por este motivo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
48.2.	Favorecer la oferta pública de ocupación, convocando como mínimo 3 procesos de selección.	No vigente	No vigente	Implementada	No implementada	Implementada
48.3.	Garantizar buena calidad de la formación del personal, con una valoración superior o igual a 7 puntos, en el 90% de los cursos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
48.4.	Formar el 15 % de la plantilla en materia de primeros auxilios, uso de desfibriladores, emergencias y extinción de incendios.	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada
48.5.	Garantizar la tramitación administrativa de operaciones contables de personal en un plazo máximo de 4 días.	Implementada	No evaluada	No implementada	No evaluada	No evaluada
48.6.	Atender el 95% de las consultas y requerimientos por escrito del personal, como máximo en 15 días.	No implementada	No evaluada	No implementada	No evaluada	No evaluada
48.7.	Implementar el 50% del portal del empleado/a durante el periodo 2020- 2021.	Implementada	No evaluada	No implementada	No evaluada	No evaluada
48.8.	Actualizar trimestralmente la información de plantilla, RLT, organigrama y contrataciones.	No implementada	No implementada	No vigente	No vigente	No vigente

49. Relaciones institucionales

Resultados						
	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
49.1.	Cerrar el 65% de los expedientes de quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) dentro del año natural.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.2.	Dar respuestas como mínimo al 40% de las quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) como máximo en 45 días.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.3.	Dar respuestas como máximo al 32% de las quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) entre 46 y 65 días.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.4.	Dar respuestas como máximo al 28% de las quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) en 66 días o más.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.5.	Mantener actualizados los servicios del Buzón de Quejas (QUI) en la web municipal, y no recibir más de 10 quejas por este motivo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.6.	Formar al personal municipal que lo necesite en el uso del programa del Buzón de Quejas (QUI).	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.7.	Publicar durante el primer cuatrimestre del año siguiente, el informe anual de quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas recibidas en el Ayuntamiento.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.8.	Informar a la ciudadanía mediante todas las reuniones que sean necesarias y solicitadas, sobre el uso del Programa transversal de Quejas 'QUI'.	Implementada	Implementada	No implementada	No evaluada	No evaluada
49.9.	Ofrecer un servicio de calidad a las personas usuarias y obtener un grado de satisfacción como mínimo de 6,5 puntos.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada

50. Salud pública y seguridad alimentaria

Resultados							
	Accions i compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022
50.1.	Salud pública Dar respuesta a todas las demandas de actividades de promoción de la salud para jóvenes en situaciones de vulnerabilidad, según las necesidades detectadas por el equipo educativo.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada
50.2.	Dar respuesta a todas las demandas de actividades de promoción de la salud para centros de secundaria en los siguientes ámbitos: afectividad, sexualidad, alimentación, salud mental, pantallas, drogas y acoso.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada
50.3.	Gestionar como mínimo el 90% de las demandas de actividades en un plazo máximo de 15 días.	Implementada	No implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada
50.4.	Dar soporte a todas las actividades de prevención del VIH y sida solicitadas por los centros de educación secundaria, en el marco de una campaña anual de sensibilización y prevención.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada
50.5.	Disponer de un Plan Municipal sobre Drogas que enmarque todas las acciones preventivas y de normalización social de personas drogodependientes, con una evaluación cuatrienal.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	No implementada	No implementada
50.6.	Atender como mínimo el 90% de las demandas de profesionales, familiares y jóvenes que se encuentren en medio abierto o en asesoría, en un periodo máximo de 10 días.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada
50.7.	Seguridad alimentaria Inspeccionar como mínimo el 50% de los establecimientos de nueva abertura y cambios de titular.	Implementada	Implementada	No implementada	No evaluada	Implementada	Implementada
50.8.	Inspeccionar como mínimo el 50% de los establecimientos de nueva abertura clasificados.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada
50.9.	Mantener el censo municipal de establecimientos alimentarios actualizado, con un mínimo del 80% de los establecimientos de nueva abertura censados.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	No implementada
50.10.	Inspeccionar el 90% de los establecimientos denunciados, en menos de 48 horas (días laborables).	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada
50.11.	Hacer el seguimiento y control como mínimo del 50% de los establecimientos de más riesgo, según determina el protocolo de riesgo de la Diputación de Barcelona.	Implementada	No implementada	No implementada	No evaluada	Implementada	Implementada
50.12.	Otros compromisos Inspeccionar el 100% de los centros de piercing, tatuaje y/o micropigmentación, para hacer el seguimiento.	Implementada	No implementada	Implementada	No evaluada	No implementada	No implementada
50.13.	Gestionar el 100% de las autorizaciones sanitarias solicitadas, para la puesta en marcha de centros de piercing, tatuaje y/o micropigmentación.	Implementada	Implementada	No implementada	No evaluada	Implementada	Implementada

