



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

# MEMÒRIA D'INDICADORS I SOBRE EL GRAU D'ACOMPLIMENT DELS OBJECTIUS PROGRAMATS

AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET  
COMPTE GENERAL 2020

## **ÍNDEX**

- 1.- Indicadors i Grau de compliment dels objectius pressupostaris
  - 1.1. Grau d'execució de la despesa prevista
    - 1.1.1. Grau d'execució per subprogrames
    - 1.1.2. Grau d'execució per polítiques de despesa
  - 1.2. Indicadors Generals
  - 1.3. Indicadors Urbanisme
  - 1.4. Indicadors Serveis a la Persona
- 2.- Seguiment del PAM 2020 - 2023
  - 2.1. Introducció
  - 2.2. Evolució del PAM 2020-2023
  - 2.3. Anàlisi de dades
  - 2.4. Conclusions
- 3.- Cartes de Serveis
  - 3.1. Introducció
  - 3.2. Compliment per línies de millora
  - 3.3. Anàlisi de dades
  - 3.4. Conclusions

## 1. Indicadors i Grau de compliment dels objectius programats

## 1.1. Grau d'execució de la despesa prevista

1.1.1. GRAU D'EXECUCIÓ PER SUBPROGRAMES

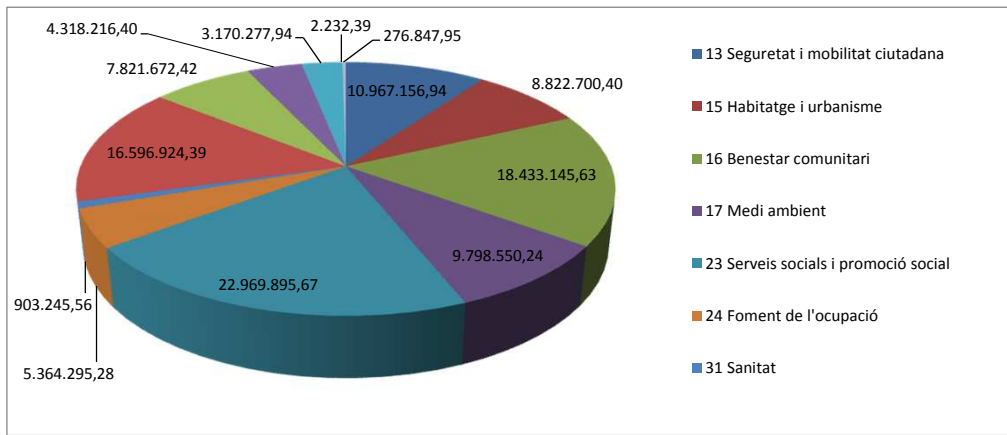
POLÍTICA DE DESPESA	PROGRAMES FINALISTES	TOTAL COST PROGRAMA		Execució
		PREVIST	LIQUIDAT	
13	13200 Seguretat i ordre públic	8.151.232,65	8.972.198,63	110,07%
13	13300 Ordenació de tràfic i de l'estacionament	1.387.615,24	1.239.049,72	89,29%
13	13301 Arrossegament de vehicles	1.134.217,09	630.716,49	55,61%
13	13500 Protecció civil	98.624,83	96.561,85	97,91%
13	13600 Servei de prevenció i extinció d'incendis	194.339,39	87.829,11	45,19%
15	15100 Urbanisme	912.270,80	808.150,77	88,59%
15	15110 Urbanisme: disciplina urbanística	2.536.026,52	2.668.102,43	105,21%
15	15120 Urbanisme: gestió urbanística	249.233,45	329.787,64	132,32%
15	15210 Promoció i gestió d'habitatge de protecció pública	512.207,55	541.483,27	105,72%
15	15220 Rehabilitació d'habitatges	0,00	23.334,05	-
15	15310 Accés als nuclis de població	1.935.555,57	1.804.613,66	93,23%
15	15320 Pavimentació d'obres públiques	2.677.406,52	2.436.653,53	91,01%
16	16000 Clavegueram	444.498,63	369.302,22	83,08%
16	16211 Recollida de residus: voluminosos	769.246,71	816.231,32	106,11%
16	16212 Recollida de residus selectiva	1.200.580,79	999.044,64	83,21%
16	16221 Deixalleries i punts verds	156.177,38	107.999,76	69,15%
16	16300 Neteja viària	13.200.776,95	11.975.655,45	90,72%
16	16301 Neteja viària vertical	109.233,03	95.647,07	87,56%
16	16302 Neteja d'accessos mecànics	153.849,34	109.060,05	70,89%
16	16400 Cementiri i serveis funeraris	70.293,09	69.409,61	98,74%
16	16500 Enllumenat públic	2.149.543,80	1.389.177,40	64,63%
16	16501 Enllumenat públic, semàfors	62.865,28	42.069,59	66,92%
16	16502 Enllumenat públic, escales mecàniques	115.160,98	91.865,94	79,77%
17	17100 Parcs i jardins	9.440.816,57	8.882.031,16	94,08%
17	17200 Protecció i millora del medi ambient	128.765,60	98.625,92	76,59%
17	17210 Protecció contra la contaminació acústica, lumínica i atmosfèrica	0,00	3.577,32	-
17	17220 Educació i sensibilització ambiental	158.710,72	83.222,20	52,44%
17	17230 Medi natural	70.257,36	165.849,50	236,06%
23	23101 Servei social bàsic-SAD (Fitxa 1)	4.423.276,58	3.997.073,26	90,36%
23	23102 Servei social bàsic-Servei de Teleassistència	436.889,20	370.041,52	84,70%
23	23103 Arranjaments d'habitatges	63.106,22	0,00	0,00%
23	23104 Atenció social a disminuïts	463.474,33	430.102,95	92,80%
23	23105 Atenció social a les famílies	4.957.246,03	5.825.544,51	117,52%
23	23106 Promoció activitats serveis socials	24.772,70	488,22	1,97%
23	23107 Atenció social drogodependències	197.409,19	148.056,58	75,00%
23	23108 Personal vinculat al contracte programa serveis socials	2.193.298,21	2.442.881,69	111,38%
23	23109 Solidaritat i cooperació	728.017,78	683.112,54	93,83%
23	23110 Transport persones majors 62 anys	79.287,30	0,00	0,00%
23	23111 Atenció a les persones amb discapacitat	990.282,18	489.558,91	49,44%
23	23112 Menjador social	1.018.948,75	1.341.014,99	131,61%
23	23113 Suport i promoció social dones	261.847,37	424.883,54	162,26%
23	23115 Fons d'ajuts socials	4.851.241,98	4.029.343,38	83,06%
23	23116 Atenció a les persones vulnerables per raó de l'edat	218,43	212,82	97,43%
23	23117 CIRDA	823.837,94	724.844,74	87,98%
23	23118 Pla local contra l'exclusió social	32.523,13	14.852,12	45,67%
23	23119 Programa d'ajuts per a persones majors de 65 anys	39.009,49	0,00	0,00%
23	23120 Programa d'ajuts a les famílies monoparentals	39.009,49	0,00	0,00%
23	23121 Mediació	1.093.652,20	959.389,43	87,72%
23	23122 Programa d'ajuts a aturats	171.641,77	0,00	0,00%
23	23123 Suport necessitats alimentàries casals d'estiu	80.905,41	0,00	0,00%
24	24100 Foment de l'ocupació	5.364.295,28	5.222.709,54	97,36%
24	24101 Foment de l'ocupació gestió subvencions	0,00	4.803.190,71	-
31	31101 Promoció i prevenció salut	127.771,06	99.058,29	77,53%
31	31102 Vigilància i salut pública establiments comercials	384.652,46	283.476,79	73,70%
31	31103 Servei salut i consum - Zoonosi	390.822,05	320.407,45	81,98%
32	32001 Planificació educativa	19.667,45	16.676,16	84,79%
32	32100 Creació de centres docents d'ensenyament infantil i primari	1.159.282,81	1.129.545,68	97,43%
32	32200 Creació de centres ensenyament secundari	114.099,49	111.172,69	97,43%
32	32300 Administració general centres docents primària	5.692.439,46	5.006.689,40	87,95%
32	32301 Gestió escoles bressol municipals	3.405.588,56	2.963.066,36	87,01%
32	32302 Conservació, manteniment i vigilància centres públics educatius	1.846.470,41	1.795.959,58	97,26%
32	32403 Funcionament de centres docents d'ensenyament secundari	0,00	0,00	-
32	32406 Programes i actuacions d'acolliment lingüístic	202.608,56	176.268,30	87,00%
32	32600 Altres activitats educatives complementàries	15.060,75	6.257,65	41,55%
32	32601 Casals infantils	111.801,88	127.884,61	114,39%
32	32602 Transport escolar	78.530,45	127.884,61	162,85%
32	32603 Casal del mestre	13.350,18	0,00	0,00%
32	32604 Programa reutilització llibres de text	1.285.660,32	1.130.165,22	87,91%
32	32605 Programa d'ajuts adquisició ordinadors ESO	294.489,19	253.391,08	86,04%
32	32606 Patronat Municipal de la Música	849.965,40	758.906,14	89,29%
32	32607 Altres activitats educatives complementàries-curriculum	435.848,68	453.730,62	104,10%
32	32608 Pla educatiu entorn	259.639,75	237.529,54	91,48%
32	32609 Servei complement. Educació. Universitats	458.402,82	385.194,04	84,03%
32	32610 Escoles oficials d'idiomes	0,00	0,00	-

32	32700	Foment de la convivència ciutadana	217.409,08	224.273,21	103,16%
32	32701	Foment de la covivència ciutadana - Memòria Històrica	53.400,71	26.465,41	49,56%
32	32702	LGTB	83.208,43	69.231,49	83,20%
33	33211	Biblioteca Central	506.004,94	720.010,45	142,29%
33	33212	Biblioteca Can Peixauet	352.588,39	320.979,65	91,04%
33	33213	Biblioteca Singuerlín	414.623,52	603.260,63	145,50%
33	33214	Biblioteca Fondo	321.931,36	331.340,27	102,92%
33	33301	Museu Torre Balldovina	489.500,96	514.113,23	105,03%
33	33302	Centre d'Art Contemporani Can Sisteré	227.060,78	212.170,18	93,44%
33	33400	Joventut	720.380,39	42.075,05	5,84%
33	33401	Auditori Can Roig i Torres	279.472,42	247.764,47	88,65%
33	33402	Teatre Sagarra	641.421,30	638.994,65	99,62%
33	33403	Programa musical per a joves	0,00	0,00	-
33	33404	Centre de recursos per a joves Rellotge XXI	10.741,03	10.465,50	97,43%
33	33405	Centre de recursos per a joves Mas Fonollar	18.813,11	26.571,10	141,24%
33	33406	Servei PIDCES	0,00	282.348,26	-
33	33407	Programa de joventut	0,00	-14.479,10	-
33	33600	Protecció i gestió del patrimoni històric-artístic	0,00	38.446,70	-
33	33701	Centres Cívics i Casals	1.652.787,55	1.389.831,42	84,09%
33	33702	Ocupació temps lliure infància i joventut	9.479,28	0,00	0,00%
33	33705	Instal·lacions d'ocupació temps lliure - Parcs i Jardins	33.733,33	32.868,03	97,43%
33	33801	Festes populars i celebracions	89.261,44	0,00	0,00%
33	33802	Cicle Festiu	2.050.990,54	1.319.513,08	64,34%
34	34100	Promoció i foment de l'esport	1.060.704,65	1.016.231,01	95,81%
34	34200	Instal·lacions esportives	3.257.511,76	2.551.303,81	78,32%
43	43120	Mercats	1.778.042,19	1.659.249,46	93,32%
43	43130	Comerç	127.465,58	107.538,07	84,37%
43	43200	Informació i promoció turística	323.310,10	210.814,50	65,21%
43	43300	Desenvolupament empresarial	941.460,07	1.174.433,44	124,75%
45	45900	Projectes i obres via pública	2.232,39	2.175,13	97,43%
49	49100	Societat de la informació	54.689,63	37.292,72	68,19%
49	49101	Localret	22.433,96	18.867,86	84,10%
49	49301	OMIC	85.537,00	69.959,39	81,79%
49	49302	Activitats formatives sobre consumisme	23.703,75	4.096,01	17,28%
			<b>109.349.748,08</b>	<b>106.116.021,02</b>	<b>97,04%</b>

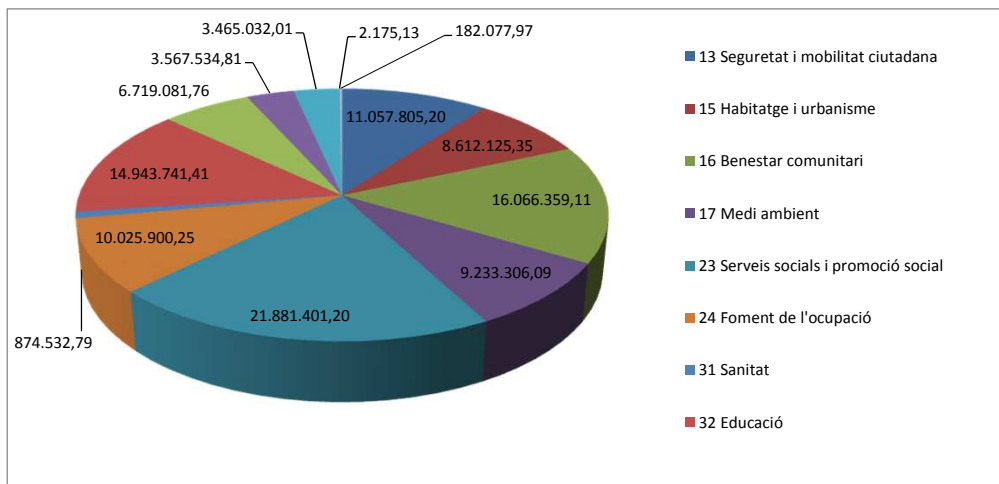
### 1.1.2. GRAU D'EXECUCIÓ PER POLÍTIQUES DE DESPESA

POLÍTICA DE DESPESA	TOTAL COST PROGRAMA		Execució
	PREVIST	LIQUIDAT	
13 Seguretat i mobilitat ciutadana	10.967.156,94	11.057.805,20	100,83%
15 Habitatge i urbanisme	8.822.700,40	8.612.125,35	97,61%
16 Benestar comunitari	18.433.145,63	16.066.359,11	87,16%
17 Medi ambient	9.798.550,24	9.233.306,09	94,23%
23 Serveis socials i promoció social	22.969.895,67	21.881.401,20	95,26%
24 Foment de l'ocupació	5.364.295,28	10.025.900,25	186,90%
31 Sanitat	903.245,56	874.532,79	96,82%
32 Educació	16.596.924,39	14.943.741,41	90,04%
33 Cultura	7.821.672,42	6.719.081,76	85,90%
34 Esport	4.318.216,40	3.567.534,81	82,62%
43 Comerç, turisme i petites i mitjanes empreses	3.170.277,94	3.465.032,01	109,30%
45 Infraestructures	2.232,39	2.175,13	97,43%
49 Altres actuacions de caràcter econòmic	276.847,95	182.077,97	65,77%
	<b>109.445.161,21</b>	<b>106.631.073,09</b>	<b>97,43%</b>

#### Despesa prevista



#### Obligacions reconegudes



## 1.2. Indicadors Generals



## 4.2. AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET

### EVOLUCIÓ DELS INDICADORS FINANCERS, PATRIMONIALS I PRESSUPOSTARIS

INDICADORS FINANCERS I PATRIMONIALS	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Liquiditat Immediata	0,95	0,58	0,89	0,71	0,75	0,27	0,1	0,02	0,19
Solvència a Curt Termini	1,99	1,59	1,92	1,81	1,90	1,33	1,27	1,49	1,82
Endeutament per Habitant	448,82	414,48	427,4	468,47	533,355	668,65	538,77	589,94	662,73
<b>INDICADORS PRESUPOSTARIS</b>									
Execució del Pressupost de Despeses	0,73	0,77	0,76	0,75	0,825	0,87	0,87	0,81	0,8
Realització de Pagaments	0,88	0,87	0,89	0,87	0,91	0,93	0,88	0,85	0,88
Despesa per Habitant	958,59	1046,3	981,8	983,37	838,39	826,17	958,22	905,2	886,51
Inversió per Habitant	125,96	175,87	149,76	92,27	71,91	154,07	154,07	175,12	176,86
Esforz Inversor	0,13	0,17	0,15	0,09	0,09	0,08	0,16	0,19	0,2
Període Mitjà de Pagament	16,48	14,74	15,43	19,97	14,65	23,46	72,18	69,9	79,59
Execució del Pressupost d'Ingressos	0,83	0,73	0,79	0,76	0,95	0,93	0,88	0,81	0,76
Realització de Cobraments	0,93	0,91	0,93	0,9		0,88	0,88	0,81	0,89
Autonomia	0,77	0,85	0,82	0,87	0,84	0,83	0,83	0,97	0,92
Autonomia Fiscal	0,33	0,36	0,34	0,34	0,35	0,31	0,27	0,28	0,3
Mitjana de Període de Cobrament	203,32	66,63	203,92	186,99	190,9	184,2	62,11	56,48	58,38
Superàvit per Habitant	105,03	85,28	78	135,49	87,29	43,79	38,15	51,9	80,06
<b>DE PRESSUPOSTOS TANCATS</b>									
Realització de Pagaments	0,85	0,72	0,78	0,8	0,91	0,76	0,76	0,83	0,81
Realització de Cobraments	0,28	0,25	0,3	0,25	0,92	0,46	0,44	0,31	0,37
Nombre d'Habitants	120888	119710	119762	118.775	118.665	118.786	121.171	122.373	122.781

## 1.3. Indicadors Urbanisme

**AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET**  
**ÀREA: URBANISME, S.M.PALS., ESP.PÚBLIC, CIVISME I SOSTENIBILITAT**  
**SERVEI: DIRECCIÓ DE SERVEIS**  
**PROGRAMA: 7000 Direcció d'Urbanisme, ...**

**ANY 2020**

**OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS**

INDICADORS OPERATIUS BÀSICS CONCEPTE	UNITAT	VALORS FINALS ANTERIORS				FINAL 2019	FINAL 2020
		2016	2017	2018	2019		
<b>D'ESTRUCTURA</b>							
Despesa per habitant gastada en obres (capítols VI)	euros	25,43	40,19	98,91	128,71	118,58	
Despesa per Km2 de sòl urbà (ciutat) gastada en obres (capítols VI)	euros/km2	733.864,36	1.164.406,33	2.895.552,63	3.780.281,36	2.975.545,00	
Despesa corrent inicial de tota l'Àrea (sense capítol I)	euros	24.742.921,24	26.456.751,36	23.374.831,00	25.442.870,29	26.422.442,86	
Despesa corrent final gestionada (sense capítol I)	euros	26.760.361,84	31.365.311,99	23.944.468,95	24.116.949,18	24.965.763,06	
Despesa corrent no gestionada	euros	1.667.589,89	3.764.857,09	3.123.990,24	2.350.732,88	6.333.824,45	
% pressupost gestionat de capítol II	%	90,36%	87,88%	88,46%	91,12%	79,76%	
% Finançament propi de la despesa	%	15,11%	29,80%	11,25%	19,68%	12,27%	

FITXA 0

<b>AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET</b>	
<b>ÀREA:</b>	<b>URBANISME, S.IMPALS., ESP.PÚBLIC, CIVISME I SOSTENIBILITAT</b>
<b>SERVEI:</b>	<b>DIRECCIÓ DE SERVEIS</b>
<b>PROGRAMA:</b>	<b>7010 - Servei de Gestió econòmica i administrativa</b>

<b>ANY 2020</b>	
<b>OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS</b>	

INDICADORS OPERATIUS BÀSICS CONCEPTE	UNITAT	VALORS FINALS ANTERIORS			FINAL 2019	FINAL 2020
		2016	2017	2018		
<b>D'ESTRUCTURA</b>						
Cost personal	euros	704.763,89	697.477,19	733.974,72	788.636,05	874.054,41
Càrrec inicial d'ingressos per guals i reserves d'estacionament	euros	608.139,71	581.028,18	601.000,00	613.020,00	613.020,00
<b>DE PROCÉS</b>						
Número d'expedients tramitats de:						
* Guals (VPG)	expedients	117	135	109	117	82
* Talls de carrer (TCR)	expedients	367	422	419	501	230
* Sancionadors neteja (SVP)	expedients	849	830	570	599	447
* Rases (RAS)	expedients	171	188	231	232	123
* Ocupació de la Via Pública (VPH)	expedients	310	323	399	248	131
* Contractació (GCO)	expedients	648	677	774	784	827
* Factures (FAC)	expedients	8063	9528	9306	8469	9451
Número de Decrets proposats aprovació referents a contractes de serveis i obres	expedients	-	-	-	258	272
Número d'expedients proposats a la Junta de Govern Local	expedients	-	-	-	105	75
Número d'expedients proposats al Ple	expedients	-	-	-	9	18
Operacions comptables realitzades pel Centre Gestor	operacions	3.471	3.764	3.057	3.738	3.981
Mitja de dies transcorreguts entre el registre d'una factura i la seva tramitació	dies	21	32	22	24	23
Número de transferències de crèdit tramitades (mitjançant Decret i Ple)	expedients	29	23	54	49	45
Número d'aplicacions pressupostàries i/o projectes comptables creats	expedients	41	37	92	68	62
Número de certificacions d'obres tramitades	expedients	-	152	113	165	117
Número proposades d'alta de patrimoni tramitades	expedients	81	90	159	184	157

FITXA 0

<b>AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET</b>
<b>ÀREA:</b> URBANISME, S.MPALS., ESP.PÚBLIC, CIVISME I SOSTENIBILITAT
<b>SERVEI:</b> MEDI AMBIENT I HIGIENE AMBIENTAL
<b>PROGRAMA:</b> 7100 Gestió General del Servei

<b>ANY 2020</b>
<b>OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS</b>

INDICADORS OPERATIUS BÀSICS	UNITAT	VALORS FINALS ANTERIORS				FINAL 2019	FINAL 2020
		2016	2017	2018	2019		
<b>D'ESTRUCTURA</b>							
Despesa Municipal per habitant en Servei de Medi Ambient	Euros	5,85	5,26	6,08	6,14	6,25	
% de finançament extern	%	20,74%	21,83%	16,47%	8,79%	12,89%	
% d'aportació Mpal. en Servei M.Ambient respecte pressup.corrent Ajuntament	%	2,25%	1,86%	1,97%	0,64%	0,66%	

**AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET**  
**ÀREA: URBANISME, S.MPALS., ESP.PÚBLIC, CIVISME I SOSTENIBILITAT**  
**SERVEI: MEDI AMBIENT I HIGIENE AMBIENTAL**  
**PROGRAMA: 7110-Zoonosi**

**ANY 2020**  
**OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS**

INDICADORS OPERATIUS BÀSICS	UNITAT	VALORS FINALS ANTERIORS			FINAL 2019	FINAL 2020
		2016	2017	2018		
<b>D'ESTRUCTURA</b>						
Despesa generada per Hab. Pel Servei de zoonosi i protecció dels animals (sense Cap. I)	Euros	1,34	1,39	1,42	1,43	1,57

FITXA 0

**AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET**  
**ÀREA: URBANISME, S.MPALS., ESP.PÚBLIC, CIVISME I SOSTENIBILITAT**  
**SERVEI: MEDI AMBIENT I HIGIENE AMBIENTAL**  
**PROGRAMA 2014: 7120-Medi Ambient i Higiene Ambiental**

**ANY 2020**  
**OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS**

INDICADORS OPERATIUS BÀSICS	UNITAT	VALORS FINALS ANTERIORS				FINAL 2019	FINAL 2020
		2016	2017	2018	2019		
<b>D'ESTRUCTURA</b>							
Gestió pressupostària: Despesa generada per habitant pel Servei de Medi Ambient i Higiene Ambiental (sense capítol I)	Euros	0,36	0,46	0,40	0,41	0,35	
<b>DE PROCÉS</b>							
Registre torres refrigeració decret legionel·la. Equips registrats	Actuacions	-	2	2	2	2	
Aplicació del decret de control de piscines (Inspeccions).	Actuacions	-	5	5	5	5	
Tramitació informes ambientals (Llei intervenció integral)	Informes	-	5	5	5	3	
Control sorolls	Actuacions	-	0	0	0	1	
Control higiènic sorolls i àrees d jocs infantils	Actuacions	45	-	60	70	70	

FITXA 0

<b>INDICADORS OPERATIUS BÀSICS</b> <b>CONCEPTE</b>		<b>VALORS FINALS ANTERIORS</b>				<b>FINAL 2019</b>	<b>FINAL 2020</b>
		2016	2017	2018	2019		
		<b>UNITAT</b>					
<b>DESTRUCTURA</b> Gestió pressupostària: Despesa generada per habitant pel Servei d'Educació i Sensibilització Ambiental (sense Cap.I) Despesa per activitat (despesa/assistència activitats educatives ambientals)		0,06	0,07	0,64	0,73	0,65	
<b>DE PROCÉS</b> <b>ACTIVITATS DE SENSIBILITZACIÓ</b> Fira Medi Ambient / Dia de la Terra Fira Civisme Diada de l'Ensenyament Setmana mobilitat Bicietada popular Besòs Plantades populars i escolars Serra de Marina Setmana de l'energia Inauguració Ecometròpoli		3000 - 400 150 150 1800 - 5.500	5000 - 400 150 150 1800 - 7.500	suspès pluja - - - 130 1900 2.030	5000 - - - 200 2000 7.200	pandèmia suspès - - - pandèmia suspès pandèmia suspès 0	
<b>CENTRE D'EDUCACIÓ AMBIENTAL ECOMETRÒPOLI</b> Activitats Tallers escolars Casals estiu		2.400 9.500 1.000 12.900	2.500 9.700 1.000 13.200	3.800 9.900 1.300 15.000	3.200 14.200 1.057 18.457	pandèmia 754 10.085 358 11.197	
<b>AULA AMBIENTAL CAN ZAM</b> Jugateca Activitats		3.500	3.700	4.200	3.200 1.500 4.700	pandèmia 398 688 1.086	
<b>DE RESULTAT</b>		21.900	24.400	23.030	33.557	12.681	

**ANY 2020**  
**OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS**

**AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET**  
**ÀREA: URBANISME, S.M.PALS., ESP.PÚBLIC, CIVISME I SOSTENIBILITAT**  
**SERVEI: MEDI AMBIENT I HIGIENE AMBIENTAL**  
**PROGRAMA: 7130-Educació i Sensibilització Ambiental**



**AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET**  
**ÀREA: URBANISME, S.IMPALS., ESP.PÚBLIC, CIVISME I SOSTENIBILITAT**  
**SERVEI: MEDI AMBIENT I HIGIENE AMBIENTAL**  
**PROGRAMA: 7140-Medi Natural**

**ANY 2020**  
**OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS**

INDICADORS OPERATIUS BÀSICS CONCEPTE	UNITAT	VALORS FINALS ANTERIORS			FINAL 2019	FINAL 2020
		2016	2017	2018		
<b>D'ESTRUCTURA</b>  Gestió pressupostària: Despesa generada per habitant pel Servei de Medi Natural (sense Cap. I)	Euros	0,54	0,39	1,16	0,79	1,17

AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET ÀREA: URBANISME, S.M.PALS., ESP.PÚBLIC, CIVISME I SOSTENIBILITAT SERVEI: MEDI AMBIENT I HIGIENE AMBIENTAL PROGRAMA: 7-150-Medi Urbà i Canvi Climàtic		ANY 2020				
		OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS				
INDICADORS OPERATIUS BÀSICS	CONCEPTE	UNITAT	VALORS FINALS ANTERIORS			FINAL 2020
			2016	2017	2018	
D'ESTRUCTURA	Gestió pressupostària: Despesa generada per Hab. Servei Agenda 21 local-Oficina Canvi Climàtic (sense Cap.)	Euros	1,23	0,93	0,82	0,72

FITXA 0

**AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET**  
**ÀREA: URBANISME, S.MPALS., ESP.PÚBLIC, CIVISME I SOSTENIBILITAT**  
**SERVEI: GESTIÓ URBANÍSTICA I HABITATGE**  
**PROGRAMA: 7300 - Gestió Urbanística i Habitatge**

**ANY 2020**  
**OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS**

INDICADORS OPERATIUS BÀSICS		VALORS FINALS ANTERIORS				FINAL 2019	FINAL 2020
		2016	2017	2018	2019		
CONCEPTE	UNITAT						
<b>D'ESTRUCTURA</b>							
Euros per Km2 de terme municipal gastats en adquisició de sòl	euros/km2	71.753,95	357.772,46	8.868,10	107.608,48	39.140,37	
Cost treballadors/habitant/any	euros	2,17	2,1	2,12	2,23	2,43	
Finançament propi de la despesa	%	35,47%	43,46%	13,65%	83,16%	30,97%	
<b>DE PROCÉS</b>							
Operacions comptables realitzades pel Centre Gestor	operacions	62	305	55	151	163	

FITXA 0

**AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET**  
**ÀREA: URBANISME, S.M.PALS., ESP.PÚBLIC, CIVISME I SOSTENIBILITAT**  
**SERVEI: GABINET D'ACCIÓ TERRITORIAL**  
**PROGRAMA: 7400 - Gabinet d'Acció Territorial**

**ANY 2020**  
**OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS**

INDICADORS OPERATIUS BÀSICS CONCEPTE	UNITAT	VALORS FINALS ANTERIORS			FINAL 2019	FINAL 2020
		2016	2017	2018		
<b>D'ESTRUCTURA</b>						
Cost de personal	euros	316.436,87	323.013,14	309.969,63	296.304,76	330.464,66
Cost treballadors/habitant/any	euros	2,70	2,75	2,61	2,49	2,74

FITXA 0

URBANISME, S.M.PALS., ESP.PÚBLIC, CIVISME I SOSTENIBILITAT SECRETARIA TÈCNICA D'OBRES PÚBLIQUES 7500 - Servei Tècnic d'Obres Públiques		ANY 2020				
		OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS				
		INDICADORS OPERATIUS BÀSICS CONCEPTE		VALORS FINALS ANTERIORS		
		UNITAT	2016	2017	2018	FINAL 2019
<b>D'ESTRUCTURA</b>						
% d'inversions gastades respecte a les consignades (Capítol VI)		%	30,91%	18,57%	34,97%	42,71%
Previsions totals d'ingrés en concepte de subvencions (capítol VII)		euros	8.209.152,55	2.626.758,17	12.401.736,81	9.058.647,48
Import total drets reconeguts nets en concepte de subvencions (capítol VII)		euros	5.058.953,01	2.965.538,80	4.238.623,37	3.132.132,37
% drets recaptats respecte als drets reconeguts nets subvencions capítol VII		%	100,00%	60,74%	100,00%	82,29%
<b>DE PROCÉS</b>						
Nombre d'expedients de rases		Expedients	171	188	224	232
Mitjana dies concessió llicència de rasa		Dies	50	33	51	38
Nombre i % Llicències Sol·licitades per ENDESA		№ i %	16 (9,36%)	25 (13,30%)	60 (25,97%)	50 (21,55%)
Nombre i % Llicències Sol·licitades per GAS NATURAL		№ i %	57 (33,33%)	49 (26,06%)	65 (28,14%)	35 (15,09%)
Nombre i % Llicències Sol·licitades per AIGÜES DE BARCELONA		№ i %	64 (37,43%)	94 (50,00%)	97 (41,99%)	138 (59,48%)
Nombre i % Llicències Sol·licitades per TELEFÓNICA		№ i %	11 (6,43%)	9 (4,79%)	3 (1,30%)	2 (0,86%)
Nombre i % Llicències Sol·licitades per EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES, SLU		№ i %	-	-	-	-
Nombre i % Llicències Sol·licitades per NEDGIA CATALUNYA SA		№ i %	-	-	-	-
Nombre i % Llicències Sol·licitades per altres operadors		№ i %	23 (13,45%)	11 (5,85%)	6 (2,60%)	7 (3,02%)
<b>DE RESULTAT</b>						
<b>SOBRE ACTUACIONS RELACIONADES AMB PROJECTES I OBRES</b>						
% Llicències Concedides		%	92,98%	89,36%	96,97%	96,98%
Llargària total de les rases sol·licitades		metres (%)	6.972,89	3.880,64	4.721,73	8.905,19
Llargària rases sol·licitades per ENDESA i % respecte al total		metres (%)	240 (3,44%)	640 (16,49%)	2.478 (52,48%)	1.482 (16,64%)
Llargària rases sol·licitades per GAS NATURAL i % respecte al total		metres (%)	5.786,09 (82,98%)	261,64 (6,74%)	1.199,98 (25,41%)	2.274,49 (25,54%)
Llargària rases sol·licitades per AIGÜES DE BARCELONA i % respecte al total		metres (%)	511,60 (7,34%)	2.205 (56,82%)	957,50 (20,28%)	1.310,70 (14,72%)
Llargària rases sol·licitades per TELEFÓNICA i % respecte al total		metres (%)	22 (0,32%)	59,50 (1,53%)	15,25 (0,32%)	4 (0,04%)
Llargària rases sol·licitades per EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES, SLU i % respecte al total		metres (%)	-	-	-	-
Llargària rases sol·licitades per NEDGIA CATALUNYA SA i % respecte al total		metres (%)	-	-	-	-
Llargària rases sol·licitades per altres operadors i % respecte al total		metres (%)	420,2 (6,03%)	714,50 (18,41%)	71 (1,50%)	3.834 (43,06%)
Carrer del que s'han sol·licitat més metres de rases i nombre de metres sol.		carrer i metres	Pg.Salzedra(2.052,8)	Cr.Pompeu Fabra(1.177)	Pg.Llorenç Serra (743)	Pg.Salzedra(4.047)
						Av. Anselm Riu (335,91)

AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET ÀREA: SERVEIS TERRITORIALS I MUNICIPALS SERVEI: SERVEIS MUNICIPALS PROGRAMA: 7610-Neteja viària		ANY 2020				
		OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS				
INDICADORS OPERATIUS BÀSICS CONCEPTE	UNITAT	VALORS FINALS ANTERIORS				FINAL 2020
		2016	2017	2018	2019	
<b>D'ESTRUCTURA</b>						
Ingressos taxa recollida d'escombraries industrials	euros	1.241.962,83	1.084.470,00	1.098.190,85	1.058.814,11	691.999,54
Despesa en recollida d'escombreries per Kg. recollit	€/Kg.	0,074	0,060	0,072	0,073	0,074
Despesa en recollida d'escombraries per habitant	euros/habitant	21,84	22,00	21,74	21,72	21,69
Despesa en recollida d'escombraries per enganxall	€/enganxall/dia	9,52	9,63	9,82		
Despesa en neteja viària per habitant*	euros/habitant	40,15	37,17	42,47	48,78	43,99
Despesa en neteja viària per Km2	€/Km2.	979.915,54	910.851,58	1.051.237,67	1.211.522,96	1.103.720,71
Despesa en neteja d'accessos mecànics per habitant	euros/habitant	0,45	0,67	0,58	0,63	0,65
<b>DE PROCÉS</b>						
Kgs. totals de residus urbans recollits	Kgs.	41.199.610	42.638.910	44.496.136	43.804.814	43.720.604
Kgs. totals de recollida selectiva (vidre,paper-cartró,envasos, orgànica)	Kgs.	4.505.122	4.745.738	5.224.297	5.832.200	6.145.379
Kgs. totals de recollida selectiva (deixalleria i altres)	Kgs.	2.345.798	2.768.492	3.232.719	2.186.754	2.232.065
Kgs. totals de residus urbans no selectius	Kgs.	34.348.690	35.124.680	36.039.120	35.785.860	35.343.160
Kgs. totals de residus urbans recollits per habitant i dia	Kgs./hab./dia	0,96	0,99	1,03	1,01	0,99
Nombre de contenidors indiferenciada	contenidors	734	731	721	707	699
Nombre d'habitants per contenidor indiferenciada	hab./conten.	159,61	140,00	164,80	168,62	172,31
Rendiment per contenidor indiferenciada i any	Kgs./conten.	46.796,58	48.050,18	49.984,91	50.616,49	50.562,46
Rendiment per buidat	Kgs./conten./dia	128	132	137	139	139
Rendiment per habitant	Kgs./hab.	293	299	303	300	293

FITXA 0

AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET ÀREA: SERVEIS TERRITORIALS I MUNICIPALS SERVEI: SERVEIS MUNICIPALS PROGRAMA: 7610-Recollida i eliminació de residus		ANY 2020					
		OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS					
INDICADORS OPERATIUS BÀSICS CONCEPTE	UNITAT	VALORS FINALS ANTERIORS				FINAL 2019	FINAL 2020
		2016	2017	2018	2018		
<b>D'ESTRUCTURA</b> Despesa de la recollida i eliminació de voluminosos Despesa de la recollida i eliminació de voluminosos per habitant Despesa de la recollida i eliminació d'una tona de voluminosos	€ €/habitant €/tona	358.887,13 3,06 211,31	352.965,10 3,01 193,46	515.923,19 4,34 248,61	545.461,61 4,58 259,24	582.709,25 4,84 266,77	
<b>DE PROCÉS</b> Tones de residus voluminosos % Variació respecte l'any anterior Rendiment per habitant de l'eliminació	Tones % Tones/hab.	1.698,36 14,03% 0,01450	1.824,47 6,91% 0,01551	2.075,25 12,08% 0,01747	2.104,04 1,39% 0,01765	2.184,28 3,81% 0,01814	

AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET ÀREA: SERVEIS TERRITORIALS I MUNICIPALS SERVEI: SERVEIS MUNICIPALS PROGRAMA: 7610-Recollida Selectiva		ANY 2020				
		OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS				
INDICADORS OPERATIUS BÀSICS		VALORS FINALS ANTERIORS				FINAL 2020
		2016	2017	2018	2020	
CONCEPTE	UNITAT	2016	2017	2018	2020	FINAL 2020
<b>D'ESTRUCTURA</b>						
Despesa corrent en la recollida selectiva	euros	679.604,54	668.831,61	640.477,38	674.120,23	682.868,89
Despesa corrent en la recollida selectiva per habitant	euros/hab	5,80	5,69	5,39	5,65	5,67
Despesa corrent en la recollida selectiva per tona	euros/tona	150,26	140,75	121,77	115,21	111,12
<b>DE PROCÉS</b>						
Volum de fracció vidre recollit	Tones	947	1.018	1.111	1.212	1.239
Volum de fracció Paper/Cartró recollit	Tones	1.372	1.482	1.750	1.947	2.070
Volum de fracció d'Envasos recollit	Tones	791	838	954	1.199	1.272
Volum de fracció d'Orgànica recollit	Tones	1.413	1.407	1.435	1.493	1.564
Volum de residus selectius aportats a la Deixalleria	Tones	2.343	2.768	3.197	2.163	2.210
% d'impropis de FORM	%	8,41	6,80	15,57	-	-



AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET ÀREA: SERVEIS TERRITORIALS I MUNICIPALS SERVEI: SERVEIS MUNICIPALS PROGRAMA: 7630-Neteja d'Edificis		ANY 2020					OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS
		INDICADORS OPERATIUS BÀSICS			VALORS FINALS ANTERIORS		
CONCEPTE		UNITAT	2016	2017	2018	2019	FINAL 2020
<b>D'ESTRUCTURA</b> Despesa corrent en neteja d'edificis Despesa corrent en neteja d'edificis per habitant		euros €/habitant	2.942.437,64 25,12	2.804.597,24 23,85	3.081.213,64 25,93	3.255.152,93 27,30	3.716.402,53 30,86

FITXA 0

AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET ÀREA: SERVEIS TERRITORIALS I MUNICIPALS SERVEI: SERVEIS MUNICIPALS PROGRAMA: 7610 - Neteja Vertical (grafittis)		ANY 2020				
		OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS				
INDICADORS OPERATIUS BÀSICS CONCEPTE	UNITAT	VALORS FINALS ANTERIORS			FINAL 2019	FINAL 2020
		2016	2017	2018		
D'ESTRUCTURA Despesa corrent en neteja de façanes Despesa corrent en neteja de façanes per habitant	euros euros/hab	44.414,38 0,38	40.607,44 0,35	41.876,43 0,35	70.945,13 0,60	68.282,64 0,57

**AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET**  
**ÀREA: SERVEIS TERRITORIALS I MUNICIPALS**  
**SERVEI: SERVEIS MUNICIPALS**  
**PROGRAMA: 7660-Mercats Municipals**

**ANY 2020**  
  
**OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS**

INDICADORS OPERATIUS BÀSICS CONCEPTE	UNITAT	VALORS FINALS ANTERIORS				FINAL 2019	FINAL 2020
		2016	2017	2018	2018		
<b>D'ESTRUCTURA</b> Despesa corrent en mercats municipals per habitant Despesa corrent del servei per m2 de superfície total Despesa corrent del servei per hora d'obertura anual	euros/hab euros/m2 euros/hora	3,76 50,15 -	4,10 54,95 -	3,77 51,05 143,12	4,44 60,30 -	4,22 57,98 -	

AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET ÀREA: SERVEIS TERRITORIALS I MUNICIPALS SERVEI: SERVEIS MUNICIPALS PROGRAMA: 7670-Cementiri Municipal		ANY 2020				
		OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS				
INDICADORS OPERATIUS BÀSICS CONCEPTE	UNITAT	VALORS FINALS ANTERIORS				FINAL 2020
		2016	2017	2018	2019	
<b>D'ESTRUCTURA</b>						
Ingressos per cànon de cementiri	€	17.276,70	17.311,25	17.622,86	18.028,19	18.046,22
Ingressos per serveis prestats ( crematori, floristeria, tanatori )	€	31.601,88	30.958,35	32.935,36	-	41.586,01
<b>DE PROCÉS</b>						
Número de nínxols venuts	nínxols	96	115	-	137	195
Número de nínxols buits (nous)	nínxols	312	297	-	138	138
Número de columbaris	columbaris	13	14	-	-	34
Número de lloguers	lloguers	37	35	-	44	67
Número d'inhumacions	inhumacions	536	592	-	584	485
Número de canvis de nom	canvis nom	113	113	-	144	130
Número d'oratori	oratoris	763	778	-	856	633
Número d'incineracions	incineracions	375	410	-	518	512

FITXA 0

La liquidació dels ingressos es fa en el segon semestre de l'exercici següent. No estan disponibles les dades de l'exercici 2019.

AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET ÀREA: SERVEIS TERRITORIALS I MUNICIPALS SERVEI: URBANISME PROGRAMA: 7700-Disciplina Urbanística i Llicències		ANY 2020				
		OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS				
		VALORS FINALS ANTERIORS				
INDICADORS OPERATIUS BÀSICS		2016	2017	2018	FINAL 2019	FINAL 2020
CONCEPTE		UNITAT				
<b>D'ESTRUCTURA</b> Ingressos OOFF concessió d'obertura (Drets reconeguts nets) Ingressos OOFF per a llicències d'obres (Drets reconeguts nets)		272.779,86 61.531,74	221.053,10 146.895,50	218.900,37 170.928,96	222.136,67 350.863,62	53.381,10 33.564,04
<b>DE PROCÉS</b> Temps mig de concessió de llicències d'obres majors Temps mig de concessió de llicències d'obres menors Temps mig de concessió de noves activitats econòmiques:		185 23 48	82 47 84	51 25 120	93 38 91	163 47 50
<b>DE RESULTAT</b> % llicències d'obres majors concedides respecte a les sol·licitades % llicències d'obres menors concedides respecte a les sol·licitades % Nombre d'expedients d'activitats finalitzats		59,46% 90,35% 68,76%	29,73% 83,88% 79,28%	17,39% 77,72% 58,50%	13,46% 79,50% 57,89%	10,26% 82,50% 48,21%

FITXA 0

**AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET**  
**ÀREA: SERVEIS TERRITORIALS I MUNICIPALS**  
**SERVEI: SERVEI DE MANTENIMENT**  
**PROGRAMA: 7800-Gestió General del Servei de Manteniment**

**ANY 2020**  
**OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS**

INDICADORS OPERATIUS BÀSICS CONCEPTE	UNITAT	VALORS FINALS ANTERIORS				FINAL 2019	FINAL 2020
		2016	2017	2018	2019		
D'ESTRUCTURA Pressupost corrent del servei executat Despesa en manteniment per habitant	euros euros/hab.	4.995.101,68 42,64	5.305.791,82 45,12	6.448.290,61 54,27	6.040.355,88 50,67	5.979.341,51 49,64	

FITXA 0

<b>ÀREA:</b> SERVEIS TERRITORIALS I MUNICIPALS <b>SERVEI:</b> SERVEI DE MANTENIMENT <b>PROGRAMA:</b> 7810-Manteniment Via Pública	<b>ANY 2020</b>  <b>OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS</b>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------

INDICADORS OPERATIUS BÀSICS CONCEPTE	UNITAT	VALORS FINALS ANTERIORS				FINAL 2019	FINAL 2020
		2016	2017	2018	2018		
<b>D'ESTRUCTURA</b>							
Despesa en manteniment via pública	euros	1.152.440,30	1.173.960,23	1.505.272,61	1.786.821,04	1.903.668,11	
Despesa en manteniment de les escales (sense capítol I)	euros	487.373,00	508.829,20	497.859,75	537.907,55	528.584,81	
Despesa en manteniment per habitant	€/habitant	9,84	9,98	12,67	14,99	15,81	
Despesa en manteniment d'accessos mecànics per habitant (inclosa repercusió capítol I)	€/habitant	4,81	4,87	4,69	5,01	4,77	
Despesa mitjana en manteniment d'accessos mecànics (inclosa repercusió capítol I)	€/ escala	12.247,51	12.455,31	12.125,94	13.267,50	11.964,11	

FITXA 0

**ÀREA:** SERVEIS TERRITORIALS I MUNICIPALS  
**SERVEI:** MANTENIMENT  
**PROGRAMA:** 7820-Manteniment Senyalització i Semaforització

**ANY 2020**  
**OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS**

INDICADORS OPERATIUS BÀSICS CONCEPTE	UNITAT	VALORS FINALS ANTERIORS				FINAL 2019	FINAL 2020
		2016	2017	2018	2019		
<b>D'ESTRUCTURA</b>							
% Despesa corrent del Servei sobre el pressupost del Servei de Manteniment	%	3,43%	2,42%	3,65%	4,57%	4,57%	
Despesa corrent del servei de senyalització i semaforització per habitant	euros/hab	1,16	1,34	1,91	2,22	2,71	

FITXA 0



<b>ÀREA:</b>	<b>SERVEIS TERRITORIALS I MUNICIPALS</b>
<b>SERVEI:</b>	<b>MANTENIMENT</b>
<b>PROGRAMA:</b>	<b>7830-Manteniment Enllumenat Públic</b>

<b>ANY 2020</b>
<b>OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS</b>

INDICADORS OPERATIUS BÀSICS CONCEPTE	UNITAT	VALORS FINALS ANTERIORS				FINAL 2019	FINAL 2020
		2016	2017	2018	2019		
<b>D'ESTRUCTURA</b> Despesa en manteniment enllumenat públic per habitant Despesa en manteniment enllumenat públic per punt de llum	euros/hab. euros/punt llum	4,81 64,05	8,78 120,48	6,45 88,81	4,98 66,21	4,70 63,08	
<b>DE PROCÉS</b> Número de punts de llum (làmpares)	punts llum	8.806	8.570	8.626	8.967	8.973	

FITXA 0

**AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET**  
**ÀREA: SERVEIS TERRITORIALS I MUNICIPALS**  
**SERVEI: DIRECCIÓ DE SERVEIS**  
**PROGRAMA: 7840 - Manteniment Encarregat General BMO**

**ANY 2020**  
**OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS**

INDICADORS OPERATIUS BÀSICS CONCEPTE	UNITAT	VALORS FINALS ANTERIORS			FINAL 2019	FINAL 2020
		2016	2017	2018		
<b>D'ESTRUCTURA</b> Despesa per habitant	euros	3,17	3,40	2,50	2,68	2,69

FITXA 0

AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET  
 ÀREA: SERVEIS TERRITORIALS I MUNICIPALS  
 SERVEI: SERVEIS MUNICIPALS  
 PROGRAMA: 7850-Parcs i Jardins

ANY 2020  
 OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS

INDICADORS OPERATIUS BÀSICS CONCEPTE	UNITAT	VALORS FINALS ANTERIORS				FINAL 2019	FINAL 2020
		2016	2017	2018	2019		
<b>D'ESTRUCTURA</b> Despesa manteniment integral de parcs, jardins i mobiliari urbà i arbrat viari Despesa en manteniment integral de parcs, jardins, mob.urbà i arbrat viari/ha Inversió realitzada en jocs infantils	euros €/hab. euros	1.826.678,29 15,59 102.513,30	1.629.102,97 13,85 77.358,98	2.673.609,69 22,50 292.156,40	2.546.653,64 21,36 167.328,36	2.488.463,35 20,66 72.690,30	

FITXA 0

AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET  
 ÀREA: SERVEIS TERRITORIALS I MUNICIPALS  
 SERVEI: SERVEIS MUNICIPALS  
 PROGRAMA: 7851-Manteniment Clavegueram Parcs

ANY 2020  
 OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS

INDICADORS OPERATIUS BÀSICS CONCEPTE	UNITAT	VALORS FINALS ANTERIORS			FINAL 2019	FINAL 2020
		2016	2017	2018		
D'ESTRUCTURA Cost manteniment clavegueram Cost manteniment clavegueram / habitant	euros euros/hab.	182.044,12 1,55	185.660,56 1,58	194.260,81 1,63	329.601,69 2,76	252.130,10 2,09

FITXA 0

AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET  
 ÀREA: SERVEIS TERRITORIALS I MUNICIPALS  
 SERVEI: MANTENIMENT  
 PROGRAMA: 7900-Manteniment d'Edificis

ANY 2020  
 OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS

INDICADORS OPERATIUS BÀSICS CONCEPTE	UNITAT	VALORS FINALS ANTERIORS			FINAL 2019	FINAL 2020
		2016	2017	2018		
D'ESTRUCTURA Despesa manteniment edificis / habitant	€/habitant	15,31	16,84	11,95	15,62	15,04

FITXA 0

AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET ÀREA: SERVEIS TERRITORIALS I MUNICIPALS SERVEI: MANTENIMENT PROGRAMA: 7910-Consums		ANY 2020				
		OBJECTIUS I INDICADORS BÀSICS				
INDICADORS OPERATIUS BÀSICS	CONCEPTE	UNITAT	VALORS FINALS ANTERIORS			FINAL 2020
			2016	2017	2018	
<b>D'ESTRUCTURA</b>						
	Despesa de consums per habitant	euros/hab	26,00	24,65	25,64	20,29
	Despesa subministrament aigua	euros	594.455,11	530.626,54	609.623,79	513.708,62
	Despesa subministrament energia elèctrica	euros	2.057.302,89	1.972.603,63	2.048.966,31	1.600.313,29
	Despesa subministrament gas edificis	euros	394.546,93	395.893,65	387.778,55	329.803,16
<b>DE PROCÉS</b>						
	Consum d'aigua	m3/any	259.872	236.062	269.635	238.792
	Consum d'energia elèctrica	Kw/any	11.236.118	11.367.939	11.139.422	8.971.255
	Consum de gas	Kw/any	6.358.769	6.808.011,00	7.385.672	5.842.499
	Operacions comptables realitzades pel Centre Gestor	operacions	6.934	7.295	6.751	9.372
<b>DE RESULTAT</b>						
	En relació a l'exercici anterior:					
	% variació despesa subministrament aigua	%	29,16%	-10,74%	14,89%	-27,33%
	% variació despesa subministrament electricitat	%	-11,39%	-4,12%	3,87%	-9,07%
	% variació despesa subministrament gas	%	13,34%	-5,07%	-5,07%	-17,44%

## 1.4. Indicadors Serveis a la Persona

INDICADORS COMPTE GENERAL 2020

SERVEI	CODI	PROGRAMA	INDICADOR	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	OBSERVACIONS
PL	3000	Direcció Seguretat i Ordre Públic	Taxa d'enquadrament	0,90		0,92	0,94	0,91	0,94	1,00	Núm. Agents/ 100 habitants
PL	3200	Servei Adjunt Operatiu	Nombre d'actuacions	42.796		51.526	53.494	18.816	17.158	15.144	Trànsit, administrativa, seguretat, protecció i assistència
MC	4000	Direcció de Mediació i Convivència	Mediacions tancades per resolució positiva	240	160	503	606	514	541	230	
SP	5000	Direcció de Serveis Personals	Grau d'execució del PAM del àrea	83%	95%	24%	60%	98%	25%	1%	
BS	5020	Atenció a la Dependència i Vulnerabilitat	Nombre de PIAS tramitats	403	586	944	1.055	1.075	945	430	
BS	5021	Gestió General Gent Gran i Discapacitats	Entitats ciutadanes col·laboradores	14	13	15	15	15	15	15	
BS	5022	Atenció a les Persones amb Discapacitat	Nombre d'hores de servei de transport adaptat	7.398,50	8.075,00	8.611,89	9.532,24	9.972,70	10.782,95	5.568,00	
BS	5023	Menjador Social	Nombre d'Usuaris amb plaça atesos	599	890	637	188	210	296	339	Dades rudel - Fitxa 1
BS	5024	Servei d'Atenció Domiciliària	Nombre usuaris pel conjunt de serveis	3.541	3.952	3.962	4.424	4.404	4.646	4.023	SAD social, dependència, àpats a domicili i teleassistència
SC	5030	Gestió General Servei Salut i Consum	Despesa municipal per habitant (€)	0,02	0,13	0,13	0,32	0,30	0,30	0,30	
SRP	5100	Servei de Recursos i Prestacions	Nombre d'expedients aprovats	340	373	1.294	1.316	1.336	1.327	1.381	Ple, JGL i decrets
SC	5200	Salut i Acció Comunitària	Participació població general en activitats	367	335	450	208	602	625	995	Atencions assessoria de drogues
SC	5203	Programa de Promoció de la Salut	Nombre d'assistents a activitats	3.322	5.295	4.389	4.823	6.453	7.955	5.519	Inclou PAE i totes les activ. de promoció de la salut
SC	5205	Programa de Protecció de la Salut	Nombre d'inspeccions	712	768	761	790	791	714	776	Acumulat: expedients sancionadors i menjadors col·lectius
BS	5209	Atenció Social Drogodependències	Participants en activitats de reinserció	421	884	875	850	966	648	83	Memòria Enganxa't
IG	5300	Solidaritat, Cooperació i Polítiques d'Igualtat	Participació població general en activitats	11,00%	12,30%	19,47%	19,53%	19,98%	20,02%	13,10%	
IG	5310	Gestió General Departament de la Dona	Despesa municipal per habitant (€)	2,41	2,32	2,12	2,20				
IG	5311	Centre d'Informació i Orientació de la Dona	Nombre d'atencions CIRDD	2.852	1.376	1.541	1.217				
IG	5312	Suport i Promoció Associacionisme Dones	Grups de dones de la ciutat	22	22	22	22				
SC	5320	Solidaritat i Cooperació	Nombre de projectes de cooperació		19	23	20	20	29	24	
C	5400	Direcció Serveis Culturals i Joventut	Desenvolupament Pla d'Acció Cultural	94%	95%	95%	95%	95%	98%	99%	
C	5419	Cicle Festiu CCTP Joan Pairó	Nombre assistents activitats cicle festiu	422.000	420.000	442.000	445.000	450.000	455.000	70.000	Inclusos assistents actes Festa Major i Rock Fest
C	5411	Arts Escèniques. Teatre	Nombre d'assistents teatre municipal	43.854	43.177	52.293	55.324	58.890	60.220	14.970	
C	5412	Arts Musicals. Auditori	Nombre d'assistents auditori	17.487	19.202	19.970	22.355	24.350	24.810	5.820	
C	5413	Centre Recursos Culturals Can Sisteré	Nombre d'usuaris Can Sisteré	6.467	6.702	6.842	6.785	3.692	6.367	2.801	
C	5414	Museu i Arxiu Històric	Nombre total d'usos del Museu	34.654	38.197	8.285	7.297	6.273	25.737	6.288	
C	5415	Foment de la Lectura. Biblioteques	Nombre total visites biblioteques	447.849	435.803	412.378	391.134	400.322	467.072	121.425	Acumulat: Central, Singuerlin, Can Peixauet i Fondo
C	5416	Programació Musical per a Joves	Nombre d'usos CCM Molinet	750	820	810	815	817	930	430	
C	5417	Joventut	Nombre d'usos centres juvenils	28.617	26.525	34.586	40.628	44.374	27.320	3.616	Acumulat: CRJ Mas Fonollar, Centre Rellotge XXI i Punt d'informació
E	5418	Infància i Casals Infantils	Nombre d'infants en activitats de lleure infantil	2.647	2.636	2.682	4.436	3.143	7.053	2.812	Acumulat: casals d'estiu i campus esportius, Rellotge XXI i Dia de la infància
E	5419	Activitats Ciutadanes	Entitats subvencionades sobre inscrites	24,89%	25,00%	19,15%	16,24%	18,57%	15,16%	10,55%	
BS	5500	Atenció a la Infància i les Famílies	Persones ateses	19.821	14.727	11.380	13.533	14.022	15.162	15.328	S'inclouen tant els atesos per TS com per ES - Dades Rudel
BS	5514	Pla Contra l'Exclusió Social i Projecte Ciutat	Beneficiaris programa Aliments Solidaris	3.199	3.380	1.250	2.904	3.096	3.740	4.200	
PC	6000	Direcció de Participació, Qualitat Democràtic...	Despesa municipal per habitant (€)	0,64	0,97	0,90	0,90	0,90	0,90	1,40	107.349,753 € (org. 6000, Cap I)
E	6100	Gestió General Servei d'Educació	Grau d'execució d'activitats del PAM	95%	97%	21%	60%	92%	91%	91%	
E	6110	Planificació Educativa	Taxa escolarització pública d'ESO	89,45%	86,14%	71,30%	68,00%	70,40%	79,40%	73,75%	S'hauria d'incloure la taxa d'escolaritat de l'Educació Infantil i Primària, ja que es realment sobre les que els Ajuntaments tenen competència
E	6120	Activitats Educatives Complementaries	Nombre d'inscripcions d'alumnes	62.058	68.707	73.065	69.713	69.884	87.765	76.187	
E	6130	Gestió Escoles bressol	Cobertura de la demanda	85,38%	82,45%	93,49%	62,07%	56,32%	58,27%	95,30%	
PC	6140	Manteniment d'Equipaments	Centres amb obres de manteniment realitzades	9	6	8	7	7	6	9	Centres cívics i casals de barri
PC	6200	Gestió General de Participació Ciutadana	Nombre d'espais estables de participació	5	5				6	6	Seria millor comptar participacions (assistències)
PC	6210	Processos Participatius	Nombre de sessions	30	23				16	0	Organs PC, processos i seguiment de plans
PC	6211	Acció Socio-Cultural. Festes de Barri	Nombre de col·laboracions en festes de barri	14	14	15	15	13	12	0	
PC	6212	Centres Cívics i Casals	Nombre de participacions	384.193	376.566	360.000	195.907	201.328	350.503	86.862	
PMM	2000	Escola de Música	Nombre d'alumnes matriculats curs acabat	457	462	470	473	477	477	415	

120.888 Núm. habitants



## 2. Seguiment del PAM 2020 - 2023

## **2.1.- INTRODUCCIÓ**

L'article 211 del Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (TRHL), aprovat pel Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, i la regla 48.3 de l'Ordre HAP/1781/2013, de 20 de setembre, per la qual s'aprova la Instrucció del model normal de comptabilitat local (ICAL), estableixen que els municipis de més de 50.000 habitants i les demés entitats locals d'àmbit superior acompanyaran al compte general, com a documentació complementària, una memòria demostrativa del grau en què s'han complert els objectius programats amb indicació dels previstos, els assolits i el seu cost.

La seva confecció precisa comporta l'existència d'uns objectius programats. Per aquest motiu, al mes de setembre de 2020 el Ple Municipal de l'ajuntament de Santa Coloma de Gramenet va aprovar el Pla d'Acció Municipal 2020-2023 (PAM) que inclou de 75 objectius, 303 accions noves a realitzar i 107 accions de continuïtat.

El Pla d'Acció Municipal és un conjunt d'objectius i accions que l'Ajuntament elabora amb participació ciutadana per a establir les línies bàsiques del mandat. Aquest contracte social amb la ciutadania neix de les propostes aportades pels diferents serveis municipals per al període 2020-2023, la seva revisió i/o validació per part de la ciutadania, i la incorporació de propostes ciutadanes provinents dels espais de treball del procés participatiu.

Temàticament, el PAM 2020-2023 es basa en els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) promoguts per les Nacions Unides. Per tant, la seva estructura s'organitza en funció de 6 eixos segons les prioritats marcades per a la nostra ciutat: Reducció de les Desigualtats, Educació de Qualitat, Igualtat de Gènere, Acció Climàtica, Ciutats i Comunitats Sostenibles, i Aliances per als Objectius. Els 17 diferents ODS propugnats per l'ONU es distribueixen al llarg de cadascun dels eixos centrals i conformen objectius i accions a acomplir per a la seva consecució.

## **2.2.- EVOLUCIÓ DEL PAM 2020-2023**

A continuació s'incorpora un seguiment del Pla d'Acció Municipal 2020-2023 (PAM) a data 31 de desembre de 2020, en el qual es pot observar pels diferents eixos el grau de compliment dels objectius programats:

## EIX: REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS

### 1. LLUITA CONTRA LA POBRESA

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Col·laborar amb les entitats del tercer sector, local i general, en projectes de formació i d'inserció laboral al llarg de tot el mandat.		x			
b	Començar nous programes d'accés a la feina amb Grameimpuls i altres entitats col·laboradores, per tal que se'n beneficiïn persones provinents de cadascun dels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) de cada districte.		x			

### 2. EMERGÈNCIA HABITACIONAL

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Oferir suport, assessorament i acompanyament a les famílies davant del risc de pèrdua de l'habitatge.		x			
b	Posar en marxa un protocol de detecció de perfils i situacions a fi d'evitar la pèrdua de l'habitatge		x			

### 3. INFANTS EN SITUACIÓ DE RISC

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Posar en marxa eines tecnològiques per a la comunicació en xarxa					
		x				

- b Elaborar i posar en marxa un projecte de suport a l'escola amb equips professionals de seguiment socioeducatiu. x
- c Signar convenis amb entitats del tercer sector que contribueixin a incrementar els recursos d'atenció a la infància i adolescència en situació de risc. x

#### 4. LLUITA CONTRA LA POBRESA ENERGÈTICA

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Treballar per prevenir o evitar els talls de subministraments (electricitat, aigua, gas...) motivats per manca de recursos socioeconòmics, donant suport a través del Punt d'Assessorament Energètic (PAE).		x			
b	Coordinar amb Gramepark, l'empresa municipal que s'ocupa de l'habitatge i el PAE, campanyes d'informació per a la extensió de les tarifes socials i altres mesures per a famílies vulnerables.		x			

#### 5. ATENCIÓ A LES FAMÍLIES

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Incrementar la plantilla de professionals de Serveis Socials d'atenció directa.		x			
b	Instaurar eines digitals i noves tecnologies en la relació entre la ciutadania i els Serveis Socials (possibilitat de demanar cita pel web, consulta de l'estat de sol·licituds, etc.).	x				
c	Seguir millorant la coordinació interdepartamental i agilitzar les derivacions als diferents serveis, intentant canalitzar al màxim els tràmits en un sol punt d'atenció a l'usuari/ària. Proposta de l'expedient únic. (01a)	x				
d	Seguir incrementant l'atenció personalitzada a les famílies i millorar els circuits de seguiment. (01b)	x				

- e Establir protocols de millora o una sistemàtica concreta per a una major "humanització" dels serveis (atenció a les persones). (01c) x
- f Realitzar auditories per revisar processos i millorar els sistemes des dels criteris d'eficiència i servei a les persones. (02) x
- g Invertir en augment dels canals d'informació a la ciutadania per fer-la coneixedora de la possibilitat de rebre ajudes. Lluitar específicament contra l'esclatxa digital des dels Serveis Socials. (03) x
- h Establir un Pla progressiu d'augment dels recursos humans per millorar la gestió de les necessitats creixents dels ciutadans i ciutadanes. (04) x
- i Rescatar la figura dels treballadors/ores "familiars" a través de plans d'ocupació. (05) x
- j Buscar fórmules per millorar els circuits d'informació al ciutadà o ciutadana sobre l'estat dels seus tràmits (més informació i més sovint). (06) x

## 6. ATENCIÓ I PROTECCIÓ SOCIAL A LA GENT GRAN

Nº	Accions concretes	Programada per més enllarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Obrir el nou equipament d'habitatges dotacionals amb serveis compartits i facilitar a la Generalitat l'espai per a l'obertura de 30 places de centre de dia a l'antiga Escola Miguel Hernández.		x			
b	Atendre el 100 % de les demandes de les persones que ho necessitin mitjançant la cartera de serveis municipals per a les persones grans.		x			

## 7. CIUTAT AMIGA DE LA GENT GRAN

Nº	Accions concretes	Programada per més enllarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada

- a Iniciar el desplegament d'una xarxa d'espais lúdics i/o formatius per a la gent gran, amb un Ateneu per a la gent gran com a eix central. x
- b Elaborar i desenvolupar un Programa d'Activitats d'Envelliment Actiu i una Agenda de Recursos, Serveis i Entitats. x
- c Crear la Taula de la Gent Gran. x

## 8. ACCESSIBILITAT UNIVERSAL

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Aprovar i posar en marxa el Pla d'Accessibilitat Universal de Santa Coloma de Gramenet. Detectar i resoldre les necessitats d'accessibilitat de la ciutat que requereixin gestió immediata i que arribin mitjançant denúncies, queixes i suggeriments, etc.	x				
c	Realitzar més esforços per augmentar l'accessibilitat als comerços.		x			

## 9. POLÍTIQUES SECTORIALS EN DISCAPACITAT

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Elaborar un programa d'atenció al lleure específic per a les persones amb discapacitat, inclús i amb perspectiva de gènere, que inclogui la pràctica esportiva i en coordinació amb les entitats de la ciutat.	x				
b	Elaborar un protocol de derivació a Grameimpuls per afavorir les sortides laborals de les persones amb discapacitats, amb especial atenció a les dones amb discapacitat.	x				

- Accions concretes per a reduir l'esclatxa digital de la gent amb discapacitat i el col·lectiu de salut mental. Realitzar un programa de foment d'accés a les TIC específic per a les persones amb discapacitats, tant pel que fa a l'habilitació d'espais com als continguts.
- c
- d

x

x

## 10. SALUT I QUALITAT DE VIDA

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Elaborar, presentar i posar en marxa el Pla de Salut de Santa Coloma de Gramenet.		x			
b	Sumar-nos a l'Estratègia de Promoció de la Salut (EPSP) del Sistema Nacional de Salut.	x				
c	Promoure el consum responsable i sostenible mitjançant una oferta formativa a tots els nivells educatius obligatoris i postobligatoris.	x				
d	Elaborar, presentar i posar en marxa el Pla de Salut de Santa Coloma de Gramenet i potenciar la Taula de Salut. (09, 116)	x				
e	Promoure una oferta formativa i/o fer campanyes educatives a tots els nivells educatius obligatoris i postobligatoris, per al consum responsable i sostenible i altres temes de salut. (10)		x			
f	Assessorament i suport al teixit social i comercial en allò necessari per al compliment de la normativa de seguretat i control de la pandèmia del Covid. (11)		x			

## 11. DRET A LA CULTURA

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
----	-------------------	-------------------------------------------------	---------	------------	-----------------------------------	-------------

- Posar en marxa el "Pack Cultura Jove" per un valor de 250 € que s'entregarà als i les joves colomencs i colomenques en fer els 18 anys.
- Dur a terme accions per millorar la comunicació sobre les polítiques i esdeveniments culturals, com ara la col·locació de panells electrònics a la ciutat amb aquests tipus d'informacions, o la inserció d'elements de difusió a publicacions d'abast municipal.
- Estudiar la manera d'elaborar una Agenda Cultural que aglutini al màxim possible tota la informació sobre els esdeveniments culturals a la ciutat.
- Estudiar la publicació d'una agenda d'activitats socioculturals que inclogui els esdeveniments de diferents àmbits de la ciutat, inclosos els no municipals. (22)
- Continuar amb els esforços en la difusió de les activitats de la ciutat. (26)
- Incloure propostes al PAM contra les "barreres invisibles" de la cultura que existeixen a la nostra societat. Col·laborar amb les entitats per aconseguir la democratització de la cultura que persegueix el PAM. (28)
- Continuar promocionant "packs pedagògics" per a les persones d'altres cultures – especialment per als nois i noies en el marc del ja previst "pack cultura jove" - com a eina de "creació d'espectadors/ores, lectors/ores, etc." Entre les comunitats nouvingudes. Proposta lligada al "passaport cultura". (29)

## 12. EQUIPAMENTS CULTURALS I PATRIMONI

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Implementar nous espais i iniciatives per a la creació d'arts escèniques i musicals (sala polivalent, acords de col·laboració amb operadors, etc.).	x				
b	Impulsar accions formatives en els àmbits de les arts plàstiques i visuals.		x			
c	Elaborar i publicar una guia patrimonial de la ciutat.	x				



d Continuar treballant en l'accessibilitat dels equipaments i esdeveniments culturals, molt especialment per a les persones amb discapacitats auditives i visuals. (23) x

e Incidir, juntament amb els àmbits municipals competents, en la recollida i estudi d'implementació de propostes per a la sinergia entre les disciplines artístiques, culturals i científiques. (24) x

### 13. DRET AL MOVIMENT: ESPORT

Nº	Accions concretes	Programada per més enllarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Cobrir les grades del camp de futbol de Can Zam i del camp d'atletisme Antoni Amorós en una acció conjunta amb Serveis Territorials.	x				
b	Millorar les pistes poliesportives Nou Oliveres, en coordinació amb Urbanisme.		x			
c	Posar en marxa un programa integral per a l'eliminació de les goteres de les instal·lacions esportives.		x			
d	Estudiar, junt amb la Diputació de Barcelona com a responsable de l'espai, la implementació potencial de millores en la senyalització de distàncies, límits de velocitat i altres especificitats del Parc Fluvial del Besòs. (32)	x				

### 14. ESPORT I VALORS

Nº	Accions concretes	Programada per més enllarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Implementar progressivament accions i programes de foment de la pràctica esportiva entre la infància i la joventut.		x			
b	Fomentar la igualtat en la pràctica esportiva.				x	
c	Potenciar la pràctica dels esports considerats minoritaris, impulsant campanyes de difusió i estudiant la implementació de manera progressiva i en la mesura de les possibilitats, dels espais necessaris per a la seva pràctica. (30)	x				

- d Fomentar l'acció de les entitats esportives de la ciutat en matèria de voluntariat i suport en la celebració d'activitats i esdeveniments esportius de referència. (31) x
- e Continuar treballant en les campanyes de sensibilització en matèria de valors, dutes a terme fins a la data, ampliant l'àmbit d'actuació més enllà dels equipaments municipals. (33) x
- f Estudiar la publicació d'una agenda d'activitats socioculturals que inclogui els esdeveniments de diferents àmbits de la ciutat, incloent l'esport. (34) x

## 15. CULTURES I DIVERSITAT

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Fer accions per millorar la comunicació amb els diferents col·lectius culturals de la ciutat a través de la creació de grups de treball.	x				
b	Incorporar les activitats dels diferents col·lectius culturals en l'agenda cultural de la ciutat.		x			
c	Fomentar el coneixement i la participació en les tradicions autòctones mitjançant grups de treball interculturals.	x				
d	Fomentar i oferir suport a les iniciatives per part de les entitats que impliquin la socialització dels recursos, propostes i serveis oferts per aquestes. (25)	x				

## 16. MEMÒRIA HISTÒRICA

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Elaborar estudis sobre persones i/o entitats del període de la guerra civil i la postguerra, reconeixent la seva rellevància històrica mitjançant el Museu Torre Balldovina.		x			
b	Elaborar un pla de millora de les instal·lacions de l'arxiu històric.					x

## 17. ESPAIS I MEMÒRIA

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Obrir el refugi de la Torre Balldovina, adequant les instal·lacions per al seu ús com un nou espai del Museu.		x			
b	Crear una sala de Memòria al Museu Torre Balldovina i un espai memorial als jardins exteriors.	x				

## 18. TRANSFORMAR EL MÓN

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Promoure nous projectes dins el programa Joves i Cooperació.	x				
b	Avaluar i actualitzar el Pla Director de Solidaritat i Educació per a la Transformació Social, emmarcat dins dels 17 Objectius per al Desenvolupament Sostenible de l'Agenda 2030.	x				
c	Impulsar accions de cooperació des d'una visió de persones i entitats com a subjectes de drets, participant en projectes d'emergència.				x	
d	Facilitar en la mesura del possible la incorporació de joves amb discapacitat en el marc del projecte "Estada educativa al Memorial de Buchenwald". (39)	x				

## 19. SOLIDARITAT I COOPERACIÓ

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada

- a Realitzar accions de sensibilització i conscienciació a través d'exposicions fotogràfiques, conferències, etc. x
- b Promocionar constantment la cooperació tècnica directa entre ciutats impulsant, per exemple, projectes amb ciutats agermanades amb la nostra com Villa del Salvador, Sàhara, etc. x
- c Destinar cada any com a mínim el 0,7 % dels ingressos de l'Ajuntament a finançar accions relacionades amb la cooperació internacional i projectes de solidaritat, així com iniciatives i de foment de sensibilització sobre aquestes. x
- d Tenir en compte les persones discapacitades en la cooperació i la solidaritat. Es proposa poder portar a la ciutat una exposició fotogràfica, dels camps d'extermi i persones amb discapacitat. (38) x
- e Estudiar la incorporació de projectes, específicament dirigits a persones amb discapacitat, en la línia de treball establerta per l'Ajuntament quant a cooperació directa amb els camps sahrauís. (40) x
- f Estudiar de manera conjunta amb l'àmbit municipal de recursos humans, les possibilitats d'incorporació de personal tècnic amb discapacitats que vulgui treballar en aquest tipus de projecte. (41) x
- g Incidir en el treball transversal amb la resta d'àrees, perquè la perspectiva de la sensibilització quant a la defensa dels drets humans estigui degudament representada en els projectes i actes de la ciutat. (42) x

## EIX: EDUCACIÓ DE QUALITAT

### 20. IGUALTAT D'OPORTUNITATS 0-16

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Construir una nova escola bressol al carrer Amèrica, en coordinació amb el Departament d'Educació de la Generalitat.		x			
b	Implantar un nou pla de beques per a estudis postobligatoris (formació professional i estudis universitaris).		x			

- c Promoure una estratègia amb tots els agents educatius contra l'abandonament escolar prematur. x
- d Treballar l'equitat per garantir l'accés d'oportunitats a tothom. Posem la mirada inclusiva, la de gènere i la intercultural. (47) x

## 21. A MÉS A MÉS...

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Subvencionar les ulleres per a nens i nenes de primària com a mesura de lluita contra el fracàs escolar. Treballar per tal que Santa Coloma disposi d'una oferta de Formació Professional adequada a la demanda del mercat laboral, incloent-hi la Formació Professional Dual (FPD).	x	x			
c	Ampliar el programa de les beques menjador a la secundària.		x			

## 22. EDUCAR FORA DE L'ESCOLA

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Promoure l'ampliació de la xarxa de patis escolars oberts i introduir activitats en família els caps de setmana.	x				
b	Elaborar una nova oferta d'activitats extraescolars diverses i variables, accessibles a totes les butxaques.		x			
c	Generar una oferta d'oci que sigui inclusiva i que faciliti la participació dels nens i nenes i joves amb necessitats especials.	x				
d	Crear un projecte de dinamització de l'espai públic en clau de "joc per la convivència".	x				
e	Posar la mirada universal en tots els projectes d'infància i joventut, perquè es tinguin presents totes les persones amb discapacitats: patis inclusius, projectes per a joves. (48a)		x			

### 23. EQUIPAMENTS EDUCATIUS

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
	Exigir a la Generalitat la construcció del nou institut en la seva ubicació definitiva a l'avinguda Generalitat, així com l'adequació de l'Institut Escola Pallaresa i l'Institut Escola Lluís Millet.				x	
a	Impulsar espais innovadors en els centres educatius per millorar les oportunitats i aprenentatges de l'alumnat amb projectes com l'School Lab (escola laboratori) .		x			
b	Proposar acords de col·laboració amb el Departament d'Educació per ampliar i reforçar les xarxes de connexió Wifi dels centres educatius de la ciutat. (45a i 45b)				x	

### 24. DONAR VEU A LA INFÀNCIA

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
	En el marc del Consell de la Infància, implementar millores per facilitar i ampliar la participació de la infància.		x			
a	Promoure una nova aplicació (app) per informar sobre les activitats en família i per a infants.	x				
b	Implantar la xarxa de camins escolars segurs en les illes de vianants.		x			

### 25. APODERAR EL JOVENT!

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
	Impulsar un projecte per incorporar auxiliars de conversa en anglès per als i les estudiants de l'ESO.	x				
a						

- b Impulsar la Xarxa d'agents preventius/ives. x

## 26. TEMPS LLIURE, TEMPS JOVE

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Crear una oferta específica per a adolescents i joves, adaptada als seus interessos, i fer difusió via xarxes socials.		x			
b	Implementar projectes d'aprenentatge servei per fomentar l'ocupació juvenil.	x				
c	Generar estratègies per al foment de l'associacionisme i noves formes de participació juvenil.		x			
d	Promoure la gestió compartida d'espais equipaments juvenils. (51)	x				

## 27. CAMPUS UNIVERSITARI

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Desenvolupar activitats conjuntes o en col·laboració amb el Campus, amb participació del professorat, l'alumnat i la ciutadania.		x			
b	Oferir un pack de benvinguda als/a les nous/ves universitaris/àries informant del ventall d'activitats que ofereix la ciutat, amb incentius i descomptes com tiquets combinats concert + exposició, teatre, etc.	x				
c	Aprofundir en la comunicació entre Campus i ciutat a través de l'intercanvi i difusió d'informació periòdica de l'agenda del Campus i de la ciutat.		x			
d	Fer un estudi per a la millora del transport i l'allotjament de la comunitat universitària a la nostra ciutat.					
e	Fer gestions amb el Campus Universitari i altres espais de la ciutat per facilitar la celebració de congressos a Santa Coloma de Gramenet. (55)					

## 28. CIUTAT UNIVERSITÀRIA

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
	Impulsar campanyes de comunicació sobre les possibilitats de formació universitària al campus colomenc, així com cursos, jornades i publicacions com a foment del coneixement.		x			
a						
b	Acompanyar la Direcció del Campus en tràmits per a la millora de les condicions i, eventualment, en l'ampliació de l'oferta educativa.				x	
c	Promoure les pràctiques d'estudiants del Campus a establiments de la ciutat.	x				
d	Traslladar al campus universitari la petició que els cursos en línia siguin adaptats. (48b)		x			

## EIX: IGUALTAT DE GÈNERE

## 29. IGUALTAT DE GÈNERE

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
	Promoure accions de recuperació de la Memòria Històrica i les aportacions dels grups de dones a la ciutat, com per exemple l'arxiu de memòria oral o els treballs audiovisuals de testimonis de dones.		x			
a						
b	Dinamitzar el teixit associatiu de dones / feministes amb noves eines per a la participació, elaboració de continguts i impuls de noves línies de treball.		x			

## 30. CONTRA LES VIOLÈNCIES MASCCLISTES



Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Desplegar i ampliar el "Protocol per un espai públic d'oci i festiu lliure de violències" – Santa Coloma Xarxa Violeta.		x			
b	Establir accions educatives i formatives per prevenir les violències masculines.				x	
c	Treballar per la sensibilització i prevenció de les violències sexuals (prostitució, agressions sexuals, matrimonis forçats, mutilació genital, etc.).		x			
d	Concretar les accions que l'Ajuntament ja està duent a terme sobre la violència i els continguts masculistes a les xarxes socials en un protocol concret d'actuacions. Proposar als grups de xarxes de la ciutat la seva signatura o adhesió. (56)	x				
e	Tenir en compte la perspectiva de les dones i nenes amb discapacitat quan es parli de polítiques contra les violències, com per exemple el maltractament institucional o l'esterilització forçosa de dones amb discapacitat. També, tenir present aquesta perspectiva a l'hora de comunicar. (60)		x			
f	Impulsar i difondre el Circuit local d'Abordatge Integral de les Violències Masculines. (63)		x			
g	Ampliar la participació d'entitats i organitzacions en el projecte "Santa Coloma Xarxa Violeta", tant en les seves tasques de sensibilització i prevenció com d'acompanyament. (64)		x			
h	Impulsar actuacions específiques per combatre la doble desigualtat i la invisibilitat a les quals s'enfronten les dones grans, tant per sexe com per edat. (65)	x				

### 31. ACOMPANYAMENT A LES DONES I LES SEVES CRIATURES

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Inaugurar un nou servei d'atenció integral i acompanyament a dones en situació de violència masculina.			x		

- b Crear un programa pilot per a l'acompanyament, l'atenció i la reparació de dones en situació de prostitució. x
  - c Construir un model d'abordatge integral de les violències sexuals. x
- Oferir a aquelles dones en situació de violència que ho necessitin un servei d'acolliment per als seus animals de companyia, ja que una de les manifestacions de violència que exerceixen els maltractadors és fer mal també als animals. (62) x

### 32. TRANSVERSALITAT

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
	Constituir la Comissió de Politiques Transversals a fi de dotar la ciutat de noves eines i instruments: plans d'igualtat, protocol contra assetjaments, etc.	x				
a	Incorporar progressivament la perspectiva de gènere en el pressupost municipal.		x			
c	Aprovar un nou Pla d'igualtat per al període 2020-2025.	x				

### 33. A MÉS A MÉS

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Fomentar la igualtat de gènere al teixit econòmic a través de la formació i l'acompanyament en l'elaboració de plans d'igualtat.	x				
b	Impulsar accions de sensibilització i formació sobre la incorporació de la perspectiva de gènere a les entitats de la ciutat.	x				
c	Fer de La Ciba un espai de referència metropolitana de promoció de les polítiques públiques de gènere.		x			
d	Crear una guia de llenguatge no sexista per a les entitats. (59)	x				

### 34. LA CIBA

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Introduir innovació en polítiques de gènere: Gender Lab.		x			
b	Crear l'Observatori de Gènere.		x			
c	Crear projectes específics d'economia feminista i circular per tal d'acompanyar els processos d'autonomia de les dones.	x				
d	Garantir que La Ciba oferirà un servei de suport a les dones d'accés a les TIC per tal de superar l'esquerda digital i assegurar l'accés als drets de la ciutadania de les dones. (61)		x			
e	Connectar les iniciatives d'empoderament de les dones en ocupació o empenedoria amb programes de mentoratge. (57)	x				
f	Agilitzar la posada en marxa del banc de recursos entre dones i empreses.	x				

### 35. LGTBI

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Dissenyar i implementar accions de formació sobre la diversitat LGTBI al conjunt de l'organització municipal.	x				
b	Reforçar progressivament el Servei d'Atenció i Informació a la diversitat afectiva, sexual i de gènere (SAI).		x			
c	Promoure accions per visibilitzar a l'espai públic la diversitat LGTBI i fer de Santa Coloma una ciutat referent en aquest sentit.		x			
d	Incloure una activitat de visibilitat LGTBI a la Festa Major. (Coordinat amb Cultura) (66)	x				
e	Instal·lar a la ciutat, com previst, un banc amb els colors de la bandera LGTBI i un banc amb la bandera Trans. (67)	x				

### 36. LLUITA CONTRA LA LGTBIFÒBIA

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Enfortir el teixit associatiu LGTBI mitjançant la Taula de Coordinació LGTBI.		x			
b	Promoure accions de sensibilització i formació sobre diversitat LGTBI i prevenció de la LGTBifòbia.		x			
c	Incorporar progressivament a la programació de la ciutat la diversitat LGTBI, amb accions de reconeixement i Memòria Històrica.		x			
d	Que el programa d'acompanyament i atenció a les dones en situació de prostitució consideri també les dones transsexuals. (68)		x			

### EIX: ACCIÓ CLIMÀTICA

### 37. RESILIÈNCIA I ADAPTACIÓ

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Redactar un pla d'adaptació al canvi climàtic transversal de tot l'Ajuntament, que impliqui la participació ciutadana i la de les entitats.		x			
b	Millorar la biodiversitat de la ciutat i el seu entorn i desenvolupar un projecte de biodiversitat del marge dret del riu Besòs mitjançant solucions basades en la natura.		x			
c	Impulsar accions preventives contra la perillositat d'espècies invasores a l'entorn natural de la ciutat.		x			
d	Estudiar la proposta de creació d'una Taula per a l'Emergència Climàtica. (70)	x				

- e Estudiar, en el marc de les accions de renaturalització de la ciutat que hi ha previstes, la instal·lació de més cobertes verdes, per exemple a les escoles. (73) x
- f Estudiar una xarxa d'estacions de mesura de la contaminació atmosfèrica a la ciutat en el marc de la Ciutat Intel·ligent, Smart City, coordinada amb els sistemes de control autònoms. (72)

### 38. ENERGIA SOSTENIBLE

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Definir la "Ciutat termal" en dos vessants: el projecte de centre lúdic termal i el disseny d'una xarxa pública de distribució d'energia geotèrmica (aigües calentes).		x			
b	Realitzar l'estudi d'un projecte pilot de geotèrmia en una instal·lació esportiva de la ciutat	x				
c	Realitzar un estudi per a la implementació de la xarxa geotèrmica en el marc de l'Eix Bruc.	x				

### 39. EFICIÈNCIA ENERGÈTICA

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Redactar el Pla d'Acció per l'Energia Sostenible (PAES 2020-2040).		x			
b	Dotar progressivament els equipaments públics de sistemes d'eficiència energètica i instal·lar plaques fotovoltaïques a les cobertes que ho permetin.		x			
c	Elaborar programes d'educació i sensibilització enfocats a l'eficiència energètica i a l'adaptació al canvi climàtic.		x			
d	Incloure l'ordenança, com un dels objectius a definir en la redacció del Pla d'Adaptació al Canvi Climàtic i del nou Pla d'Acció d'Energia Sostenible (PAES). (69a, 69b)		x			

#### 40. PROTECCIÓ ANIMAL

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Promoure campanyes d'adopció de gossos i gats abandonats i de tinença responsable		x			
b	Promoure accions per a la implantació del xip i el cens de gats, gossos i fures, tal com marca la llei actual.		x			
c	Millorar el control de les colònies de gats urbans, dignificant els espais com a petits refugis.		x			
d	Intensificar la col·laboració, específicament amb els veterinaris/àries de la ciutat, perquè ajudin a tenir els animals de companyia degudament censats.(75)		x			

#### 41. PARCS, JARDINS I ESPAIS VERDS

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Anar incrementant les superfícies d'ombra a les zones de jocs infantils i zones ja urbanitzades, incloent-hi la plantació de nous arbres.				x	
b	Protegir l'arbrat a través de la redacció d'un pla d'arbrat d'interès local.		x			
c	Promoure la naturalització dels espais verds amb la plantació de vegetació de baix consum i de floració vistosa per afavorir la biodiversitat. Amb el mateix objectiu, implantar parterres i escocells al voltant de l'arbrat viari.				x	
d	Continuar amb l'adaptació dels espais d'esbarjo per a gossos de la ciutat per facilitar l'accés a les persones amb discapacitat, segons es preveu en el Pla d'Accessibilitat Universal. (76)		x			

#### 42. A MÉS A MÉS...

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
	Renovar zones de joc infantil amb jocs d'integració i adaptats amb el suport de la Diputació de Barcelona.				x	
a						
b	Obrir espais de diàleg i participació amb adolescents per a la creació d'una zona d'esbarjo que respongui als seus interessos.	x				
c	Inaugurar noves zones de jocs biosaludables.		x			
d	Construir a Can Zam una nova zona d'esbarjo per a gossos amb elements "agility" per afavorir l'exercici físic dels animals.	x				

## EIX: CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES

### 43. VERTEBRACIÓ DE LA CIUTAT

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Continuar la renovació dels següents àmbits en transformació: • Santa Coloma Vella.		x			
	Eix Bruc:					
b	• Urbanitzar la plaça Alfons Comín. • Instal·lar les escales mecàniques a Bruc.		x			
	Desenvolupar el Front Fluvial del Raval:					
	• Urbanitzar l'avinguda Sanatori.					
	• Fer un estudi sobre l'Espai Cívic del Raval.					
c	• Urbanitzar el passeig Fluvial a Safarells. • Fer la 2ª fase del projecte de Plaça de les Cultures i remodelar l'avinguda Generalitat (entre Can Peixauet i Pons i Rabadà).		x			

Continuar les accions als àmbits del Parc de Can Zam, amb les següents actuacions:

- Urbanitzar l'avinguda Anselm del Riu fase II.
- Realitzar un projecte d'urbanització per al Parc Moragas.
- Realitzar un estudi per al passeig de la Salzereda en aquest tram (fase II).
- Planificar la inclusió d'altres elements derivats del procés participatiu del Parc de Can Zam (fase II), decidits per la ciutadania i introduint les recomanacions de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB).

x

e Establir estratègies per renaturalitzar la ciutat a través d'un estudi per al desenvolupament d'un eix verd de la Pinta Verda i un estudi per al tractament de les voreres urbanes.

x

f Dins el procés de redacció del document del Pla Director Urbanístic (PDU), en el qual participem, insistir en la importància de definició de corredors verds que travessin la nostra ciutat, per impulsar la mobilitat d'espècies de fauna autòctona, millorar la biodiversitat d'espècies i poblacions, entre d'altres aspectes positius com els serveis ecosistèmics associats. (78)

x

#### 44. URBANISME DE PROXIMITAT

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
	Urbanitzar els carrers següents:					
a	• Carrer Mare de Déu dels Àngels (tram Baró). • Carrer de Sants, Prat de la Riba i Roger de Llúria amb Francesc Julià.		x			
b	Finalitzar la construcció o l'adaptació dels equipaments següents: • La Ciba. • El Pavelló B de l'Esperit Sant. • La nova comissaria de policia (el projecte fet i l'edifici en construcció). • El complex Oliveres (per a estudiants i joves esportistes).		x			
c	Redactar un Pla d'equipaments municipals.	x				

#### 45. A MÉS A MÉS...



Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
	Donar resposta als compromisos d'estudis d'accessibilitat per a la possible instal·lació d'escaleres mecàniques a Mallorca-Cabrera i Cervantes i/o Còrdova.		x			
b	Finalitzar les obres del Moll d'en Ribé i de la Plaça Pau Casals.			x		
c	Reurbanitzar la zona del carrer Milà i Fontanals davant de Can Mariner.			x		
d	Potenciar la posada en valor dels paisatges que donen identitat a la ciutat a través d'un estudi sobre els valors urbans d'alguns dels àmbits.	x				
e	Dur a terme un estudi per a la urbanització de la plaça Besòs.		x			
f	Planificar millores a la plaça Sant Just i als carrers adjacents.		x			

#### 46. HABITATGE ASSEQUIBLE

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Incrementar el parc d'habitatge de propietat municipal en un mínim d'un 10 %.		x			
b	Ampliar el parc d'habitatges protegits als projectes estratègics dels pròxims quatre anys: Plaça Alfons Comin, i treballar en l'ampliació del Eix Bruc i Front Fluvial.		x			
c	Dur a terme, com a mínim, entre dos i tres promocions d'habitatge dotacional per a col·lectius específics (gent gran, joves, dones, famílies monoparentals i monomarentals, etc.).		x			

#### 47. PARC D'HABITATGES EXISTENT

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Mobilitzar els habitatges buits a la ciutat signant, com a mínim, dos convenis durant el mandat amb entitats del sector i adquirir-los a través d'instruments com el tempteig i retracte		x			
b	Promoure la rehabilitació del parc d'habitatges existent, com a mínim a 300 habitatges, mitjançant la declaració de l'Àrea de Conservació i Rehabilitació (ACR) a la ciutat.		x			
c	Impulsar nous programes per evitar, tant la pèrdua, com el mal ús de l'habitatge.		x			

#### 48. RESIDUS I NETEJA

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Desenvolupar un pla per implementar i millorar el sistema de gestió dels residus porta a porta per al sector comercial.		x			
b	Incrementar campanyes per sensibilitzar la ciutadania sobre la gestió i minimització de residus, a través del Pla Local Residus 0, així com la neteja urbana.	x				
c	Implementar accions de "Plàstic 0" a la ciutat en el marc del Programa Metropolità de Prevenció i Gestió de Recursos i Residus Municipals (Premet) i el Pla de Residus 0 programats. (82)	x				
d	Estudiar l'impuls de la recuperació de residus reutilitzables (amb entitats del tercer sector), així com mercats d'intercanvi i segona mà. (83)	x				

#### 49. A MÉS A MÉS...

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
----	-------------------	-------------------------------------------------	---------	------------	-----------------------------------	-------------

- a Asfaltar els carrers de Menorca i Cabrera. x
- b Continuar amb el desplegament de les Brigades d'Intervenció Immediata per a les reparacions a la via pública. x
- c Realitzar accions de reparació i manteniment de voreres, calçades i mobiliari urbà als barris de la ciutat. x
- d Incloure més jocs accessibles a les àrees de jocs infantils. x

## 50. ESPAI PÚBLIC

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
	Seguir amb les campanyes d'adaptació de passos de vianants i tractaments antilliscants, alhora que s'impulsen campanyes de pavimentació i es continuen millorant les voreres per fer una ciutat més inclusiva.				x	
	Millorar l'enllumenat públic per fer-lo més eficient i sostenible i, d'altra banda, crear espais confortables tenint en compte la perspectiva de gènere i els col·lectius vulnerables.				x	
	Dur a terme un Pla de regularització dels guais i de la senyalització horitzontal i vertical de la ciutat, així com la senyalització d'anella viària.	x				
	Repensar la senyalització de la ciutat per fer-la més clara i entenedora, sobretot per als vianants. (84)		x			

## 51. MOBILITAT SOSTENIBLE

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
	Implantar almenys dos barris per a vianants. I iniciar els estudis per implantar-ne un a l'entorn del Mercat del Fondo.	x				
	Dur a terme un programa de sensibilització cap a la mobilitat sostenible i les zones de baixes emissions.		x			
	Ampliar la xarxa de carril bici i dels equipaments associats.		x			

- d Impulsar el sistema de bicicletes públiques a la ciutat (ViaBici).  
Ampliar la xarxa de carril bici i els equipaments associats. (87) x
- e Continuar amb les previsions de senyalització del carril bici compartit a la Rambla segons el projecte aprovat. (91) x

## 52. TRANSPORT SOSTENIBLE

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Millorar la xarxa, l'accessibilitat i el mobiliari del bus metropolità		x			
b	Estudiar la regulació de l'estacionament, en especial per a la implantació de zones verdes per a residents.	x				
c	Estudiar la implementació de punts de càrrega de vehicles elèctrics a les noves urbanitzacions i en espais municipals. Treballar per la regulació i la formació en termes de mobilitat sostenible a través de la redacció de la nova ordenança municipal de mobilitat i d'un Programa de formació en mobilitat sostenible i segura.		x			
e	Analitzar la implementació de mesures per incentivar l'ús del cotxe compartit, especialment l'elèctric. (86)		x			
f	Continuar amb les intencions de limitar la velocitat del tràfic rodat, concretament amb un límit de 30 km/h en tota la ciutat i 20 km/h per als barris de vianants. Aplicar la mesura el més aviat possible. (88)		x			
g	Com a incentiu per al progressiu abandonó de l'ús del vehicle privat, continuar treballant amb els organismes competents per a l'augment de la xarxa de transport públic i l'augment també de les freqüències de pas, especialment en hores punta. (89)		x			
h	Adaptació de l'ordenança de mobilitat per incloure-hi els patinets. (90)		x			

## 53. QUALIFICACIÓ PROFESSIONAL

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Ampliar l'Escola de Restauració al recinte Torribera amb un nou espai per tal de seguir avançant amb noves especialitats formatives en condicions d'excel·lència.	x				
b	Posar en marxa el Centre de Formació Ocupacional a l'antic Hospital de l'Esperit Sant, com a espai formatiu d'excel·lència i referència territorial.		x			

#### **54. EMPRESES I EMPRENEDORS/ORES**

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Posar en contacte propietaris/àries i nous/ves emprenedors/ores a fi de continuar amb els negocis i evitar el tancament d'aquests.				x	
b	Donar suport a la creació d'empreses amb un programa d'ajuts a l'autoocupació adreçats a persones en situació d'atur.		x			
c	Començar un programa de mentoraige femení.		x			

#### **55. PERSPECTIVA DE GÈNERE EN EL MÓN DEL TREBALL**

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Fomentar l'accés de les dones a oficis masculinitzats, noves professions que demanda el mercat, Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC), i accés a certificats de professionalitat. De forma paral·lela, sensibilitzar les empreses.				x	

- Prioritzar la incorporació als itineraris d'acompanyament a la inserció, a la formació, als plans d'ocupació i a l'empresa ordinària de dones que han patit o pateixen violència masculista.
- b
  - c
  - d
  - e

x  
x  
x  
x

#### 56. ENFORTIMENT I NOVA APOSTA PEL COMERÇ LOCAL

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Millorar les diverses subvencions al sector comercial i potenciar les de l'associacionisme comercial Crear un segell de qualitat per donar visibilitat als establiments comercials que apliquen bones pràctiques comercials i d'accessibilitat.				x	
c	Realitzar les reparacions necessàries a la planta de vendes del Mercat de Singuerlín i a l'aparcament.		x			
d	Dins la iniciativa "Market Place" publicar un directori de les empreses participants i els recursos que ofereixen. (96)		x			

#### 57. COMERÇ COMPETITIU

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Encarregar el Pla Estratègic de Comerç Santa Coloma 2020-2030.		x			
b	Analitzar el mapa comercial actual de la ciutat i la seva salut, i dissenyar noves polítiques per enfortir-lo.		x			
c	Crear zones i carrers més atractius des d'un punt de vista comercial.		x			

## 58. ECONOMIA SOCIAL I SOLIDÀRIA

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
	Promoure campanyes de difusió i sensibilització envers l'economia social i solidària (ESS) entre els agents econòmics, socials i comunitaris, així com entre la ciutadania.		x			
	Impulsar un programa d'acompanyament al naixement, consolidació i intercooperació d'iniciatives d'economia social i solidària.		x			
	Fer de l'Ajuntament un element dinamitzador de l'ESS, apostant per un nou model d'economia més sostenible en les seves contractacions, a través de la incorporació de clàusules socials.		x			
	Estudiar la viabilitat dels sistemes en els quals els pagaments no es realitzen amb diners sinó amb intercanvis de prestacions o amb retorn social. (93)	x				

## 59. TURISME

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
	Ampliar i reforçar les campanyes enogastronòmiques sota la marca "Santa Coloma Gastronòmica".				x	
	Reforçar els itineraris teatralitzats per donar a conèixer la nostra ciutat i la seva història.		x			
	Fer de Santa Coloma una ciutat de cine afavorint les filmacions de cinema, sèries i anuncis.		x			

## 60. PROMOCIÓ DE LA CIUTAT

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Elaborar un mapa de centres d'interessos lúdics, comercials i gastronòmics.		x			
b	Elaborar una guia d'actes i esdeveniments que promoguin la imatge de la ciutat.		x			

## 61. CIVISME

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Elaborar un Pla d'acció per a la millora del Civisme, que es treballarà amb participació i la implicació de la ciutadania.		x			
b	Acordar una gran aliança per al civisme signant acords amb el teixit social i la ciutadania.	x				
c	Desenvolupar campanyes divulgatives i de sensibilització i plans de formació en qüestions de civisme.	x				
d	Desplegar agents cívics/ques al territori com a promotors/ores del civisme.	x				
e	Crear una nova Taula de Civisme.	x				
f	Campanya per conscienciar la ciutadania de les obligacions per mantenir neta la ciutat i respectar l'espai públic: no llençar les burlles de les cigarretes al terra. Dissenyar i habilitar pots de dipòsit al carrer. (100)	x				

## 62. SEGURETAT INTEGRAL

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Posar en funcionament la nova comissaria central de la Policia Local a la plaça de les Cultures		x			



- b Renovar la flota de la Policia Municipal, adquirint vehicles respectuosos amb el medi ambient i eficients per a la tasca policial. x
- c Instal·lar i posar en marxa càmeres de control de trànsit en punts sensibles de la ciutat per millorar la mobilitat. x

### 63. CIUTAT SEGURA

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Crear, en coordinació amb el Centre d'Informació i Recursos per a Dones (CIRD), una Taula per al seguiment i la prevenció de les violències masclistes i delictes d'odi.		x			
b	Millorar l'aplicació de mòbil "App de Seguretat" desplegant la versió per ordinador als comerços i activitats de la ciutat, amb la finalitat d'afavorir la comunicació de comerciants, de les persones vulnerables i de la ciutadania en general, amb la Policia Local.		x			
c	Augmentar la plantilla de la Policia Local.		x			
d	Realitzar una reunió anual amb els/les representants de les entitats veïnals de la ciutat per fer seguiment de les dades de seguretat ciutadana. (97)		x			

### 64. CONVIVÈNCIA

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Donat que les comunitats veïnals són unitats bàsiques de convivència, dotar-les d'instruments per a la resolució positiva dels conflictes, especialment amb la implementació de la mediació entre dues o més parts.		x			
b	Mantenir una observació intensiva de l'espai públic per tal de detectar i/o prevenir situacions que distorsionin la convivència.		x			

- Implementar plans comunitaris d'acció per a la millora de les relacions entre les persones i d'aquestes amb l'entorn públic de proximitat (carrers, places, parcs, etc.).
- c x
- Redactar o establir un protocol de consells i recomanacions de seguretat també per a les persones amb discapacitat que poden patir disfòbia (exemple: retirada de diners als caixers). (102 "Ciutats").
- d x

#### 65. DESENVOLUPAMENT COMUNITARI

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
	Implementar el projecte Centres per la Convivència de suport i acompanyament als centres de secundària en la confecció dels seus propis plans de convivència, que hauran de recollir instruments de resolució positiva com la mediació.		x			
	Contribuir a la formació i sensibilització sobre l'abordatge de la diversitat i la perspectiva intercultural, tant a professionals de l'Ajuntament i altres institucions, com a entitats i col·lectius, personal docent i joves.		x			
	Introduïrem el vector del Civisme de manera transversal en totes les accions comunitàries informatives, formatives i de sensibilització.		x			
	Elaborar una proposta d'aplicació del model d'Intervenció Comunitària Intercultural en el nconjunt de la ciutat d'aplicació progressiva. (101)		x			

#### EIX: ALIANCES PER ASSOLIR ELS OBJECTIUS

#### 66. INTEGRAR ELS ODS MÉS ENLLÀ DEL PAM

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada

- Dissenyar un nou sistema d'indicadors que permeti l'alineació i posterior avaluació de les polítiques municipals – i en especial del PAM – als ODS.
- a x
- b Elaborar el primer Informe de contribució de Santa Coloma a l'Agenda 2030 x
- c Distribució de material formatiu sobre els ODS a les entitats. (115) x

#### 67. PUBLICITAT ACTIVA

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Augmentar el nombre i la qualitat de les dades obertes a disposició de la ciutadania		x			
b	Publicar les agendes dels càrrecs electes		x			

#### 68. MILLORAR L'AJUNTAMENT

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Aprovar un pla general d'usos dels equipaments municipals que contribueixi a la sostenibilitat social i ambiental, garantint el benestar del personal i dels usuaris i usuàries.	x				
b	Traslladar l'arxiu municipal a la Biblioteca Central per facilitar-ne l'ús a la ciutadania i millorar les possibilitats de classificació documental.	x				
c	Revisar el circuit QUI (Queixes i Suggestiments) per poder oferir a la ciutadania dades de manera automàtica i permanent sobre temps de resposta i traçabilitat		x			
d	Millorar la comunicació municipal per fer-la més propera a la ciutadania, en especial els canals, suports i punts de recollida en la distribució de l'Ajuntament Informa per garantir la seva màxima difusió com a eina informativa ciutadana.		x			

Anàlitzar la claredat en les explicacions de com desenvolupar els tràmits que es poden realitzar a través de la web municipal, ampliar la informació i modificar el format en allò que es consideri necessari per tal de fer-los el més entenedors i didàctics possible. (102 "Aliances").

x

f Estudiar en quines llengües es dona la informació institucional i administrativa. (113)

x

g Intensificar els esforços en "lectura fàcil" per a una major comprensió de les informacions (114).

x

## 69. BON GOVERN

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Elaborar un Codi Ètic per als Alts Càrrecs i la plantilla municipal de Santa Coloma de Gramenet.	x				
b	Establir un Comitè d'Ètica que vetllarà pel compliment del Codi Ètic.	x				
c	Elaborar una bústia ètica interna de l'Ajuntament.	x				

## 70. ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Adequar els espais destinats a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania (OIAC) amb criteris d'eficiència, definint prèviament la ubicació idònia per garantir la prestació d'un servei de qualitat.		x			
b	Aplicar millores en la gestió dels processos per garantir una reducció en els temps d'espera: potenciació de la cita prèvia, increment de tràmits electrònics i autogestió de tràmits presencials.		x			
c	Implantar punts d'informació i atenció automatitzada (quioscos d'atenció automàtica i digital d'autoservei) a la recepció de l'OIAC i en altres punts de la ciutat.	x				

## 71. PARTICIPACIÓ CIUTADANA

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Dur a terme un procés participatiu per a la millora de les biblioteques.	x				
b	Dur a terme un procés participatiu per a la millora i el coneixement de la nostra xarxa de centres cívics i casals.	x				
c	Fer una reserva de pressupost per a la posada en marxa d'una eina de democràcia directa o participació digital. (106)		x			

## 72. ENTITATS

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Crear un registre públic de totes les entitats	x				
b	Oferir suport a les entitats per adaptar-se a les noves demandes de la societat i donar suport a través de l'Oficina d' Atenció a les Entitats.		x			
c	Impulsar accions en xarxa amb les entitats del territori i fomentar les sinergies entre elles		x			

## 73. EQUIPAMENTS CÍVICS

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Oferir activitats per incorporar nous col·lectius i públic dels diferents barris	x				

- b Augmentar l'ús dels equipaments cívics amb serveis de qualitat: millores en accessibilitat wifi, climatització i adequació dels espais. x
- c Oferirem els espais dels centres a projectes innovadors impulsats per les entitats ciutadanes o per a la creació de novetats sobre els interessos propis de la ciutat. x
- d Reprendre els cursos de navegació pel web municipal al Pompeu Lab o centres cívics. (105) x
- e Reorganitzar i racionalitzar l'ocupació d'alguns espais dels centres cívics. (107) x

## 74. INNOVACIÓ SOCIAL

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Incloure almenys una activitat amb tècniques innovadores a cada procés participatiu o im- pulsar, mínim, una per any.				x	
b	Dissenyar un programa d'innovació amb tècniques participatives en l'àmbit fab lab per a tots els públics.				x	
c	Organitzar una jornada al Pompeu Lab sobre les noves formes de participació ciutadana.	x				
d	Obrir un nou Centre d'Innovació Fondo Lab.	x				
e	Organitzar un taller Fab lab re-maker al Pompeu Lab. (104)		x			

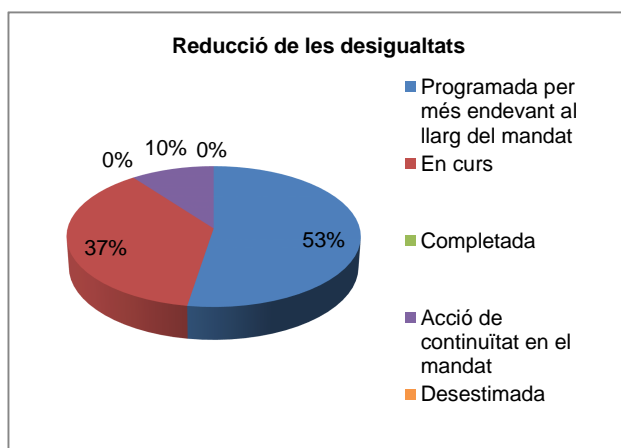
## 75. REGIDORIES DE DISTRICTE

Nº	Accions concretes	Programada per més endavant al llarg del mandat	En curs	Completada	Acció de continuïtat en el mandat	Desestimada
a	Ampliar progressivament les hores d'atenció a la regidoria de districte		x			
b	Millorar i donar a conèixer els serveis que es presten des de les regidories de districte	x				
c	Millorar, segmentar i especialitzar la comunicació municipal als barris.	x				

### 2.3.- ANÀLISI DE LES DADES

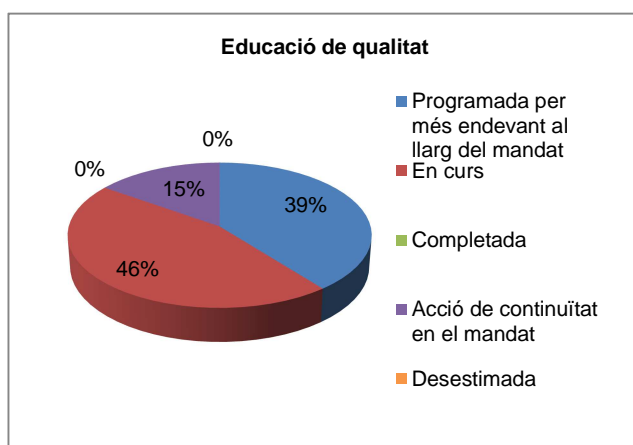
En el següent apartat s'analitzarà el compliment dels objectius programats, des dels diferents eixos:

- Eix: Reducció de les desigualtats



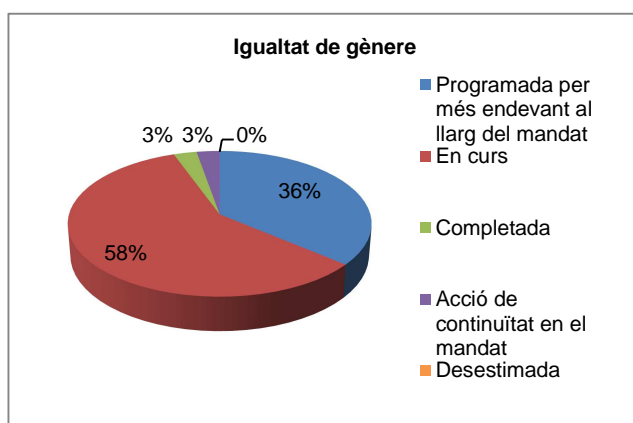
Com es pot observar per aquest eix la majoria d'objectius estan programats per realitzar més endavant, només el 37 % dels objectius estan ja en marxa i cap s'ha complert a finals d'exercici. .

- Eix: Educació de qualitat



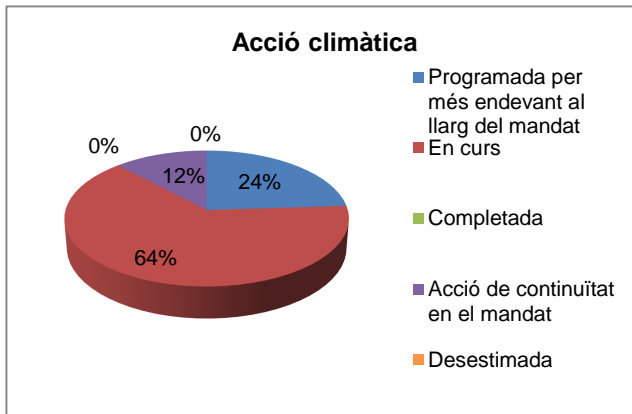
Pel que fa l'eix referent a l'educació de qualitat el 39 % dels objectius estan programats per realitzar més endavant al llarg del mandat, però un 46 % ja estan en marxa encara que a finals d'exercici encara no s'ha complert cap.

- Eix: Igualtat de gènere



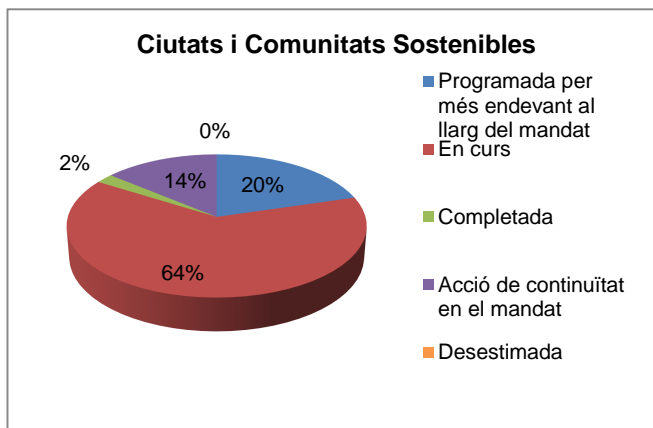
L'eix referent a la igualtat de gènere és un dels objectius principals del mandat i això queda palès en que el 58 % dels objectius ja estan en marxa havent assolit a finals d'any el 3% d'ells.

- Eix: Acció climàtica



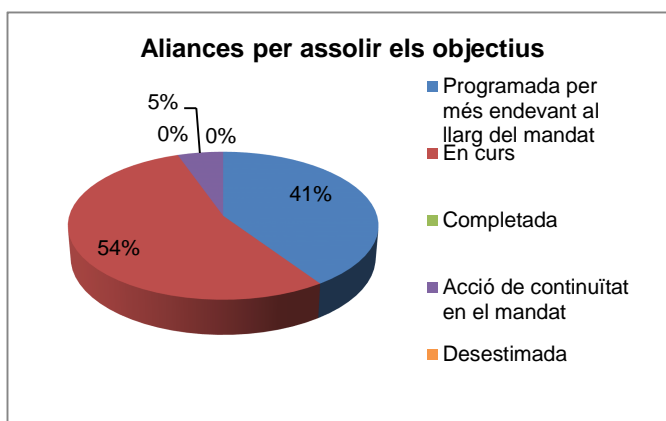
Pel que fa l'eix d'acció climàtica és evident la seva importància ja que el 64% dels objectius estan ja en marxa deixant per a més endavant només el 24% dels objectius.

- Eix: Ciutats i Comunitats Sostenibles



Pel que fa l'eix corresponent a ciutats i comunitats sostenibles el 20 % dels objectius s'han programat per a més endavant al llarg del mandat, però un 64 % es troben en marxa i ja s'han assolit el 2% dels objectius

- Eix: Aliances per assolir els objectius



En quant a l'últim eix referent a aliances per assolir els objectius, ja es troben en marxa el 54 % dels objectius però el 41 % s'han planificat per a més endavant i encara no s'ha completat cap dels objectius programats.



## **2.4.- CONCLUSIONS**

Com es pot observar de l'anàlisi dels diferents eixos inclosos al Pla d'Acció Municipal 2020-2023 (PAM), quatre mesos després de la seva aprovació, el 63%% del total de les 302 accions del pla de mandat ja es troba en curs. El PAM ha arrencat amb força amb 160 projectes començats (52,5% del total), 32 noves accions de continuïtat (10,5%) que es ja compleixen en l'actualitat i de les que cada anys es fa alguna iniciativa, i 107 accions programades per a un futur immediat (35%).

A més, 3 de les accions programades per al mandat, ja han estat assolides completament, concretament, la inauguració del nou servei d'atenció integral i d'acompanyament a dones en situació de violència masclista; les obres finalitzades al Molí d'en Ribé i a la Plaça Pau Casals; i la reurbanització del la zona del carrer Milà i Fontanals davant de Can Mariner.

Per altra banda, les 302 noves accions que componen el PAM van acompanyades per unes altres 107 accions de continuïtat que es desenvolupen de manera permanent des de mandats anterior. En recollir-les en el PAM, l'Ajuntament renova el seu compromís en garantir la seva permanència entre les diferents polítiques municipals. És el cas del manteniment del programa d'aliments, la garantia de la cobertura del servei de teleassistència, el manteniment dels preus populars a la cultura, les beques a les activitats de lleure educatiu, la millora constant de la neteja i els sistemes de recollida de residus, la consolidació de la borsa jove de lloguer o els plans d'ocupació, per exemple.

Santa Coloma de Gramenet, maig de 2021

### 3. Seguiment del PAM 2020 - 2023

### **3.1.- INTRODUCCIÓ**

L'article 211 del Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (TRHL), aprovat pel Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, i la regla 48.3 de l'Ordre HAP/1781/2013, de 20 de setembre, per la qual s'aprova la Instrucció del model normal de comptabilitat local (ICAL), estableixen que els municipis de més de 50.000 habitants i les demés entitats locals d'àmbit superior acompanyaran al compte general, com a documentació complementària, una memòria demostrativa del grau en què s'han complert els objectius programats amb indicació dels previstos, els assolits i el seu cost.

La seva confecció precisa, en primer lloc, de l'existència d'uns objectius programats. L'any 2016 l'Ajuntament va decidir implantar un sistema de gestió per compromisos basat en l'elaboració d'un Catàleg de Cartes de Serveis, què descriu els serveis i permet adquirir compromisos de qualitat en les seves prestacions.

Després d'un procés de treball en què van participar els i les professionals responsables, l'any 2020 l'Ajuntament disposava d'un total de 58 Cartes. Totes elles van ser redactades seguint directrius de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Els objectius d'aquest sistema de gestió per compromisos són els següents:

- Donar a conèixer a la ciutadania els serveis públics que presta l'Ajuntament.
- Adquirir davant la ciutadania un conjunt de compromisos de qualitat, més enllà de les obligacions legals, en base a les capacitats i potencialitats de l'organització.
- Avaluar el compliment dels compromisos adquirits i publicar, un cop l'any, els resultats obtinguts.

Les Cartes de Serveis, per tant, son una eina de millora contínua de la gestió i l'organització municipal.

El Catàleg s'instrumenta a través de sis línies estratègiques de millora, i a la que cadascun dels serveis assumeixen diferents compromisos per tal de garantir uns serveis de qualitat. Les línies estratègiques de millora son les següents:

1. Temps de prestació: Reduir del temps de prestació dels serveis
2. Quantitat de serveis: Vetllar per donar compliment a la quantitat de serveis que s'ofereixen
3. Qualitat de serveis: Oferir una major qualitat en els serveis prestats
4. Activitats, plans i projectes: Compromisos associats a factors conjunturals i a programes temporals.
5. Informació pública: Oferir al ciutadans informació dels serveis de forma clara, entenedora, actualitzada i accessible
6. Valoració dels usuaris: Enquestes de satisfacció i bústies d'opinió per conèixer l'opinió dels usuaris.

### **3.2.- COMPLIMENT PER LÍNIES DE MILLORA**

A continuació s'incorpora una taula resum extreta de l'informe de rendició de comptes de les Cartes de Servei de 2020, en el qual es pot observar pels diferents serveis el grau de compliment dels objectius programats, per línies de millora estratègica:



### 3.3.- ANÀLISI DE LES DADES

En el següent apartat s'analitzarà el compliment dels objectius programats (compromisos), des de les diferents línies de millora

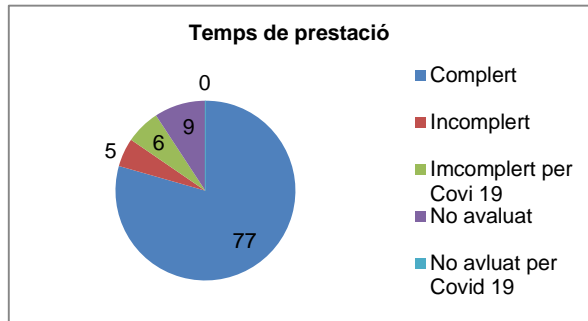
#### - Temps de prestació

Aquesta línia de millora és la que està enfocada en la reducció del temps de prestació dels serveis, és a dir, en la reducció dels terminis d'atenció i resolució de peticions.

La línia de millora del temps de prestació és la que assolix un grau més elevat de compromisos, un 26,65 % del total de compromisos programats pertanyen a aquesta línia de millora, el que fa evident la seva importància. Per altra banda, cal esmentar que està present en 41 de les diferents cartes de serveis existents, la qual cosa, encara remarca més la seva importància per l'organització.

Dintre d'aquesta línia de millora la organització presta especial atenció als terminis següents:

- ✓ Peticions, demandes, queixes, consultes i sol·licituds rebudes
- ✓ Atenció que s'ofereix
- ✓ Tràmits i els procediments administratius
- ✓ Disponibilitat dels serveis
- ✓ Transmissió, derivació i requeriments de documentació
- ✓ Realització d'accions i serveis concrets
- ✓ Compliment dels terminis formalment establerts

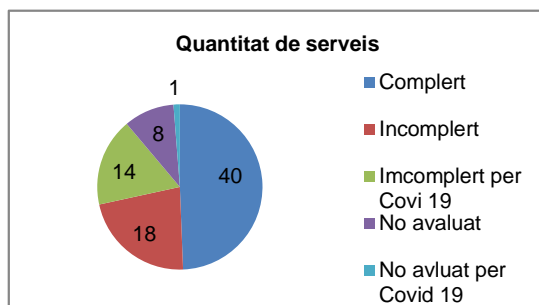


Respecte al compliment dels objectius programats, s'han assolit en un 79,38 % del casos, deixant sense complir un 11,34 %, i un 9,28 % sense avaluar.

#### - Quantitat de serveis

Aquesta línia de millora vetlla pel manteniment i per l'increment de la quantitat de prestacions que s'ofereixen als ciutadans (hores de servei, convocatòries, activitats organitzades, expedients tramitats, inspeccions, etc.)

L'objectiu principal d'aquesta línia de millora és donar resposta a les necessitats dels ciutadans amb la major oferta de prestacions possible.

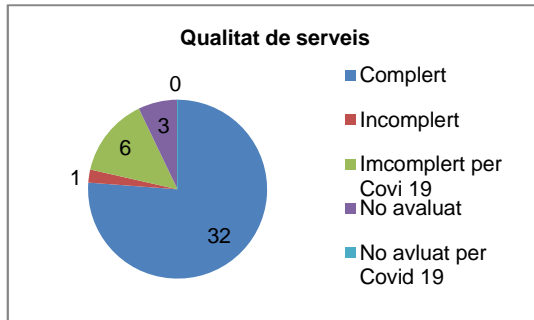


Del total dels compromisos fixats (364), el 18,13 % pertanyen a aquesta línia de millora. D'altra banda es pot observar que el grau de compliment dels compromisos és bastant elevat ja que s'han assolit el 59,70 % dels compromisos programats, deixant sense assolir el 26,87 % i el 13,43 %

restant sense avaluar. Cal fer esment que el 20,90 % dels objectius programats s'han incomplert per causa de la crisi originada per la Covid 19, situació excepcional que va afectar greument l'exercici 2020.

- Qualitat de serveis

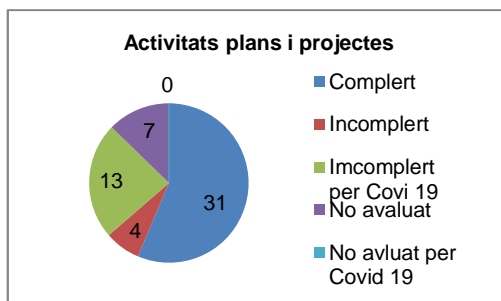
Aquesta línia de millora té com un objectiu principal oferir uns serveis de més qualitat. Aquest factor de qualitat s'ha instrumentat a través de diferents paràmetres, com per exemple, que els serveis s'adeqüin a les disposicions legals; que s'ofereixen solucions efectives i ràpides; que l'atenció sigui eficient i agradable; que els processos siguin àgils; que no hi hagin errors significatius, etc.



El 11,54 % dels compromisos fixats corresponen a aquesta línia de millora, sent la que menys pes sobre el total de compromisos té, però en canvi el nivell d'assoliment d'objectius és molt elevat arribant al 76,19 %. El grau d'incompliment dels objectius es deu principalment a la pandèmia de la Covid 19.

- Activitats plans i projectes

Aquesta línia de millora incorpora compromisos d'activitats específiques que venen donades per factors conjunturals com poden ser polítiques concretes o circumstàncies concretes, per la qual cosa, son actuacions que a diferència de les incloses a la línia de millora de quantitat de serveis no son regulars.

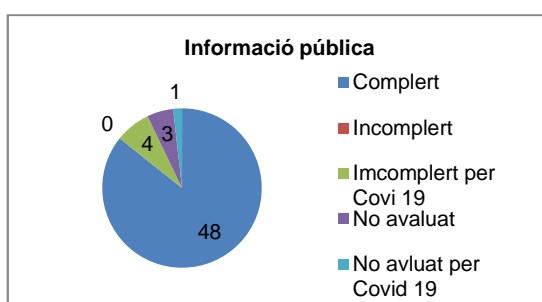


Un total de 55 compromisos corresponen a aquesta línia, el que suposa un 15,11 % del total, la qual cosa fa evident que al tractar-se d'actuacions de caire puntual i no recurrents no té la importància d'altres línies de millora que son molt presents. Pel que fa al grau de compliment d'objectius es pot observar que s'han assolit un 56,36 % dels compromisos fixats, malgrat un 30,91% no s'han assolit i

un 12,73 % han quedat sense avaluar. Com s'ha comentat en altres línies de millora, un 23,64 % dels objectius incomplerts han estar per causa de la Covis 19.

- Informació pública

Aquesta línia de millora està enfocada principalment a oferir informació actualitzada de forma periòdica i difondre la informació de manera correcte i eficient, per tal de que la ciutadania tingui fàcil accés. Aquests compromisos van ser incorporats per primera vegada a les cartes de serveis de l'any 2019 i estan incorporats a 30 cartes de serveis diferents.

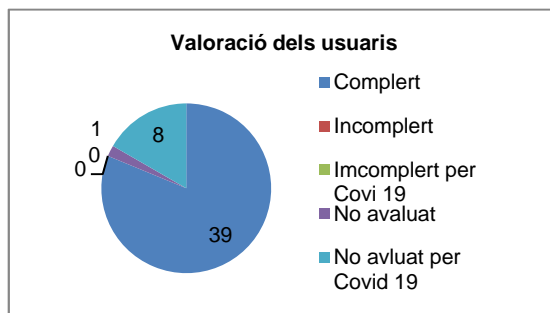


El 15,38 % del total de compromisos corresponen a aquesta línia de millora, xifra relativament inferior malgrat s'ha de tenir en compte que s'han incorporat per primera vegada a l'exercici 2019. Per altra banda, s'han

assolit el 85,71% dels compromisos fixats, la qual cosa, reflexa que l'organització ofereix informació pública a través de diversos mitjans i de forma correcte, malgrat un 7,14% dels compromisos no s'han completat i un 7,14% no s'han pogut avaluar.

- Valoració de les persones usuàries

Aquesta línia de millora persegueix conèixer les valoracions dels usuaris dels serveis públics, com per exemple, l'avaluació de l'atenció rebuda, l'assessorament rebut, la tramitació, les instal·lacions, etc. Per tal de conèixer l'opinió dels usuaris s'utilitzen dues eines fonamentals com són les enquestes de satisfacció i les bústies d'opinió que faciliten als ciutadans expressar el seu pensament envers els serveis públics que ofereix l'organització.



El 13,19 % dels compromisos totals corresponen a aquesta línia de millora i per altra banda, aquesta línia està present a 29 de les diferents cartes de serveis. Pel que fa al resultat obtingut, el 81,25 % dels compromisos s'han aconseguit, la qual cosa evidencia la importància i l'esforç que es dedica a aquesta línia de millora per tal de que els usuaris puguin rebre una atenció de qualitat,

El 16,67 % dels objectius no s'han avaluat a causa de la crisi de la Covid 19.

### 3.4.- CONCLUSIONS

En el moment de fer balanç de l'acció desenvolupada per l'Ajuntament durant l'any 2020 cal tenir molt present la situació viscuda durant l'any arrel de la pandèmia sanitària originada per la Covid 19 i que de forma evident ha afectat als diferents serveis municipals i a les necessitats d'una ciutadania.

En quant als resultats obtinguts, i tal com es desprèn de les dades que conté aquesta memòria, es poden remarcar el següents aspectes:

- A l'exercici 2020, el 73,35 % dels compromisos fixats s'han complert, mentre que el 15,66 % no s'han complert i el 10,99 % restant no s'han avaluat. D'aquesta dada es desprèn que un percentatge molt elevat dels objectius fixats s'han complert malgrat encara existeix marge de millora.
- De forma excepcional, s'ha de comentar que una de les principals causes de l'incompliment dels objectius i de la seva no avaluació ha estat la pandèmia de la Covid 19, de tal manera que l'11,81 % dels objectius no s'han complert per aquest motiu així com 2,75 % d'objectius que no s'han avaluat per la mateixa causa.
- Per altra banda, s'ha de comentar que les principals causes de l'incompliment dels objectius han estat la falta de personal per incapacitats temporals i altres situacions; els excessos puntuals de feina; i dificultats per realitzar la feina.
- Les causes de no poder avaluar el compliment dels compromisos han estat principalment: dificultat amb instruments de mesura, supressió per canvis en la programació de treball, incorreccions en la formulació de compromisos i càrregues de treball