51. Servicios jurídicos

Resultados						
	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
51.1.	Reducir el plazo de resolución de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial per debajo del plazo legalmente establecido, como mínimo en un 25% de los casos.	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada

52. Servicios Sociales

Resultados						
	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
52.1.	Atención a la infancia y a las familias Conceder a las personas usuarias el 90% como mínimo de las entrevistas solicitadas a los servicios sociales básicos.	Implementada	No evaluada	No implementada	Implementada	Implementada
52.2.	Garantizar atención social de urgencias durante las 24 horas del día a las personas usuarias que cumplen los criterios establecidos para este tipo de servicio. Estas demandas se atenderán en los servicios sociales básicos o a través del CUESB.	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada
52.3.	Facilitar, como mínimo en el 90% de los casos, la realización de entrevistas en inglés, francés, árabe, chino o urdú, a las personas que no conozcan ni el catalán ni el castellano. Estas entrevistas se deberán de solicitar con cita previa.	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada
52.4.	Facilitar a las personas usuarias información sobre los servicios sociales municipales y de otros Administraciones, y no recibir más de 10 quejas por información deficiente.	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada
52.5.	Favorecer la coordinación institucional para gestionar las situaciones de riesgo y maltrato infantil y adolescente, a través del funcionamiento de la Taula Local de Infancia.	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada
52.6.	Poner en marcha el protocolo de actuación para gestionar situaciones de riesgo y maltrato infantil y adolescente.	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada
52.7.	Atención a las personas en condición de dependencia y adultos vulnerables Atender en un tiempo medio inferior a 4 semanas, el 90% de las personas usuarias de la unidad de acogida, atención a la tercera edad, dependencia y adultos vulnerables.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada
52.8.	Atender en un tiempo medio inferior a 2 semanas, el 90% de las personas usuarias del servicio de transporte adaptado.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada
52.9.	Ofrecer el servicio de tele asistencia, como mínimo, a 100 personas nuevas mayores de 75 años.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada
52.10	Atender las reclamaciones de las personas usuarias del departamento de dependencia, y no recibir más de 5 quejas por falta de atención.	Implementada	Implementada	No vigente	No vigente	No vigente

53. Servicios de información

Resultados						
	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
53.1.	Resolver el 50% de las incidencias informáticas como máximo en 1 hora.	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada
53.2.	Resolver el 80% de las incidencias informáticas en 48 horas como máximo.	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
53.3.	Actualizar regularmente los manuales de las aplicaciones informáticas y elaborar como mínimo 1 nuevo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
53.4.	Resolver como máximo en 48 h las altas, bajas y modificaciones de las personas usuarias para el uso de las aplicaciones informáticas.	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada
53.5.	Garantizar la disponibilidad de las bases de datos de los servicios críticos, como mínimo en un 99% del tiempo de uso.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
53.6.	Garantizar la disponibilidad de los servidores como mínimo en un 90% del tiempo de uso.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
53.7.	Restaurar correctamente los datos de las copias de seguridad en el 98% de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
53.8.	Ofrecer material de préstamo en condiciones óptimas y no superarlas 2 incidencias mensuales.	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente	No vigente

54. Solidaridad y cooperación

Resultados							
	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022
54.1.	Realizar una convocatoria de subvenciones para proyectos de cooperación y acciones de sensibilización.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
54.2.	Dedicar como mínimo el 70% de la aplicación presupuestaria de cooperación indirecta a la convocatoria de subvenciones para proyectos de cooperación y acción de sensibilización.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
54.3.	Participar como mínimo en 3 campañas anuales de solidaridad y ayuda humanitaria, coordinadas a nivel general, y las propuestas de entidades locales en difusión, actividades y soporte de recursos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
54.4.	Destinar como mínimo un 10% de la aplicación presupuestaria de cooperación indirecta, a las campañas de solidaridad y ayuda humanitaria.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
54.5.	Mantener actualizados el espacio web y las redes sociales, como mínimo con la publicación de 4 notas informativas semanales en las redes sociales.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
54.6.	Donar respuesta a las solicitudes de entidades, grupos, colectivos o personas, para la organización y gestión de eventos, en un plazo máximo de 10 días laborables.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada
54.7.	No recibir más de 5 quejas anuales en relación al programa desolidaridad y cooperación.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
54.8.	Incorporar al ‘Plan de sensibilización en solidaridad y valores’ la realización de 10 sesiones, como mínimo, de difusión e información.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
54.9.	Incorporar al ‘Plan de sensibilización en solidaridad y valores’ la realización de un taller como mínimo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
54.10.	Incorporar al ‘Plan de sensibilización en solidaridad y valores’ la realización de un curso como mínimo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
54.11.	Incorporar al ‘Plan de sensibilización en solidaridad y valores’ la realización de 4 exposiciones como mínimo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
54.12.	Conseguir un grado de satisfacción mínimo para el ‘Plan desensibilización en solidaridad y valores’ de 6 puntos.	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

55. Soporte administrativo a los servicios territoriales

Resultados						
	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
55.1.	Facilitar información administrativa a otros servicios y departamentos internos, y no recibir más de 5 quejas por información deficiente.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
55.2.	Elaborar propuestas de articulado y de disposiciones de carácter general (ordenanzas y ordenanzas fiscales), en un tiempo medio de 15 días laborables.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada
55.3.	Entregar en los plazos previstos los indicadores relativos al PAM, transparencia, cuenta general y cartas de servicios.	No vigente	No vigente	Implementada	No implementada	Implementada
55.4.	Realizar una encuesta de satisfacción a las personas usuarias internas a partir de 2018, con un grado de satisfacción como mínimo de 5 puntos.	No implementada	No implementada	No vigente	No vigente	No vigente

56. Soporte administrativo de los servicios a las personas

Resultados						
	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
56.1.	Realizar una encuesta de satisfacción a las personas usuarias internas a partir del año 2018.	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada
56.2.	Facilitar información administrativa a otro servicios y departamentos internos y no recibir más de 5 quejas por información deficiente.	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada
56.3.	Elaborar propuestas de articulado y de disposiciones de carácter general (ordenanzas y ordenanzas fiscales), en un tiempo máximo de 15 días laborables.	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada
56.4.	Convocar como mínimo 1 reunió mensual con los diferentes servicios y departamentos de las áreas de las que dependen, para informar sobre la tramitación de expedientes de contratación y otros expedientes administrativos.	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada

57. Teatro Segarra y Auditorio Can Roig i Torres

Resultados							
	Acciones y compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022
57.1.	Formalizar con acuerdos previos con las personas que soliciten uso del teatro y del auditorio, el cumplimiento de la normativa de seguridad y protección de actos públicos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
57.2.	Mantener la información actualizada en la web municipal, de manera clara i accesible, y no recibir más de 10 quejas por información deficiente.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
57.3.	Dedicar el 40% de la programación del teatro a 12 acciones teatrales sobre temas de salud pública, solidaridad, igualdad de género, etc.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
57.4.	Conseguir una asistencia de 3.500 espectadores/as a las acciones teatrales sobre temas de salud pública, solidaridad, igualdad de género, etc.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

58. Tesorería

Resultados						
	Acciones y compromisos de calidad	2018	2019	2020	2021	2022
58.1.	Hacer el pago a proveedores/as en un tiempo medio inferior a 60 días en plazos anuales (mediana desde que se registra la factura hasta que se paga al/a la proveedor/a).	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
58.2.	Tramitar los pagos a proveedores/as por parte de la Tesorería en un tiempo medio inferior a 30 días en plazos anuales (media de tramitación desde que se aprueba la obligación reconocida - entra en la Tesorería- i se paga al/a la proveedora).	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada