

**COMPTE GENERAL 2019
MEMÒRIA GRAU DE COMPLIMENT DELS OBJECTIUS
PROGRAMATS**

ANNEX 5

ÀREA DE SERVEIS GENERALS I GOVERN OBERT



	DIRECCIÓ DE SERVEIS	DIRECCIÓ ÀREA DE SERVEIS GENERALS I GOVERN OBERT		
	SERVEI	Coordinació i serveis centrals de l'àrea		
	PROGRAMA	Coordinació i serveis centrals àrea		
	CODI PROGRAMA	92003	ANY	2019

perspectiva gènere (PG)	procés participatiu (PP)	proposta resolució (PR)
NO	SI	NO

Orientació estratègica (referència al Pla de Mandat 2015-2019)

Prioritat	4. Facilitarem la participació, la implicació i la col·laboració dels ciutadans i les ciutadanes en el govern de Terrassa i en renovarem l'administració municipal
Compromís	85. Prestarem serveis eficients i eficaços on els processos de millora contínua hi tinguin un paper rellevant. 97 Per aconseguir una organització oberta on els valors de la transparència i el govern obert formin part de la cultura organitzativa, de l'activitat i dels processos de producció de serveis, crearem el Servei de Transparència i de Bon Govern, que tindrà com a objectiu el desplegament de les lleis de transparència.

Descripció del programa

Coordinar i fer el seguiment dels projectes, programes i serveis que es realitzen des de l'Àrea, potenciant la coordinació i participació dels àmbits funcionals inclosos, avaluant-ne els resultats, així com contribuir a la creació d'una cultura de transparència i obertura en l'activitat pública municipal.

Ambit competencial	Persones destinatàries
Competència pròpia	La ciutadania en general

Classificació del programa des de la perspectiva de gènere

Nom del programa	Rellevància de gènere
Coordinació i serveis centrals àrea	0
Per raó del seu objecte, el programa té caràcter instrumental i l'activitat que es desenvolupa no té cap mena d'impacte en la vida de les persones, ni en relació a les condicions de vida ni tampoc en les desigualtats que puguin existir entre dones i homes.	

SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE L'EXECUCIÓ DEL PROGRAMA PRESSUPOSTARI

Objectius operatius anuals

1. **TRANSPARÈNCIA:** Continuar desenvolupant el model d'organització transparent i oberta, d'acord amb el Pla d'actuació en matèria de transparència 2018-2019.
2. **INTEGRITAT INSTITUCIONAL:** Impulsar i coordinar el desenvolupament del sistema d'integritat institucional de l'Ajuntament
3. **QUALITAT, DADES I ESTRATÈGIA:** Continuar avançant en el desenvolupament d'un model de gestió de qualitat en l'actuació municipal.
4. **COMUNICACIÓ INTERNA:** Avançar en la millora dels instruments per a la comunicació interna

Actuacions realitzades i Resultats assolits

Les actuacions realitzades durant 2019 en relació als objectius operatius 1, 2 i 3 s'han desenvolupat d'acord amb el Pla d'actuació de transparència 2018-2019 tal i com es descriu a continuació:

En compliment del que estableix l'ordenança municipal de Transparència, en la sessió celebrada el 12 d'abril de 2018 la Comissió Informativa especial en matèria de Transparència va aprovar el Pla d'actuació de Transparència per al període 2018 – 2019.

El Pla recull les actuacions destinades al ple compliment de les obligacions derivades de les Lleis de Transparència, així com la millora i l'enfortiment del govern obert a l'administració municipal.

S'estructura en 3 eixos estratègics, 7 objectius operatius i 27 actuacions:

- **Transparència** -> Aquest eix comprèn les actuacions relatives a la transparència: la publicació d'informació municipal de manera comprensible i accessible per la ciutadania i la gestió del dret d'accés a la informació que no es troba publicada. Les actuacions s'estructuren mitjançant els objectius operatius següents:

- Millora de continguts
- Millora de la gestió del dret d'accés a informació
- Incrementar la transparència en les entitats i associacions

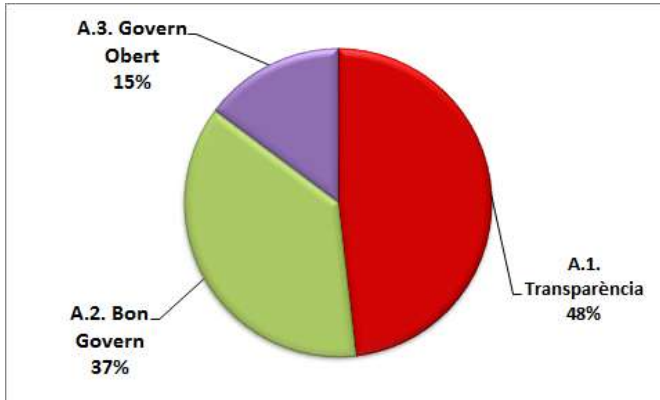
- **Bon govern** -> El concepte de "bon govern" agrupa les actuacions per promoure la qualitat dels serveis públics i desenvolupar el sistema d'integritat institucional. S'estableixen tres àmbits d'actuació:

- La ètica i integritat institucional: Codi de conducta dels alts càrrecs.
- El dret a una bona administració i a uns serveis públics de qualitat: Cartes de Serveis
- El retiment de comptes

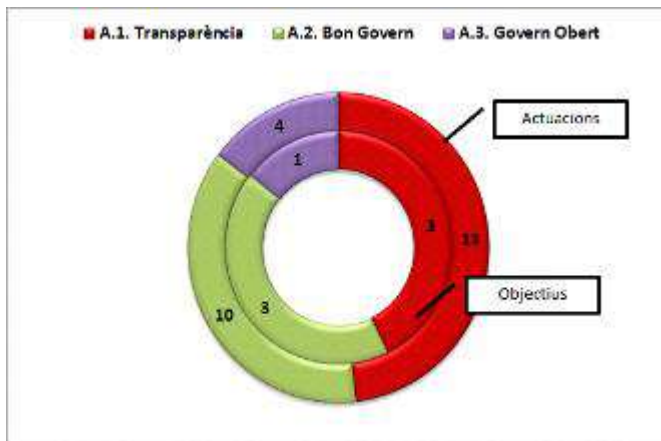
- **Govern Obert** -> Aquest eix recull les actuacions mitjançant les quals es volen desenvolupar millores en els canals que l'Ajuntament posa a l'abast de la ciutadania per fomentar la seva col·laboració en la definició de les polítiques públiques.

3 Eixos	7 Objectius	27 Actuacions
Transparència	Millora de continguts	6
	Millora de la gestió del dret d'accés a informació	4
	Incrementar la transparència en les entitats i	3

	associacions	
Bon Govern	Avaluació i retiment de comptes	3
	Ètica i integritat institucional	4
	Qualitat dels serveis: Cartes de Serveis	3
Govern Obert	Millorar els canals de col·laboració ciutadana	4



→ Percentatge que representa cada àmbit sobre el total d'actuacions.



→ Distribució de les actuacions i objectius operatius per l'eix a què pertanyen.

El seguiment del Pla de Transparència consisteix en la valoració del grau de progrés del pla al llarg del seu període temporal de vigència.

Es va dissenyar una metodologia que permetés als membres de la Comissió Informativa de Transparència supervisar-ne l'execució, amb indicadors quantitius d'estat i d'evolució temporal, i conèixer les actuacions executades i les pendents d'executar o completar per tal d'assolir els objectius marcats.

Els indicadors de seguiment s'han centrat en dues dimensions:

- Estat:** Diferenciant entre actuacions no iniciades, en execució o completades.
- Evolució temporal:** Agrupant les actuacions d'acord amb les previsions d'execució temporal: actuacions en execució d'acord amb les previsions, actuacions que presenten incidències o demores lleus, actuacions que presenten incidències o demores importants en la seva execució i finalment actuacions reprogramades, en les que la execució s'ha posposat per ser impulsades plenament a partir de l'any 2020 i següents.

D'aquesta execució se n'ha donat compte bimensualment a la Comissió Informativa de Transparència al llarg de tot el període de vigència del Pla.

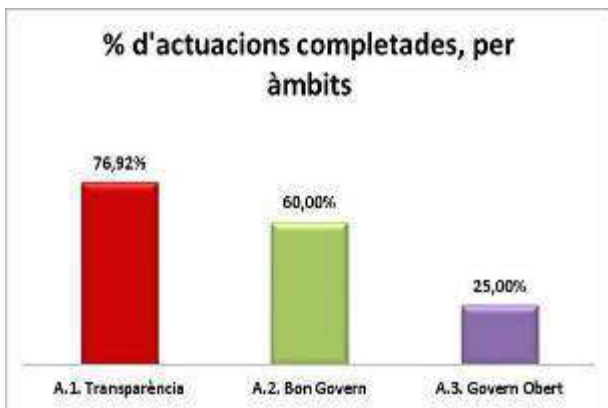
Estat d'execució del Pla

El resultat final d'execució del Pla de Transparència de l'Ajuntament de Terrassa 2018-2019 a 31 de desembre de 2019 és el següent:

- 17 actuacions completades, un 63 % respecte del total.
- 6 actuacions es troben en execució, però no s'han pogut finalitzar.
- 4 actuacions s'han reprogramat per a ser iniciades a partir de 2020.

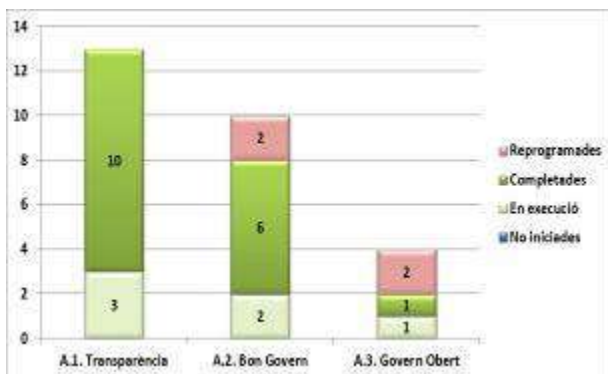
Total	Eix 1.- Transparència												Eix 2.- Bon Govern						Eix 3.- Govern Obert								
	Continguts						Dret d'accés						Retiment comptes			Ètica institucional			Qualitat			Participació ciutadana					
27	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27

0,0%	0	No iniciades
22,2%	6	En execució
63,0%	17	Completades
14,8%	4	Reprogramades



→ estat d'execució (% d'actuacions completades sobre el total de cada eix), desglossat per cadascun dels 3 eixos en que s'estructura el Pla.

L'eix de Govern Obert és el que presenta un menor % d'execució (25%), mentre que l'eix de la transparència és en el que s'ha avançat més (un 76,92% de les actuacions s'han completat).



→ nombre d'actuacions de cada eix segons el seu estat al finalitzar el període de vigència.

Evolució temporal del Pla

L'anàlisi de l'evolució temporal de l'execució del Pla mostra el resultat següent:

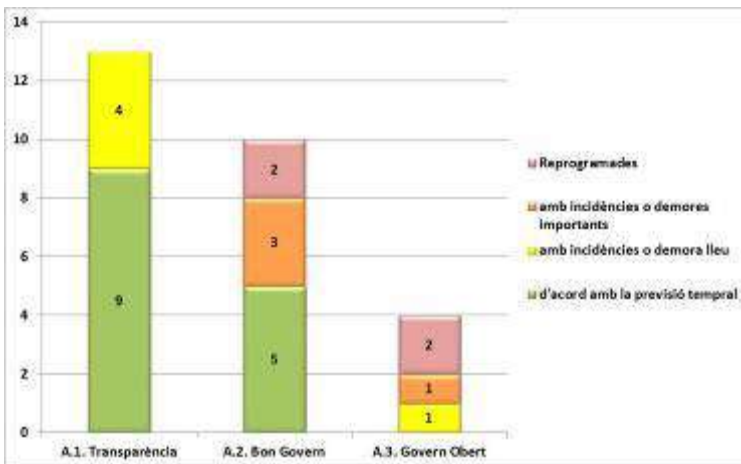
Total	Eix 1.- Transparència												Eix 2.- Bon Govern						Eix 3.- Govern Obert								
	Continguts						Dret d'accés						Retiment comptes			Ètica institucional			Qualitat			Participació ciutadana					
27	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27

0,00%	0	No iniciades
51,85%	14	D'acord amb les previsions
18,52%	5	Amb incidències o demora lleu
14,81%	4	Amb incidències o demora greu
14,81%	4	Reprogramades

Un 70% de les actuacions s'han desenvolupat o s'estan executant d'acord amb la previsió temporal inicialment estimada pel Servei. Sent només 4 actuacions (14,81%) les que en la seva execució mostren incidències o demores temporals importants.

A continuació s'observa l'evolució temporal per eixos:

Àmbits	Reprogramades	d'acord amb la previsió temporal	amb incidències o demora lleu	amb incidències o demores importants	total
A.1. Transparència	0	9	4	0	13
A.2. Bon Govern	2	5	0	3	10
A.3. Govern Obert	2	0	1	1	4
TOTAL.....	4	14	5	4	27



- ➔ Per eixos d'actuació, en l'àmbit de la transparència, un 69% de les actuacions s'han desenvolupat amb normalitat.
- ➔ En l'àmbit del Bon Govern el % es situa en el 50%.
- ➔ Totes les actuacions en l'àmbit del Govern Obert presenten incidències importants o be han estat reprogramades.

Detall d'execució de les actuacions del pla

Eix 1 Transparència

Objectiu 1.- Millora de continguts en la transparència

N.Act	Descripció	Execució	Resultats	Més informació
1	Millorar les prestacions i funcionalitats del Portal de Transparència integrant el Portal de Transparència amb la resta de portals i webs municipals d'acord amb la diagnosi efectuada en 2017.	20%	S'han definit els requeriments i prestacions necessàries per a millorar tant les funcionalitats com la qualitat dels continguts publicats al Portal de transparència. S'ha iniciat l'anàlisi de diferents solucions tecnològiques per a la publicació d'informació subjecte a publicitat activa que permetin aconseguir la màxima integració amb el web municipal i altres portals, especialment el Portal de dades obertes.	
2	Integrar els continguts que es publiquen a la Seu Electrònica (excepte portal de tràmits i normativa) amb el Portal de Transparència.	50%	S'ha revisat la informació que ambdós portals publiquen i s'han coordinat els serveis que les gestionen per tal d'evitar duplicitats o errades en la publicació. La plena integració d'ambdues plataformes requereix d'un canvi tecnològic juntament amb l'acció 1.	
3	Continuar incrementant la informació publicada en formats oberts i reutilitzables. Major integració amb el Portal de dades Obertes.	100%	El 100% dels documents que s'elaboren en format Excel es publiquen al Portal de Transparència en aquest mateix format. Nº documents en obert publicats:	
4	Millorar els continguts de la informació publicada, aplicant les conclusions i les recomanacions que figuren a la diagnosi de continguts elaborada en 2017.	10%	S'ha assolit la millora prevista en la publicació dels continguts relacionats amb la informació associada als càrrecs electes que es troba a la web.	https://www.terrassa.cat/consistori
5	Millorar la transparència en l'activitat subvencional.	100%	Es publica al Portal de Transparència tota la informació associada a l'activitat subvencional de l'Ajuntament: convocatòries, atorgaments incloent els criteris de puntuació, la justificació del destí donat i el control econòmic i financer de la justificació econòmica.	http://governobert.terrassa.cat/transparencia/subvencions-municipals/
6	Millorar la transparència en la gestió patrimonial. (equipaments municipals)	100%	Es publica al Portal de Transparència una pàgina amb informació associada a la gestió i ús dels equipaments municipals i integrada amb l'inventari municipal. Les dades que es publiquen són: ubicació de l'immoble, titularitat, tipus de gestió, entitat o servei gestor. Es pot consultar també per cada Centre Cívic la programació d'activitats estables i la disponibilitat d'espais.	http://governobert.terrassa.cat/transparencia/27142-2/

Objectiu 2.- Millora en la gestió del dret d'accés a la informació no publicada

N.Act	Descripció	Execució	Resultats	Més informació
7	Promoure l'aplicació de criteris comuns de gestió, tramitació i resolució de les peticions d'accés a informació no publicada.	100%	S'ha posat a disposició de tota la organització municipal una Guia bàsica de tramitació de peticions d'accés a la informació municipal.	https://utinc.terrassa.cat/areesserveis/govern/Planificació/Documents/guia-basica-DAIP.pdf
8	Analitzar els processos associats a la tramitació de les peticions d'accés a informació no publicada per tal de millorar-ne la gestió.	100%	S'ha analitzat l'actual procediment amb la conclusió que hi ha dos aspectes a millorar en la tramitació d'aquests expedients: millora en la identificació de les persones peticionàries que utilitzen el tràmit on-line (Seu Electrònica) i donar major garanties en la tramitació dels expedients en els que es resol mitjançant inadmissió o denegació, total o parcial.	
9	Impulsar accions d'informació i coneixement adreçades als serveis municipals en relació al dret d'accés a informació pública.	100%	S'ha posat a disposició de tota la organització un manual del procediment associat a la tramitació d'expedients DAIP (Dret d'accés a informació pública)	https://utinc.terrassa.cat/areesserveis/govern/Planificació/Documents/Projecte DAIP v.1.5.
10	Difondre els mecanismes disponibles que garanteixen la defensa en l'exercici del dret d'accés a la informació pública, incorporant la Sindicatura municipal de Greuges entre aquests mecanismes de garantia.	100%	Al Portal de Transparència hi figura una pàgina específicament destinada a donar una explicació clara i entenedora del dret d'accés, que fer en cas de denegació, accés a la Comissió de Garantia, etc.	https://governobert.terrassa.cat/transparencia/daip-2/

Objectiu 3.- Difusió i ampliació de la transparència en altres sectors

N.Act	Descripció	Execució	Resultats	Més informació
11	Elaborar una diagnosi del grau de compliment de les obligacions de transparència per part de les entitats i associacions ciutadanes.	100%	Elaborat un anàlisi amb una mostra d'entitats per conèixer el grau d'implantació de la Transparència a les entitats locals. (163 entitats sobre un total de 1084) a partir del que es va fer un Informe de diagnosi, que fou lliurat a la Comissió de transparència l'octubre de 2018.	
12	A partir d'aquesta diagnosi, elaborar i implementar una proposta d'accions de formació en matèria de transparència adreçada principalment a les entitats que reben i gestionen recursos públics.	100%	A l'octubre de 2019 s'ha fet una acció formativa per a entitats en relació a la transparència en el marc de l'oferta formativa que l'Ajuntament fa a les entitats. 17 persones assistents, en representació de 15 entitats.	https://www.terrassa.cat/formacio-entitats
13	Definir i impulsar accions que ajudin a promoure la transparència en les societats mercantils amb participació inferior al 50% i altres ens en els que participa l'Ajuntament.	100%	S'ha comprovat el nivell de transparència en les webs de les societats participades. PROINTESA: no disposa de web pròpia. SOCIETATS D'APARCAMENTS. - Aparcament Vapor Gran SL; - Aparcament Vapor Ventalló SL; - SATSA. Els seus webs s'orienten exclusivament a l'objecte social: la gestió d'aparcaments. El principal accionista de SATSA, que és SABA ja publica al seu web corporatiu tota la informació associada a la transparència: econòmica, institucional, activitats, RSC,... Transports Municipals de Terrassa SA (TMESA) El servei es troba en fase de nova licitació. La transparència es regularà en el nou contracte.	

Eix 2. Bon Govern

Objectiu 1.- Avaluació i retiment de comptes

N.Act	Descripció	Execució	Resultats	Més informació
14	Reformular l'actual Comitè tècnic de Transparència en la seva composició i funcions per tal que esdevingui un instrument transversal d'anàlisi de dades que faciliti la implementació de mecanismes d'avaluació i retiment de comptes.	0%	S'ha reprogramat tota vegada que estava subjecte al resultat del treball fet en el marc del projecte "fem Ajuntament" pel que fa al model organitzatiu, però també al criteri i decisió del Govern municipal sorgit de les eleccions municipals de maig per al Mandat 2019-2023.	
15	Incorporar noves eines tecnològiques que facilitin l'automatització en l'obtenció de dades estadístiques de l'activitat dels serveis i la seva publicació mitjançant informes o rapports.	20%	S'ha iniciat l'anàlisi de diferents solucions tecnològiques per a la planificació estratègica, seguiment i avaluació de plans i programes estratègics, anàlisi de dades i quadres de comandament.	
16	Impulsar mecanismes de millora per al retiment de comptes en relació a l'execució de plans i programes estratègics, l'execució dels objectius pressupostaris i l'activitat dels serveis.	100%	El retiment de comptes a través del Portal de transparència incorpora informació d'execució i seguiment del Pla de Mandat, Plans i programes estratègics, plans d'acció anuals, activitat dels serveis, compliment dels objectius pressupostaris, execució de les propostes d'actuació derivades de processos participatius (PAM).	https://governobert.terrassa.cat/transparencia/seguiment-execucio-pla-de-mandat-2015-2019/ https://governobert.terrassa.cat/transparencia/plans-prog/ https://governobert.terrassa.cat/transparencia/plans-daccio-municipal/

Objectiu 2.- Ètica i integritat institucional

N.Act	Descripció	Execució	Resultats	Més informació
17	Aprovar el Codi ètic i de conducta dels càrrecs electes i alts càrrecs de l'Ajuntament.	100%	El Codi ètic i de conducta de l'Ajuntament es va aprovar en sessió plenària el mes de novembre de 2018 i va entrar en vigor, un cop publicat al BOP i DOGC el dia 4 de juny de 2019.	https://governobert.terassa.cat/transparencia/codi-etic/
18	Impulsar actuacions que facilitin el coneixement i la formació en relació a la integritat institucional d'aquest Ajuntament. Elaboració d'un programa específic de formació per als alts càrrecs, altres servidors públics i les altres persones obligades per la Llei 19/2014.	25%	Hem obtingut un ajut de l'Associació catalana de Municipis i Comarques per a un projecte de pla pilot per a la elaboració de Plans d'Integritat en grans Ajuntaments. El projecte compta també amb la Col·laboració de l'oficina Antifrau. Dins d'aquest projecte una part fonamental són les accions formatives en ètica i integritat per a totes les persones que treballen a l'Ajuntament. S'ha iniciat el desenvolupament tecnològic de la plataforma que ha de permetre posar a disposició de la ciutadania una Bústia Ètica.	
19	Avançar en el registre i publicació de les activitats vinculades als grups d'interès que figuren al registre de Grups d'interès de Catalunya. Elaborar instruments que facilitin i ajudin a homogeneïtzar la informació que s'ha de publicar d'acord amb el desplegament normatiu que ha de fer la Generalitat de Catalunya.	0%	La reprogramació ha estat necessària tota vegada que no s'ha procedit, com s'esperava, al desplegament reglamentari del registre de grups d'interès, tal i com preveu l'article 53 de la Llei 19/2014, de Transparència, Accés a la informació i Bon Govern.	
20	Publicar les agendes de tots els càrrecs electes.	100%	Les agendes dels càrrecs electes són accessibles al web municipal. Des d'octubre de 2019 es pot consultar l'agenda de tots electes, inclosos els que conformen els grups municipals de l'oposició.	http://agendes.terassa.cat/

Objectiu 3.- Qualitat dels Serveis

N.Act	Descripció	Execució	Resultats	Més informació
21	Estendre les Cartes de Serveis de forma majoritària al conjunt de l'organització municipal.	100%	Entre 2017 i 2018 es van aprovar un total de 53 Cartes de Serveis per tal que tots els serveis adreçats a la ciutadania disposin de la seva Carta.	
22	Elaborar i implementar un programa de formació específica per a la elaboració de les cartes de Serveis i el seguiment del compliment dels compromisos que hi figuren.	100%	Formació de Serveis: S'han fet 6 sessions formatives de 10 hores de durada amb una participació d'unes 80 persones. (abril - juny 2018)	https://governobert.terassa.cat/transparencia/cartes-de-serveis/
23	Definir i aplicar una metodologia per al seguiment del grau de compliment dels compromisos que figuren a les cartes de Serveis.	100%	Establerts els paràmetres de seguiment i retiment de comptes del grau de compliment de les cartes vigents. Elaboració dels informes de seguiment del grau de compliment dels compromisos de les primeres cartes aprovades en 2017 i publicació dels resultats al Portal de Transparència.	

Eix 3. Govern Obert

Objectiu únic.- Millorar els canals de comunicació ciutadana

N.Act	Descripció	Execució	Resultats	Més informació
24	Dissenyar i implementar una nova plataforma virtual que faciliti la interacció i el diàleg entre la ciutadania i l'Ajuntament en diferents àmbits: bústia ciutadana, queixes i suggeriments, plataforma els regidors responen, ...	0%	L'anàlisi tècnic realitzat ha posat de manifest una complexitat molt superior a la prevista inicialment que ha fet necessària una reformulació de tot el projecte amb una visió més integradora tant de cara a la ciutadania, per integrar en una plataforma única diferents opcions i mecanismes d'interacció entre la ciutadania i l'Ajuntament com també en relació amb la gestió, havent-se considerat necessari una visió integradora amb el desplegament del nou tramitador.	
25	Posar a disposició de la ciutadania una APP que permeti la comunicació i seguiment de les incidències a la via pública en els àmbits de mobilitat, espai públic i neteja.	100%	Posada en marxa del nou sistema informàtic de gestió integral del manteniment- GMAO. El nou sistema recull els avisos d'incidències de manteniment de l'equipament de l'espai públic que reben Atenció Ciutadana, 010 i els propis serveis. Posada en funcionament del projecte Cuidem Terrassa, un sistema integral únic per a la gestió del manteniment de l'espai públic a la ciutat el mes de novembre de 2018	https://www.terrassa.cat/cuidemterrassa
26	Implantar un sistema d'enquestes de valoració i millora de la transparència adreçades a les persones usuàries del Portal de Govern Obert.	0%	S'ha considerat convenient d'integrar aquest sistema de valoració dins del paquet de noves funcionalitats amb les que s'haurà de dotar el Portal de transparència en el futur. Actuació que es preveu abordar a partir de 2020 d'acord amb les disponibilitats pressupostàries que s'estableixin.	
27	Publicar les iniciatives i propostes ciutadanes que comportin una millora substancial dels serveis.	10%	Des de 2019 la plataforma "participa.terrassa.cat" posa a disposició de la ciutadania un espai on poder formular propostes ciutadanes susceptibles de ser incorporades a la planificació de l'acció municipal. Hi ha publicades 88 Propostes presentades, 1 d'elles en fase d'estudi i valoració tècnica d'acord amb les bases del procés participatiu PAM 2019.	https://participa.terrassa.cat/processes/PAM

Actuacions reprogramades

L'actuació 14, que preveia reformular el Comitè tècnic de Transparència que es va crear en 2015, tant en la seva composició com en les seves funcions, s'ha hagut de reprogramar tota vegada que estava subjecte al resultat del projecte "fem Ajuntament" pel que fa al model organitzatiu, però també al criteri i decisió del Govern municipal sorgit de les eleccions municipals de maig per al Mandat 2019-2023.

El motiu de la reprogramació de l'actuació 19 (Grups d'interès) es deu al fet que la Generalitat de Catalunya no ha procedit, com s'esperava, al desplegament reglamentari que preveu l'article 53 de la Llei 19/2014, de Transparència, Accés a la informació i Bon Govern.

En l'actuació 24 (bústia ciutadana, queixes i suggeriments, plataforma els regidors responen, ...) l'anàlisi inicial així com les dificultats sorgides en el plantejament inicial respecte de la plataforma "els regidors responen" han fet necessària una reformulació de tot el projecte amb una visió més integradora tant de cara a la ciutadania, per desenvolupar en una plataforma única diferents opcions i mecanismes d'interacció entre la ciutadania i l'Ajuntament. Un altre factor ha estat la necessitat d'integració amb la gestió interna i, per tant, amb el desplegament del nou tramitador d'expedients.

Finalment, l'actuació 26 (enquestes de satisfacció de les persones usuàries del Portal de Transparència) s'ha considerat convenient d'incorporar-la dins del paquet de noves funcionalitats amb les que s'haurà de dotar el Portal de transparència en el futur.

COMUNICACIÓ INTERNA

Amb relació al quart objectiu operatiu, durant l'any 2019 s'han portat a terme dues línies de treball orientades a avançar en la millora dels instruments per a la comunicació interna:

- Mantenir i millorar els canals de comunicació interna existents
- Incorporar nous recursos per donar resposta a les necessitats organitzatives.

Respecte al primer punt, a més de la realització de les funcions pròpies del Servei, a l'Utinc s'ha donat continuïtat als treballs iniciats l'any anterior per a la renovació funcional i conceptual de la Intranet actual.

En l'àmbit funcional s'han redissenyat els apartats de "La Corporació" i el d' "Àrees i serveis" aprofitant els canvis organitzatius derivats de l'inici del mandat actual. S'ha redissenyat el portal de Secretaria de les Societats Municipals i s'ha donat suport al servei de referència per actualitzar tot el seu contingut. Així mateix des de Comunicació Interna s'ha participat en la posada en marxa d'un nou espai transversal dins l'Utinc per facilitar el seguiment de les Propostes de resolució i dels acords de la Junta de Portaveus.

A l'àmbit de renovació conceptual, l'any 2018 es va realitzar la fase d'anàlisi i la fase de definició del pla de treball. Durant l'any 2019 s'ha posat en marxa un equip transversal per avançar en aquesta direcció. Amb la marxa de la direcció del Servei de Tecnologia i el canvi de mandat, aquest equip ha estat inactiu de la primavera a la tardor. A partir d'aquest moment s'ha reprès progressivament l'activitat, en el que s'inclou, entre altres, tasques de manteniment internes per facilitar una futura migració i establir contactes amb empreses del sector per conèixer les tendències actuals del mercat.

Dins aquest primer punt de manteniment i millora dels Canals de comunicació interna existents, durant el 2019 s'ha fet un nou cicle de tallers en el marc del Cicle d'Autoaprenentatge Organitzatiu, amb l'objectiu de valorar el coneixement intern i afavorir espais de trobada on compartir aprenentatge i reflexions entorn temes directament relacionats amb l'activitat municipal.

Respecte al segon punt, incorporar nous recursos per donar resposta a les necessitats organitzatives, s'ha fet una prova pilot de crear un nou canal privat de comunicació interna a través de Telegram. Els canals privats permeten difondre la informació sobre diferents temes simultàniament a un gran nombre d'usuaris. Les persones subscrites al canal no han de compartir el seu número de telèfon amb la resta.

Aprofitant la participació d'un equip de treballadores i treballadors municipals als Terrassa Corporate Games, es va posar en marxa la prova pilot amb aquest grup. Com que va resultar una experiència exitosa, posteriorment, durant el mateix 2019 es van posar en marxa altres canals privats de Telegram per facilitar la comunicació durant els diferents processos electorals que van tenir lloc.

Una de les necessitats organitzatives detectades ha estat facilitar el contacte entre el personal municipal. El nombre de persones que formen part de la plantilla, juntament amb la descentralització de molts centres de treball per la ciutat, dificulta el contacte entre companys i companyes. Per tal d'afavorir aquest coneixement i facilitar les relacions interpersonals, durant el 2019 s'ha portat a terme una campanya interna per promoure la incorporació de la fotografia identificativa al correu corporatiu.

Amb la mateixa finalitat, i aprofitant la celebració a Terrassa dels Corporate Games, juntament amb el Servei d'Esports i l'Àrea de Promoció Econòmica, s'ha impulsat una campanya interna per promoure i coordinar la participació d'un equip format per personal municipal.

De manera complementària, durant el 2019 des del servei també s'ha donat suport en la informació interna i gestió del canvi en diversos projecte corporatius, entre els quals destaca:

- Ariadna_ desplegament d'una nova plataforma de Registre, Gestió i Tramitació d'expedients per via electrònica
- Fem Ajuntament_projecte de reforma i transformació organitzativa.

Entre les funcions realitzades, s'han realitzat vídeos divulgatius i redacció de comunicats.

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

El Pla d'actuació de Transparència 2018-2019 recull totes les actuacions destinades a la consolidació, la millora i l'enfortiment de la transparència i el govern obert a l'Ajuntament de Terrassa en els àmbits de la publicitat activa, el dret d'accés, el bon govern i la participació ciutadana.

Aquest Pla dona continuïtat als anteriors plans d'actuació dels anys 2016 i 2017 i es centra de manera prioritària en la millora de la publicitat activa i la gestió del dret d'accés a informació que no es troba publicada.

En matèria de transparència, les previsions del pla van més enllà de l'estricta compliment de les obligacions de publicitat activa regulats pels articles 8 a 15 de la Llei 19/2014 i inicia una orientació que vol posar l'accent en la millora de la qualitat de la informació publicada, tant en relació als continguts com també respecte de la facilitat d'accés i consulta.

Destacar que les principals dificultats que ens hem trobat en l'execució d'aquest conjunt d'actuacions ha estat relacionades amb les limitacions inherents a la plataforma tecnològica que suporta el Portal de Transparència per la qual cosa avançar en aquest camí requerirà afrontar en els propers exercicis un canvi de plataforma que hauria de permetre també una major integració amb la plataforma que dona suport a la Seu Electrònica i el web municipal.

La prioritat en l'àmbit del Bon Govern ha estat el projecte de Cartes de Serveis, que ha permès assolir el 100% dels objectius fixats en aquest àmbit i que en aquests moments tots els serveis adreçats a la ciutadania disposin de la corresponent Carta de Serveis on s'expliciten i es publiquen els compromisos de qualitat en la seva prestació.

Dins d'aquest mateix àmbit, s'han començat a desenvolupar els primers elements del que esdevindrà el sistema d'integritat institucional: el Codi Ètic i de Conducta de l'Ajuntament, ja aprovat i en vigor, i la Bústia ètica, en procés de desenvolupament tecnològic. Destacar que l'Ajuntament ha estat triat per l'ACM per desenvolupar un projecte pilot que permetrà definir una metodologia per a la elaboració de plans d'integritat en municipis mitjans i grans. Aquest projecte es desenvoluparà a partir de 2020 i comptarà amb la participació de l'Oficina Antifrau de Catalunya.

Tot i tractar-se d'un aspecte cabdal per a l'impuls del bon govern, les actuacions relacionades amb l'avaluació i retiment de comptes són les que han avançant amb més dificultats.

Tot i que els motius són diversos, destacaríem, les dificultats a l'hora de desenvolupar eines i solucions tecnològiques que permetin l'automatització del tractament de les dades existents, l'absència d'un mapa de les dades de que disposem i també la manca d'un model de governança de les dades que defineixi les necessitats, els criteris de producció, el seu ús i socialització i que, finalment, estableixi un model d'integració entre les dades (informació de gestió), la estratègia municipal (decisió i definició de polítiques públiques) i el retiment de comptes davant de la ciutadania.

El tercer àmbit d'actuació - Govern Obert – és el que presenta un resultat menys favorable, tot i que a l'hora de fer una valoració cal ponderar el pes que aquest apartat té respecte del conjunt del Pla. (4 actuacions, un 15% del total).

L'actuació prioritària en aquest àmbit era la número 24 (plataforma "les regidores i els regidors responen"). Al sorgir dificultats tecnològiques per implantar la solució prevista inicialment per posar a disposició de la ciutadania un nou espai de relació directa amb els càrrecs electes, s'ha considerat convenient donar un nou enfoc al projecte, més transversal i integrador, consistent en posar a disposició de la ciutadania un "portal integral de la ciutadania" que permeti, a banda d'una relació directa i immediata amb els càrrecs electes, tramitar propostes, fer consultes i suggeriments, etc. Així, la continuïtat de l'acció 27, que preveu la publicació de les iniciatives i propostes ciutadanes, ha quedat també vinculada a aquest nou projecte que caldrà abordar en el futur.

El nou projecte, d'una complexitat molt superior a la prevista inicialment, fa necessària una major implicació del conjunt de l'organització, amb una visió més integradora tant de cara a la ciutadania, per integrar en una plataforma única diferents opcions i mecanismes d'interacció entre la ciutadania i l'Ajuntament, com també en relació amb la gestió, coordinant la seva execució amb el desplegament del nou tramitador.

Per finalitzar, malgrat les dificultats ja explicades i la impossibilitat de finalitzar totes les actuacions proposades en el Pla d'actuació de Transparència 2018-2019, es valora molt positivament l'avenç assolit i les actuacions desenvolupades, ja que han ajudat i estan ajudant a incorporar canvis i millores substancials no tant sols en la Transparència i el retiment de comptes de l'Ajuntament sinó també en el funcionament intern de l'organització municipal i en la qualitat dels serveis que es presten a la ciutadania.

INDICADORS DEL PROGRAMA

Hem de diferenciar dues tipologies d'indicadors:

- a) Els indicadors de transparència interns, que són elaborats pel propi Ajuntament i que són els següents:
 - a. Indicadors d'utilització, consulta i ús del Portal de transparència (font -> Google Analytics)
 - b. Indicadors de publicitat activa. Ens indiquen el compliment de les obligacions de publicació que estableixen els articles 8 a 15 de la LTRCAT
 - c. Indicadors de tramitació de les peticions d'accés a informació no publicada (DAIPs)
- b) Els indicadors d'avaluació de la transparència externs, elaborats pel altres organismes i/o institucions.
 - a. Indicadors de transparència Infoparticipa. Organisme avaluador: Laboratori de Periodisme i Comunicació per a la Ciutadania Plural - Departament de Periodisme i de Ciències de la Comunicació - Facultat de Ciències de la Comunicació

1. Indicadors d'utilització del Portal de Transparència

Consultes al Portal de Transparència

Any	Nº de sessions	Nº de pàgines visualitzades
2019	21.081	88.337
2018	17.105	72.103
2017	16.890	81.760
2016	13.117	69.078

Glossari



Sessió: Seqüència de pàgines visitades per una persona usuària del Portal.

Pàgina visualitzada: Pàgina visualitzada dintre d'una sessió per part d'una persona usuària.

Aquestes sessions es distribueixen mensualment de la següent forma:

	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETBRE	OCTUBRE	NOVBRE	DESBRE
2019	1.676	1.447	1.652	1.814	1.931	1.961	2.316	940	1.748	2.143	1.956	1.497
2018	2.147	1.397	1.411	1.579	1.553	1.664	1.233	634	1.213	1.592	1.457	1.225
2017	1.892	1.632	1.562	1.610	1.709	1.656	1.338	506	1.170	1.301	1.531	983

2016	-	-	1.346	1.390	1.318	1.477	1.066	464	1.163	1.446	1.988	1.459
------	---	---	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-------	-------	-------	-------



Persones usuàries del Portal de Transparència

Any	Nº de persones usuàries
2019	12.286
2018	10.223
2017	9.636
2016	7.224

→ **Persona usuària:** Persona que visualitza el lloc web. Cada persona usuària pot generar més d'una sessió al llarg del temps.



→ El nombre de persones usuàries del Portal ha augmentat en 2.063 persones respecte de l'any 2018, un increment del 20,18 %, consolidant-se la tendència a l'alça des de la posada en funcionament del Portal.

Subscripcions "novetats Portal Govern Obert".

A data 31 de desembre de 2019 el Portal de Govern Obert compta amb **19 persones subscrietes** que reben mensualment un correu electrònic amb les novetats, actualitzacions i incorporacions d'informació més destacades al Portal.

Dades disponibles al Portal de Transparència referides a l'Ajuntament

ÀMBIT	AJUNTAMENT	SECTOR PÚBLIC LOCAL (**)
INFORMACIÓ INSTITUCIONAL	88	111
INFORMACIÓ ECONÒMICA	69	90
ACCIÓ DE GOVERN	50	---
NORMATIVA I INFORMACIÓ JURÍDICA	20	---

CONTRACTES, CONVENIS I SUBVENCIONS	45	27
GESTIÓ	30	3
TRANSPARÈNCIA I INTEGRITAT	10	---
ALTRA INFORMACIÓ	8	18
TOTAL ÍTEMS PUBLICATS (*)	320	249

Dels 320 conjunts de dades referides a l'Ajuntament, 33 es publiquen en format obert (Excel). Correspon a informació que s'elabora en format Excel, principalment dades econòmiques.

(*) Les xifres "Nº Ítems" corresponen a conjunts de documents o d'informació que es publica agrupada. Per exemple, a la informació dels pressupostos, l'apartat "el pressupost consolidat" es considera 1 únic ítem, malgrat hi hagi publicats 10 documents diferents, un per cada societat)

(**) Informació referent als ens de gestió pertanyents a l'Ajuntament o en els que hi participa majoritàriament:

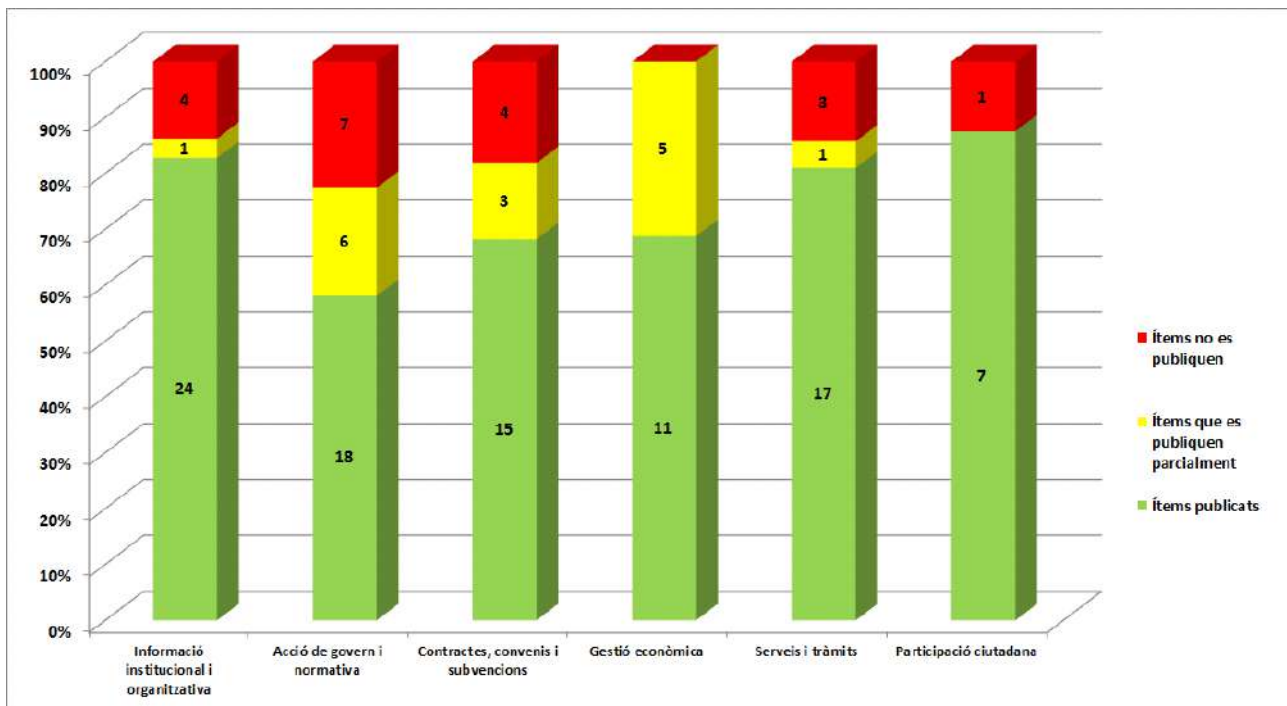
- » Terrassa Cicle de l'Aigua, EPEL (T-Aigua, EPEL) - EPEL
- » Funerària de Terrassa, SA - SMPL
- » Societat Municipal de Comunicació de Terrassa, SA - SMPL
- » Patrimoni Municipal de Terrassa, SL - SMPL
- » EGARVIA, SA - SMPL
- » Foment de Terrassa, SA - SMPL
- » Societat Municipal d'Habitatge de Terrassa, SA - SMPL
- » Eco-Equip, Societat Anònima Municipal – SMPL
- » Parc Audiovisual, SL - SMPM

2. Indicadors de compliment de les obligacions de Publicitat activa

Recull el grau de compliment de les obligacions de publicitat activa per part de l'Ajuntament de Terrassa que s'estableixen als articles 8 a 15 de la Llei 19/2014, de Transparència, Accés a la Informació i Bon Govern.

Els indicadors han estat elaborats a partir dels ítems de transparència definits per la Xarxa de Governos Transparents (*), aplicant els seus criteris i recomanacions en quant a la informació que ha de contenir cada ítem.

Núm.	Àmbit d'actuació municipal	Ítems publicats	Ítems que es publiquen parcialment	Ítems no es publiquen	Total	% compliment
1	Informació institucional i organitzativa	24	1	4	29	82,76%
2	Acció de govern i normativa	18	6	7	31	58,06%
3	Contractes, convenis i subvencions	15	3	4	22	68,18%
4	Gestió econòmica	11	5	0	16	68,75%
5	Serveis i tràmits	17	1	3	21	80,95%
6	Participació ciutadana	7	0	1	8	87,50%
	TOTAL.....	92	16	19	127	72,44%
		72,44%	12,60%	14,96%		



(*) La Xarxa de Governants Transparents és integrada per la Generalitat, mitjançant el Departament de Polítiques Digitals i Administració Pública; l'Escola d'Administració Pública de Catalunya; el Consorci d'Administració Oberta de Catalunya; les quatre diputacions; l'Associació Catalana de Municipis i Comarques, la Federació de Municipis de Catalunya i l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

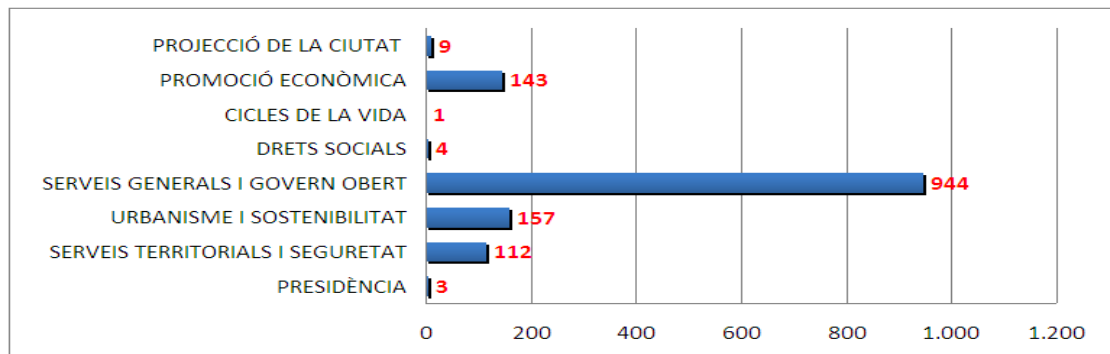
3. Indicadors de gestió del dret d'accés a informació no publicada

Recull les dades i indicadors relacionats amb la tramitació de les peticions d'accés a informació no publicada realitzades durant 2019.

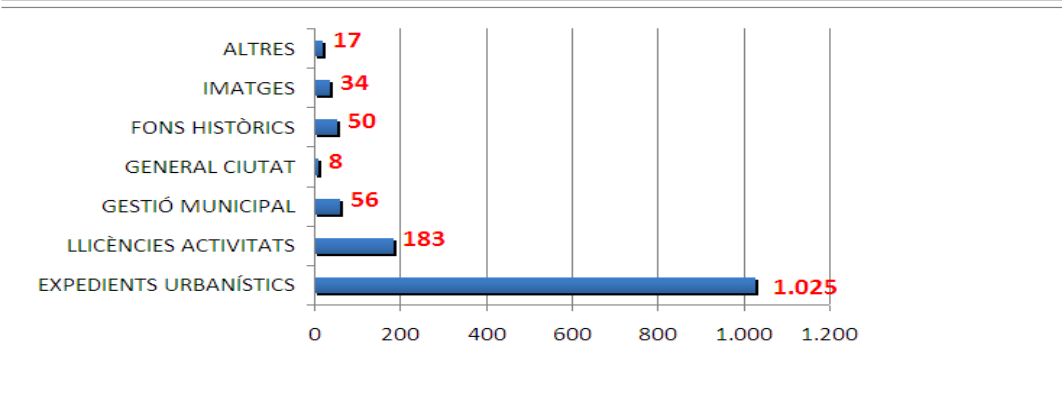
Tipologia de les sol·licituds

MODALITAT D'ACCÉS	1.373	% s/el total
SEU ELECTRÒNICA	1.222	89,00%
PRESENCIAL OFICINES ATENCIÓ CIUTADANA	145	10,56%
010 - ATENCIÓ TELEFÒNICA	5	0,36%
EACAT	1	0,07%

ÀREA RESPONSABLE DE LA TRAMITACIÓ	1.373	% s/el total
PRESIDÈNCIA	3	0,22%
SERVEIS TERRITORIALS I SEGURETAT	112	8,16%
URBANISME I SOSTENIBILITAT	157	11,43%
SERVEIS GENERALS I GOVERN OBERT	944	68,75%
DRETS SOCIALS	4	0,29%
CICLES DE LA VIDA	1	0,07%
PROMOCIÓ ECONÒMICA	143	10,42%
PROJECCIÓ DE LA CIUTAT	9	0,66%



TIPUS D'INFORMACIÓ DEMANADA	1.373	% s/el total
EXPEDIENTS URBANÍSTICS	1.025	74,65%
LLICÈNCIES ACTIVITATS	183	13,33%
GESTIÓ MUNICIPAL	56	4,08%
GENERAL CIUTAT	8	0,58%
FONS HISTÒRICS	50	3,64%
IMATGES	34	2,48%
ALTRES	17	1,24%



Tramitació de les sol·licituds

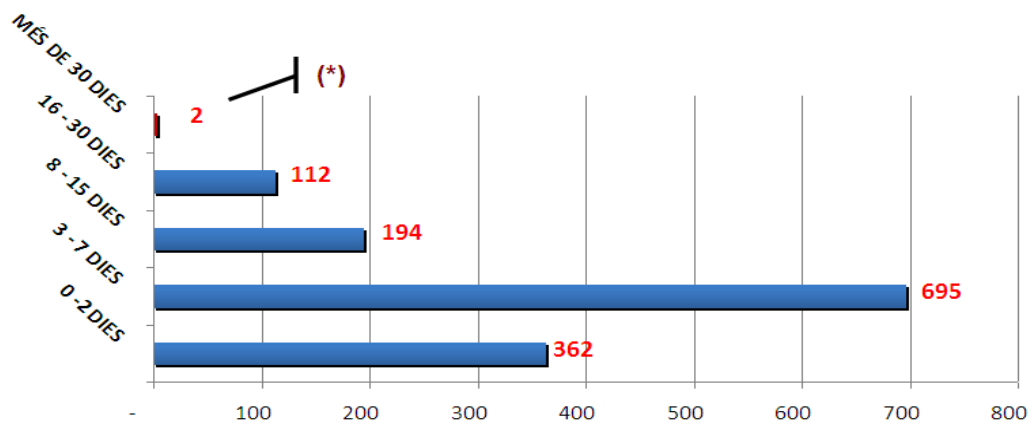
ESTAT DE TRAMITACIÓ DE LES PETICIONS

	TOTALS 2019	% s/el total
RESOLTES	1.365	99,42%
EN TRÀMIT	8	0,58%
TOTALS	1.373	1.165

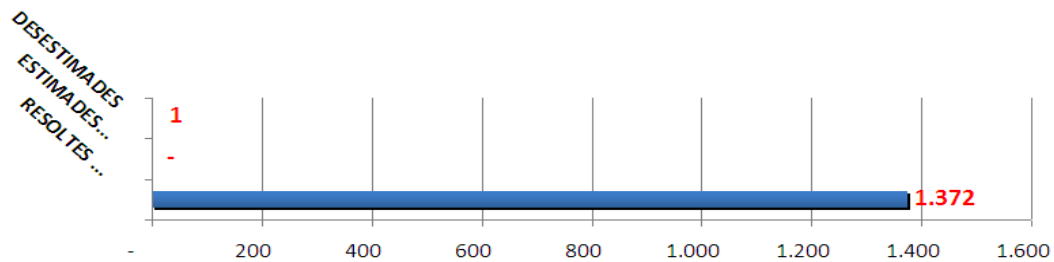
TERMINI DE RESOLUCIÓ DE LES SOL·LICITUDS	1.365	
0 - 2 DIES	362	26,52%
3 - 7 DIES	695	50,92%
8 - 15 DIES	194	14,21%
16 - 30 DIES	112	8,21%
MÉS DE 30 DIES	2 (*)	0,15%

DRET D'ACCÉS A LA INFORMACIÓ - MITJANA TEMPS RESPOSTA 6,29 dies

(*) 1 daip tramitat en 42 dies. Atenent la complexitat de la informació demanada es va acordar una pròrroga de 15 dies en el termini per resoldre, d'acord amb el previst a l'article 33.2 de la LTRCAT.



TIPOLOGIA DE RESOLUCIÓ DE LES SOL·LICITUDS	1.373	
RESOLTES FAVORABLEMENT	1.372	99,93%
ESTIMADES PARCIALMENT	-	0,00%
DESESTIMADES	1	0,07%



Recursos de Reposició interposats contra Resolucions de l'Ajuntament Cap
Reclamacions presentades davant la GAIP 6

Resolució	Data	Objecte de la reclamació	Sentit resolució
548/2019	27/09/2019	Determinació de les despeses fiscalment deduïbles i obtenció d'una bonificació tributària	Inadmissió a tràmit perquè no té per objecte el dret d'accés a la informació pública
511/2019	04/09/2019	Reclamació sobre l'Impost de Béns Immobles	Finalització de la reclamació per la pèrdua sobrevinguda del seu objecte
479/2019	02/08/2019	Informació sobre l'estat de tramitació d'una petició d'ajuts al pagament de l'IBI	Finalització de la reclamació per la pèrdua sobrevinguda del seu objecte
337/2019	06/06/2019	Revisió d'una liquidació d'IBI	Inadmissió de la reclamació per no tractar-se d'una sol·licitud d'accés a la informació pública
296/2019	16/05/2019	Informació sobre la resolució d'una sol·licitud de rescabament de despeses per real·lotjament derivat d'una expropiació	Finalització del procediment relatiu a la reclamació per la pèrdua sobrevinguda del seu objecte
209/2019	11/04/2019	Informació sobre la persona competent en matèria de permisos i llicències de la policia local	Finalització del procediment relatiu a la reclamació per la pèrdua sobrevinguda del seu objecte

Indicadors externs de transparència (Segell Infoparticipa)

Infòmetre:



Resultat:

52 (100,00%)

Qui són els representants polítics?

- 1 Es dona informació bàsica sobre l'alcalde o l'alcaldesa: nom i cognoms, foto i partit polític?
- 2 Es dona informació bàsica sobre l'alcalde o l'alcaldesa: biografia i/o currículum?
- 3 Es dona informació bàsica sobre els representants que formen part del govern: nom i cognoms, foto i partit polític?
- 4 Es dona informació bàsica sobre els representants que formen part del govern: biografia i/o currículum?
- 5 Es dona informació bàsica sobre els representants que no formen part del govern: nom i cognoms, foto i partit polític? (no es comptabilitzarà en els casos en què no hi hagi oposició)
- 6 Es dona informació bàsica sobre els representants que no formen part del govern: biografia i/o currículum? (no es comptabilitzarà en els casos en què no hi hagi oposició)
- 7 Es publiquen les retribucions (mensuals i/o anuals) dels representants polítics? (en el cas que no percebin cap remuneració, s'explicitarà amb claredat)
- 8 Es publiquen les declaracions d'activitats i béns dels càrrecs electes?
- 9 Es publica l'agenda institucional de l'alcalde o l'alcaldesa?
- 10 Es publiquen al web dades de contacte dels membres del govern (correu electrònic i/o Twitter i/o Facebook i/o pàgina web i/o telèfon ...? (Es validarà si es publica el contacte de l'àrea o de la regidoria).
- 11 Es publiquen al web dades de contacte dels membres de l'oposició (correu electrònic i/o Twitter i/o Facebook i/o pàgina web i/o telèfon ...? (No es comptabilitzarà en els casos en què no hi hagi oposició) (Es validarà si es publica el conta

Com gestionen els recursos col·lectius?

- 12 Es dona informació sobre la composició dels òrgans de govern: ple, junta de govern i/o comissions informatives?
- 13 Es dona informació sobre les competències i el calendari de treball d'aquests òrgans de govern?
- 14 Es publica l'organigrama complet amb els noms i cognoms de les persones responsables i les seves funcions?
- 15 Es publiquen les convocatòries amb els ordres del dia previs a la celebració dels plens municipals?
- 16 Es publiquen les Actes del ple municipal?
- 17 Es publiquen els acords complets de la junta de govern i/o les actes íntegres quan la junta de govern actuï en delegació del ple? (no es comptabilitzarà en els municipis amb menys de 5.000 habitants, que no hagin constituït la junta de gov
- 18 Es dona informació sobre el Retiment de Comptes?
- 19 Es dona informació del Pla d'ordenació urbanística municipal (POUM), Pla general d'ordenació (PGO) o altres normes de planificació urbanística, així com les seves modificacions puntuals?
- 20 Es publiquen les Ordenances municipals, els Reglaments i/o altres disposicions de rellevància jurídica?

Com gestionen els recursos econòmics: pressupostos, salaris, contractacions, subvencions...?

- 21 Es publica el pressupost de l'ajuntament de l'any en curs, i dels organismes autònoms i ens dependents, en el cas d'existir?
- 22 Es publica informació sobre l'execució trimestral del pressupost de l'any en curs?
- 23 Es publiquen les modificacions pressupostàries realitzades? (en cas que no se'n facin s'explicitarà amb claredat)
- 24 Es publica informació sobre el compliment dels objectius d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera i/o el nivell d'endeutament?
- 25 Es publica la liquidació dels pressupostos d'exercicis anteriors i/o el compte general?
- 26 Es publica la relació de llocs de treball i les retribucions del personal laboral i funcionari de l'ajuntament, segons les categories?
- 27 Es publica el llistat i les retribucions dels directius i dels càrrecs de confiança, les seves funcions i el seu currículum? (en els casos en que no n'hi hagi, s'explicitarà amb claredat)
- 28 Es publica l'oferta de treball de l'ajuntament, el desenvolupament dels concursos públics i els resultats? (en els casos en que no es faci cap convocatòria, s'explicitarà amb claredat)
- 29 Es publica l'inventari general del patrimoni de l'ajuntament?
- 30 Es publiquen tots els contractes formalitzats, majors i menors?
- 31 Es publiquen les licitacions en curs i la composició de les meses de contractació?
- 32 Es publiquen les Actes de les meses de contractació?
- 33 Es publiquen les modificacions dels contractes formalitzats i les seves pròrrogues, les licitacions anul·lades i les resolucions anticipades?
- 34 Es publica la relació completa de proveïdors, adjudicataris i/o contractistes i la quantia econòmica?
- 35 Es publica el període mitjà de pagament als proveïdors?
- 36 Es publiquen les subvencions atorgades, les respectives convocatòries i resolucions? (en els casos en que no es convoquin s'explicitarà amb claredat)
- 37 Es publiquen els convenis signats, especificant les parts, el seu objecte i les obligacions econòmiques que se'n derivin, si és el cas? (en els casos en que no se n'hagin firmat s'explicitarà amb claredat)
- 38 Es publica el cost i les característiques de les campanyes de publicitat institucional als mitjans de comunicació? (en els casos en que no se'n realitzin, s'explicitarà amb claredat)

Quina informació proporcionen sobre el municipi i la gestió dels recursos col·lectius?

- 39 Es publiquen notícies, informacions i/o opinions sobre les actuacions dels membres del govern relacionades amb la gestió del govern?
- 40 Es publiquen notícies, informacions i/o opinions sobre les actuacions dels membres de l'oposició i/o dels grups polítics relacionades amb el control de la gestió del govern? (no es comptabilitzarà en els casos en què no hi hagi oposició)
- 41 Es publiquen notícies sobre el desenvolupament del Ple, les mocions presentades pels diferents grups polítics, el debat i els acords?
- 42 Es dona informació històrica sobre el municipi?
- 43 Es dona informació sobre la situació del municipi: dades del terme municipal, la població empadronada i la seva diversitat social, les activitats econòmiques, els equipaments culturals i d'oci...?
- 44 S'ofereix al web l'agenda d'activitats municipals i ciutadanes?
- 45 Es publica el contacte amb la persona responsable de Premsa, Informació i/o Comunicació de la Corporació, ja sigui tècnica o política? (Es validarà amb un contacte genèric, si és el cas).

Quines eines ofereixen per a la participació ciutadana?

- 46 Es dona informació al web del reglament de participació ciutadana o d'altres normes al respecte?
- 47 Es dona informació al web d'altres mecanismes o ens de participació que estiguin vigents com consells territorials, consells de ciutat, consells sectorials, etc.?
- 48 Es publiquen les Actes de les reunions dels altres mecanismes o ens de participació esmentats en l'indicador 47?
- 49 S'ofereix al web el directori d'entitats i associacions del municipi i/o el registre dels grups d'interès, si és el cas?
- 50 S'ofereixen al web instruments de consultes i/o de participació sobre temes actuals d'interès local?
- 51 S'ofereix al web la relació dels serveis que es presten (Carta de serveis) i els compromisos davant la ciutadania?
- 52 Es proporcionen al web instruments per valorar els serveis, i per presentar queixes o suggeriments sobre el seu funcionament?

4. Indicadors del Procés participatiu PAM 2019

PROPOSTES PROCÉS PARTICIPATIU PAM 2019 - ESTAT A 31/12/2019						
Núm.	Àmbit	Títol	Data Presentació	Data Acceptació	Data caducitat	Suports
44	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	SET PARCS infantils complets, un per cada districte	09/06/2019	10/06/2019	09/06/2020	519
19	Serveis a les persones, igualtat d'oportunitats	Un parc per a tothom!	08/03/2019	12/03/2019	11/03/2019	501
31	Educació, cultura, esports i promoció de la ciutat	Construcció d'un circuit d'inèrcies tipus Pumptrack	06/05/2019	07/05/2019	06/05/2020	88
45	Educació, cultura, esports i promoció de la ciutat	Parada Bus Ins Torre del Palau	10/06/2019	12/06/2019	11/06/2020	76
28	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Identificació i retirada de vehicles abandonats a la via pública	28/04/2019	29/04/2019	28/04/2020	26
23	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Netejar parcs infantils i gossos lligats i amb morrió	30/03/2019	01/04/2019	31/03/2020	24
24	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	WC a la ciutat per gent gran	03/04/2019	04/04/2019	03/04/2020	24
3	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Humanitzar i Dignificar Galileu i Arquímedes	02/02/2019	05/02/2019	05/02/2020	23
8	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Convivència en comunitats veïnals okupades	11/02/2019	12/02/2019	12/02/2020	23
17	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Parcs infantils lliures de caques de gos	07/03/2019	08/03/2019	07/03/2020	17
26	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Fem ús dels solars de Terrassa	22/04/2019	24/04/2019	23/04/2020	15
47	Medi ambient i sostenibilitat ambiental	Necesitamos una ciudad saludable y sostenible para todos.	11/06/2019	13/06/2019	12/06/2020	15
9	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Adquisició d'immobles per a lloguer social i emergències	21/02/2019	22/02/2019	22/02/2020	14
41	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Millora voreres del centre	04/06/2019	06/06/2019	05/06/2020	13
10	Educació, cultura, esports i promoció de la ciutat	Àrea d'autocaravanes a Terrassa	21/02/2019	22/02/2019	22/02/2020	12
7	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Processionària del pi	11/02/2019	12/02/2019	12/02/2020	10

PROPOSTES PROCÉS PARTICIPATIU PAM 2019 - ESTAT A 31/12/2019

Núm.	Àmbit	Títol	Data Presentació	Data Acceptació	Data caducitat	Suports
16	Educació, cultura, esports i promoció de la ciutat	Més pistes públiques de futbol	06/03/2019	08/03/2019	07/03/2020	10
29	Medi ambient i sostenibilitat ambiental	Millorem la riera de Palau	30/04/2019	02/05/2019	01/05/2020	10
39	Medi ambient i sostenibilitat ambiental	Carril bici independent desde Can Roca fins a Vallparadis	31/05/2019	03/06/2019	02/06/2020	10
2	Educació, cultura, esports i promoció de la ciutat	Equipament esportiu a les Fonts	24/01/2019	28/01/2019	28/01/2020	9
14	Educació, cultura, esports i promoció de la ciutat	Més skatepark a Terrassa	06/03/2019	08/03/2019	07/03/2020	9
1	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Soterrar vies del tren Passeig 22 de juliol entre pont de la rambla i pont de Can Boada	23/01/2019	28/01/2019	28/01/2020	8
6	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Enllaç-Bici al Carrer Torres García	07/02/2019	08/02/2019	08/02/2020	8
11	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Construcció de bucs per a grups musicals de cultura popular	21/02/2019	22/02/2019	22/02/2020	8
21	Educació, cultura, esports i promoció de la ciutat	Canvi parc infantil plaça Francesca Llonch	22/03/2019	26/03/2019	25/03/2020	8
33	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Actualitzar parques c/navia zona la gripia públic	29/05/2019	31/05/2019	30/05/2020	8
34	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Tanca seguretat parc infantil	29/05/2019	31/05/2019	30/05/2020	7
4	Educació, cultura, esports i promoció de la ciutat	Equipament esportiu a les Fonts	06/02/2019	08/02/2019	08/02/2020	6
13	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Millora barri centre	27/02/2019	01/03/2019	29/02/2020	6
37	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Parcs Infantils del Roc Blanc	30/05/2019	31/05/2019	30/05/2020	6
61	Medi ambient i sostenibilitat ambiental	Ajuda a reciclar	20/07/2019	22/07/2019	21/07/2020	5
5	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Asfaltat carrer Comerç	06/02/2019	08/02/2019	08/02/2020	4

PROPOSTES PROCÉS PARTICIPATIU PAM 2019 - ESTAT A 31/12/2019

Núm.	Àmbit	Títol	Data Presentació	Data Acceptació	Data caducitat	Suports
15	Educació, cultura, esports i promoció de la ciutat	Personal gratuït a les biblioteques per el suport de l'estudi pad	06/03/2019	08/03/2019	07/03/2020	4
32	Educació, cultura, esports i promoció de la ciutat	Dinamitzar les fonts de Terrassa	28/05/2019	31/05/2019	30/05/2020	4
40	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Nova ubicació de la biblioteca del districte 5	31/05/2019	03/06/2019	02/06/2020	4
42	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Millores per el barri de Can Parellada.	04/06/2019	06/06/2019	05/06/2020	4
51	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Prohibir aparcar camiones en los barrios	29/06/2019	02/07/2019	01/07/2020	4
54	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Zona libre circulación de perros (Zona AEG)	08/06/2019	09/07/2019	08/07/2020	4
57	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Mejora del suelo en mercado de los miércoles de Av. Béjar	10/07/2019	12/07/2019	11/07/2020	4
60	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	WC públic als parcs infantils	19/07/2019	22/07/2019	21/07/2020	4
62	Medi ambient i sostenibilitat ambiental	Sanitaris ecològics per la ciutat	04/08/2019	02/09/2019	01/09/2020	4
20	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Substitució d'arbrats problemàtics de l'espècie «Hibiscus Syriacus» al carrer Transversal	17/03/2019	20/03/2019	19/03/2020	3
22	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Seguretat viària carrer Pablo Iglesias ROC BLANC	29/03/2019	01/04/2019	31/03/2020	3
35	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Instal·lació pilones fixes a Crta. Matadepera	30/05/2019	31/05/2019	30/05/2020	3
38	Medi ambient i sostenibilitat ambiental	Arboles malignos en la calle Jocs Olímpics	30/05/2019	31/05/2019	30/05/2020	3
49		Verificación de entidades	14/06/2019	19/06/2019	18/06/2020	3
50	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Ampliar la Línia 1 d'autobús pels barris de Vilardell, Montserrat, Torre-Sana, Grípia, Les Arenes i Can Montllor	20/06/2019	21/06/2019	20/06/2020	3
27	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Modificació de seients i bancs públics perquè tinguin un bon ús	28/04/2019	29/04/2019	28/04/2020	2

PROPOSTES PROCÉS PARTICIPATIU PAM 2019 - ESTAT A 31/12/2019


Núm.	Àmbit	Títol	Data Presentació	Data Acceptació	Data caducitat	Suports
53	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Plaça Vicens Vives	08/06/2019	09/07/2019	08/07/2020	2
59	Serveis a les persones, igualtat d'oportunitats	Rampa de accesibilidad en plaça de l'Unitat.	12/07/2019	15/07/2019	14/07/2020	2
63	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Sortida "sud" estació Terrassa-Rambla	09/10/2019	11/10/2019	10/10/2020	2
64	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Reducció sorolls i contaminació	09/10/2019	11/10/2019	10/10/2020	2
67	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Sincronització semàfors Av. Vallés	09/10/2019	11/10/2019	10/10/2020	2
87	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Passarel·la d'unió dels barris Roc Blanc i Maurina	17/12/2019	18/12/2019	17/12/2020	2
12	Altres àmbits d'actuació	Nous espais comercials a Terrassa	27/02/2019	01/03/2019	29/02/2020	1
18	Educació, cultura, esports i promoció de la ciutat	El futur del barri de can palet de vista alegre	07/03/2019	08/03/2019	07/03/2020	1
30	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Millorem la Carratera de Martorell.	02/05/2019	03/05/2019	02/05/2020	1
36	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Regulació Trànsit al c. Carrasco i Formiguera del Roc Blanc	30/05/2019	31/05/2019	30/05/2020	1
46	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Millora del parc infantil del Carrer Canonge Rodó	11/06/2019	13/06/2019	12/06/2020	1
48	Serveis a les persones, igualtat d'oportunitats	Programa atencion a madres solteras	14/06/2019	19/06/2019	18/06/2020	1
55		0 Bancs a la Plaça Vella	10/07/2019	12/07/2019	11/07/2020	1
56	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Punt de llum a la plaça Salvador Espriu	10/07/2019	12/07/2019	11/07/2020	1
58	Altres àmbits d'actuació	Urbanitzar tramo que falta desde av Pintor mir hasta c/ Balaguer.	12/07/2019	15/07/2019	14/07/2020	1
65	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Carretera Matadepera	09/10/2019	11/10/2019	10/10/2020	1

PROPOSTES PROCÉS PARTICIPATIU PAM 2019 - ESTAT A 31/12/2019


Núm.	Àmbit	Títol	Data Presentació	Data Acceptació	Data caducitat	Suports
66	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Enllumenat públic (Interruptors crepusculars)	09/10/2019	11/10/2019	10/10/2020	1
68	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Asfaltat inici Carrer Severo Ochoa	09/10/2019	11/10/2019	10/10/2020	1
69	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Passos vianants Av. Josep Tarradellas	09/10/2019	11/10/2019	10/10/2020	1
70	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Aparcament oblic perillós Av. Béjar	09/10/2019	11/10/2019	10/10/2020	1
71	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Reducció velocitat Avinguda Bejar	26/10/2019	31/10/2019	30/10/2020	1
73	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Semàfor amb polsador al carrer Ramón y Cajal	31/10/2019	04/11/2019	03/11/2020	1
75	Serveis a les persones, igualtat d'oportunitats	Situacion minusvalidos en silla ruedas	04/11/2019	05/11/2019	04/11/2020	1
76	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Revisar los planes urbanísticos	15/11/2019	18/11/2019	17/11/2020	1
43	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Adequar la illeta d'enmig de la riera, al pont de Pablo Iglesias.	06/06/2019	06/06/2019	05/06/2020	0
52	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Acera anti deslizante	30/06/2019	02/07/2019	01/07/2020	0
72	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Reducció de velocitat al carrer Felip II	31/10/2019	04/11/2019	03/11/2020	0
74	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Tancament pipi-can La Maurina	31/10/2019	04/11/2019	03/11/2020	0
77	Educació, cultura, esports i promoció de la ciutat	Portal de los museos de Terrassa	17/11/2019	18/11/2019	17/11/2020	0
78		Reurbanización polígono Les Fonts-Can Jofresa	20/11/2019	20/11/2019	19/11/2020	0
79	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Millorar la seguretat amb dispositius passivitzats	27/11/2019	02/12/2019	01/12/2020	0
80	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Invertir en Aceras	30/11/2019	02/12/2019	01/12/2020	0


PROPOSTES PROCÉS PARTICIPATIU PAM 2019 - ESTAT A 31/12/2019

Núm.	Àmbit	Títol	Data Presentació	Data Acceptació	Data caducitat	Suports
81	Altres àmbits d'actuació	Los autobuses no siempre cumplen normativas	30/11/2019	02/12/2019	01/12/2020	0
82	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Multar a las personas que no saben tener perros	30/11/2019	02/12/2019	01/12/2020	0
83	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Más vigilancia policial calle puigsacalm	30/11/2019	02/12/2019	01/12/2020	0
84	Medi ambient i sostenibilitat ambiental	Ampliar ruta Bus de Nit	30/11/2019	02/12/2019	01/12/2020	0
85	Medi ambient i sostenibilitat ambiental	Revisar el cumplimiento del horario del autobus Línea H	30/11/2019	02/12/2019	01/12/2020	0
86	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Antiguo campo de fútbol Les fonts	12/12/2019	13/12/2019	12/12/2020	0
88	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Pasarela Can Parellada	29/12/2019	30/12/2019	29/12/2020	0
89	Convivència ciutadana, via pública i gestió del espai públic	Masias de Terrassa	29/12/2019	30/12/2019	29/12/2020	0
25	Altres àmbits d'actuació	Climatització de la biblioteca	12/04/2019	-	-	

 Propostes que caducaran al llarg del mes de gener de 2020

 Propostes que han assolit els suports mínims establerts i han passat a valoració tècnica

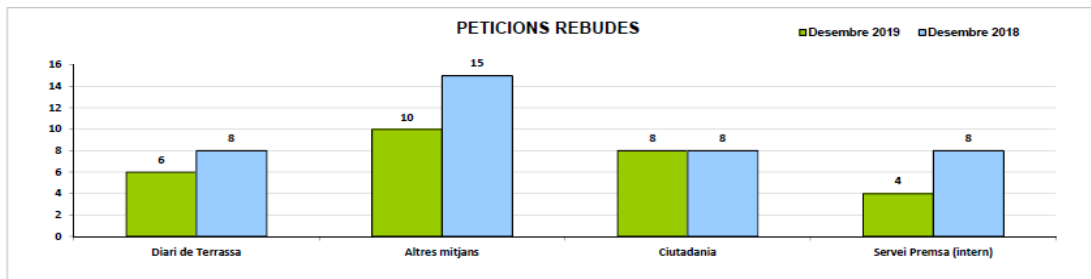
 Propostes que han assolit els suports mínims establerts i estan pendents de passar a valoració tècnica

 Propostes rebutjades

Indicadors Comunicació Interna

ÀREA DE SERVEIS GENERALS I GOVERN OBERT	FITXA D'INDICADOR												
	COMUNICACIÓ						DIRECCIÓ D'ÀREA				Desembre 2019		
PETICIONS REBUDES	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	Desembre 2019
Diari de Terrassa	0	0	0	1	0	1	1	0	0	3	0	0	6
Altres mitjans	1	0	3	0	0	1	4	0	0	1	0	0	10
Ciutadania	0	0	1	1	2	0	1	1	0	0	0	2	8
Servei Premsa (intern)	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	4
TOTAL	1	1	4	2	3	2	7	1	0	5	0	2	28

PETICIONS REBUDES	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	Desembre 2018
Diari de Terrassa	0	3	1	2	0	0	0	0	0	2	0	0	8
Altres mitjans	3	1	1	0	1	4	1	0	2	1	0	1	15
Ciutadania	0	1	1	1	1	0	1	1	0	2	0	0	8
Servei Premsa (intern)	2	1	1	0	0	0	1	0	0	2	0	1	8
TOTAL	5	6	4	3	2	4	3	1	2	7	0	2	39

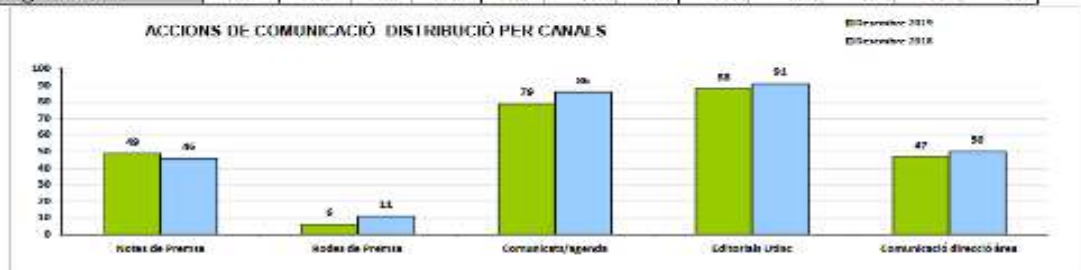


CANALS	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	Desembre 2019
Notes de Premsa	7	1	7	5	5	4	5	0	1	10	5	3	49
Rodes de Premsa	2	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	6
Comunicats/Agenda	9	5	7	6	4	12	4	0	13	8	6	6	78
Tweets @SmartTerrassa	12	5	25	6	11	9	11	5	14	9	27	12	155
Tweets @010Terrassa	94	60	96	91	98	91	89	60	71	46	89	89	1.032
Tweets @AccioaTerrassa	31	60	81	23	31	34	17	4	22	45	31	11	345
Editorials Útic	6	7	5	8	7	12	8	4	6	8	5	5	86
Comunicació direcció àrea	6	5	3	7	4	4	5	0	4	6	5	4	47
TOTAL	229	168	236	150	183	226	136	65	120	182	188	125	2.001

Seguidors @SmartTerrassa	909	1.000	1.012	1.012	1.009	1.014	1.020	1.020	1.020	1.032	1.040	1.051	
Seguidors @010Terrassa	2.709	2.716	2.729	2.731	2.734	2.755	2.768	2.769	2.772	2.806	2.815	2.819	
Seguidors @AccioaTerrassa	1.877	1.901	1.920	1.946	1.969	1.979	1.990	1.997	2.008	2.020	2.030	2.043	

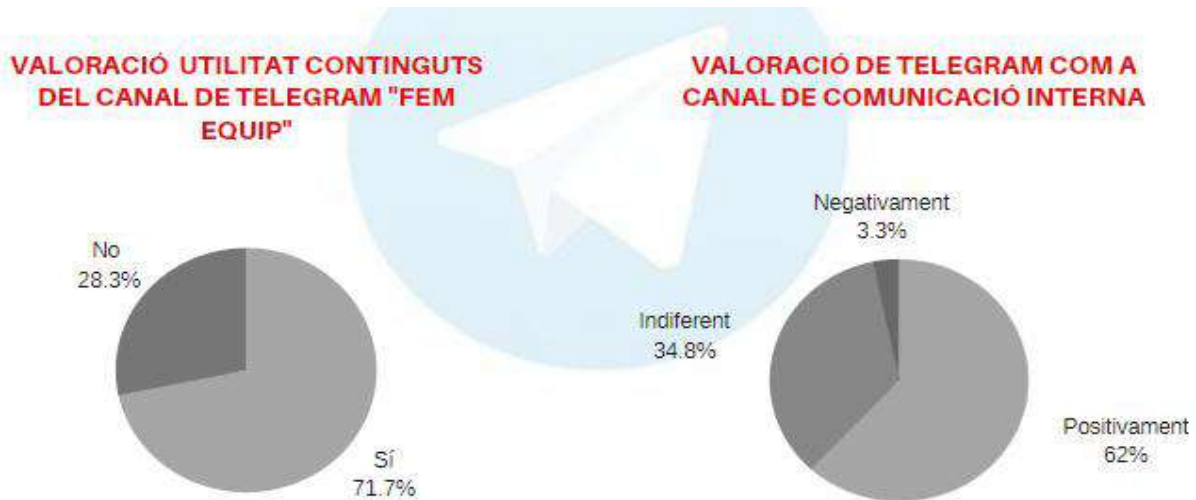
CANALS	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	Desembre 2018
Notes de Premsa	3	0	7	4	4	5	4	3	3	4	5	6	46
Rodes de Premsa	1	0	3	2	0	1	0	0	1	1	1	1	11
Comunicats/Agenda	10	6	6	7	5	8	11	0	6	11	8	10	86
Tweets @SmartTerrassa	1	7	6	6	2	5	4	0	7	10	26	4	80
Tweets @010Terrassa	119	177	285	146	258	261	192	64	187	290	330	302	2.450
Tweets @AccioaTerrassa	21	17	35	23	31	30	21	3	30	25	39	18	325
Editorials Útic	6	7	9	10	10	9	6	3	5	6	9	12	91
Comunicació direcció àrea	7	5	6	6	4	2	3	0	7	6	3	6	50
TOTAL	171	217	357	306	317	324	240	76	204	321	359	358	3.182

Seguidors @SmartTerrassa	903	904	925	904	896	887	903	879	878	879	885	894	
Seguidors @010Terrassa	2.549	2.562	2.612	2.622	2.651	2.643	2.649	2.661	2.672	2.680	2.688	2.701	
Seguidors @AccioaTerrassa	1.846	1.790	1.776	1.748	1.767	1.756	1.801	1.813	1.831	1.840	1.849	1.858	



Altres indicadors:

- **Indicadors canal Telegram: Prova pilot canal privat “Fem Equip”**



- **Indicadors Terrassa Corporate Games**

Indicadors de participació:

Objectiu de participació inicial	Participants	% assoliment de l'objectiu
100	274	274%

- **Valoració dels participants**

89,4%

Valora entre notable i excel·lent la participació en els Terrassa Corporate Games

96,7%

Tindria interès en participar en noves activitats esportives/saludables que es puguin proposar

- **Valoració de la comunicació interna realitzada:**

Comunicació

87 % primera font d'informació

89,1% aprova la comunicació interna realitzada (58,7 % valora entre notable i excel·lent)



UTINC I CORREU ELECTRÒNIC I TELEGRAM

Portal propi amb la informació rellevant, editorials...un canal de comunicació mòbil (Telegram) i una bústia pròpia de correu electrònic.



CARTELLERIA

IDiptic informatiu, roll-up, cartells...distribuïts entre el personal i els centres de treball



PRESENCIAL

Sessió presencial informativa i primer contacte entre les persones participants.

- **Indicadors Cicle d'Autoaprenentatge Organitzatiu 2019**

24 d'abril | Sessió ODS: Objectius del desenvolupament Sostenible

Assistència: 96% 48 persones (33 dones i 15 homes) /Places disponibles(50)

Valoració: 80,95% valora molt interessant – 19,05% valora adient

5 de juny | Política de Gestió Documental

Assistència: 80% 80 persones (68 dones i 12 homes) /Places disponibles (100)

Valoració: 46,67% valora molt interessant – 46,67% valora adient – 6,67% poc interessant

INDICADORS D'EXECUCIÓ ECONÒMICA

Concepte de despesa	Pressupost inicial	Pressupost definitiu	Despesa executada	% d'execució
Personal	1.023.503	1.023.503	761.744	74,73%
Compra béns i serveis	314.624	314.624	198.505	63,09%
Transferències corrents				
Inversions				
Transferències capital				
TOTAL.....	1.338.127	1.338.127	960.249	71,76%

Concepte d'ingrés	Pressupost inicial	Pressupost definitiu	Ingressos realitzats	% d'execució
Aport.Serv.Funeraris,SA	1.160.000	1.160.000	1.160.000	100,00%
TOTAL.....	1.160.000	1.160.000	1.160.000	100,00%

DIRECCIO DE SERVEIS	DIRECCIÓ DE SERVEIS JURÍDICS		
SERVEI	Serveis Jurídics		
PROGRAMA	Serveis Jurídics		
CODI PROGRAMA	92004	ANY	2019

perspectiva gènere (PG)	procés participatiu (PP)	proposta resolució (PR)
NO	NO	NO

Orientació estratègica (referència al Pla de mandat 2015-2019)

Prioritat	---
Compromís	---

Descripció del programa

El programa es centra en quatre línies d'activitat:

- Defensa jurídica: l'exercici d'accions judicials i representació i defensa de la Corporació i del seu personal en judici, així com de reclamacions amb motiu de danys soferts per l'administració.
- Assessoria jurídica: l'assessorament general en matèria de gestió jurídic-administrativa, protecció de dades, i la planificació i gestió administrativa relacionada amb l'exercici de la potestat normativa municipal.
- La contractació i gestió d'assegurances de responsabilitat patrimonial i civil, i de danys materials ocasionats al patrimoni municipal.
- La tramitació d'expedients de responsabilitat patrimonial.

Ambit competencial	Persones destinatàries
Competència Pròpia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Àmbit intern: conjunt de l'organització municipal ▪ Àmbit extern: persones interessades en expedients de reclamació patrimonial.

Objectius anuals

1. Reorganització del servei un cop aprovada la modificació de la RLT.
 - a. Posta en marxa del servei específic d'assessoria jurídica.
 - b. Posta en marxa del servei específic d'assegurances i responsabilitat patrimonial.
 - c. Aprovació d'instrucció de prestació dels diferents serveis que integren els serveis jurídics.

2. Preparació i implementació d'actuacions per atendre els requeriments derivats de l'entrada en vigor del nou text del Reglament Orgànic Municipal.
 - a. Identificació dels nous requeriments reglamentaris i de la seva incidència en els diferents serveis municipals.
 - b. Adequació dels models actualment en ús.
 - c. Propostes d'actuacions informatives a la ciutadania i serveis afectats.

Actuacions realitzades i Resultats assolits

1.- Reorganització del Servei

- a- S'ha posat en marxa el Servei específic d'assessoria jurídica, com a servei principalment dirigit a l'assessorament de la resta de l'administració municipal, incorporant el servei de protecció de dades dins de l'àmbit de l'assessoria jurídica. El Servei ha començat a atendre els requeriments d'assessorament dels diferents àmbits municipals
- b- S'ha posat en marxa l'especialització de la gestió específica de l'àmbit d'assegurances i de responsabilitat patrimonial amb la tramitació dels expedients de responsabilitat patrimonial de l'Ajuntament
- c- S'ha iniciat la tramitació del lloc de treball vacant de Cap de Serveis Jurídics el que permetrà una vegada estigui cobert elaborar una nova Instrucció de prestació dels diferents serveis que integren Serveis Jurídics

2.- Preparació i implementació d'actuacions per atendre els requeriments derivats de l'entrada en vigor del nou text del Reglament Orgànic Municipal

- a.- En el procés de tramitació i aprovació del reglament Orgànic Municipal s'han seguit totes les prescripcions legals relatives a la publicitat normativa, exposició al públic i transparència fins a la seva aprovació definitiva
- b.- S'ha col·laborat directament en diferents grups de treball executant les previsions del nou Reglament Orgànic Municipal per adequar els models actualment en ús.
- c- S'han iniciat diferents actuacions informatives per posar en coneixement de la ciutadania i Serveis afectats de la nova entrada en vigor del Reglament Orgànic Municipal.

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

En quant l'objectiu general 1, les actuacions realitzades l'any 2019 han permès donar compliment a les previsions d'objectius efectuades, excepte l'elaboració de la nova instrucció del servei que no ha pogut efectuar-se ja que encara no ha finalitzat la cobertura dels diferents llocs de treball previstos per el Servei.

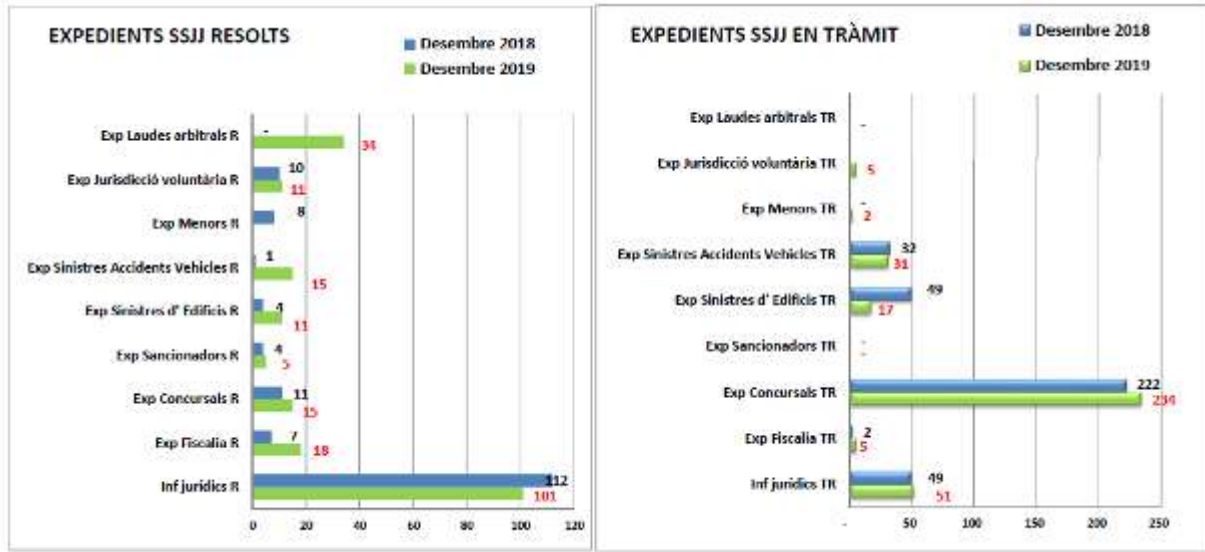
En relació a l'objectiu general 2 les actuacions executades han donat lloc també al compliment de les previsions efectuades amb l'aprovació del nou ROM i la seva aplicació i difusió

Indicadors del programa

- 1- S'ha creat el servei d'Assessoria Jurídica, amb la cobertura del nou lloc de treball de Cap d'aquest Servei, el que ha permès la reorganització del Servei.
- 2- S'ha cobert el nou lloc de treball de tècnic auxiliar de responsabilitat patrimonial i contractació d'assegurances el que permet una especialització en l'àmbit de la seva gestió
- 3- Amb l'aprovació del nou Reglament Orgànic Municipal s'ha donat la publicitat requerida a aquest en els seus àmbits de difusió.

AREA DE SERVEIS GENERALS I GOVERN OBERT	FITXA D'INDICADOR												
	EXPEDIENTS SERVEIS JURÍDICS							SERVEIS JURÍDICS I SECRETARIA				Desembre 2019	
CONCEPTE	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	Desembre 2019
Inf jurídics R	19	8	15	6	4	11	3	4	2	9	15	5	101
Inf jurídics TR	27	26	38	35	36	32	30	32	35	44	50	51	51
Exp Fiscalia R	-	1	1	-	-	-	-	1	9	5	1	-	18
Exp Fiscalia TR	11	13	12	12	12	12	17	16	7	3	2	5	5
Exp Concursals R	1	1	-	2	1	-	3	-	4	1	2	-	15
Exp Concursals TR	212	212	214	215	215	212	216	216	214	213	233	234	234
Exp Sancionadors R	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	1	-	5
Exp Sancionadors TR	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-
Exp Sinistres d' Edificis R	-	1	1	-	1	1	1	1	2	2	1	-	11
Exp Sinistres d' Edificis TR	33	40	38	39	38	38	38	38	18	18	17	17	17
Exp Sinistres Accidents Vehicles R	-	1	-	-	1	1	1	1	5	5	-	-	15
Exp Sinistres Accidents Vehicles TR	36	36	36	36	36	36	36	36	31	31	31	31	31
Exp Menors R	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Exp Menors TR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	2	2
Exp Jurisdicció voluntària R	1	1	1	-	-	-	-	-	1	-	6	1	11
Exp Jurisdicció voluntària TR	3	2	3	3	4	7	8	13	10	12	6	5	5
Exp Laudes arbitrals R	-	3	7	-	14	5	5	-	-	-	-	-	34
Exp Laudes arbitrals TR	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALS	343	346	367	350	363	360	359	359	339	345	367	351	555

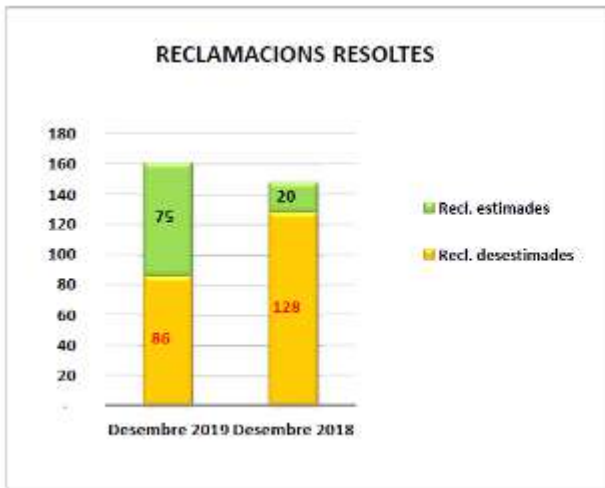
CONCEPTE	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	Desembre 2018
Inf jurídics R	9	15	6	5	8	11	8	12	6	13	17	2	112
Inf jurídics TR	43	46	43	46	50	49	49	43	44	45	48	49	49
Exp Fiscalia R	2	-	1	-	-	3	-	-	-	-	1	-	7
Exp Fiscalia TR	3	4	3	3	3	-	-	-	-	1	-	2	2
Exp Concursals R	1	-	-	4	-	-	1	-	-	1	4	-	11
Exp Concursals TR	216	219	219	217	217	218	219	219	220	223	222	222	222
Exp Sancionadors R	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	3	-	4
Exp Sancionadors TR	1	1	1	1	1	1	-	-	1	1	-	-	-
Exp Sinistres d' Edificis R	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	-	4
Exp Sinistres d' Edificis TR	15	17	19	19	17	18	18	18	18	18	49	49	49
Exp Sinistres Accidents Vehicles R	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Exp Sinistres Accidents Vehicles TR	5	5	4	5	5	-	-	-	-	-	32	32	32
Exp Menors R	1	2	3	-	-	-	-	-	-	1	-	1	8
Exp Menors TR	3	5	1	1	2	1	-	-	1	-	1	-	-
Exp Jurisdicció voluntària R	2	1	1	1	1	2	-	-	2	-	-	-	10
Exp Jurisdicció voluntària TR	13	15	14	13	9	7	7	7	7	5	5	5	5
Exp Laudes arbitrals R	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Exp Laudes arbitrals TR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALS	314	330	316	315	315	310	302	300	299	308	384	362	516



AREA DE SERVEIS GENERALS I GOVERN OBERT	FITXA D'INDICADOR		
	RECLAMACIONS PATRIMONIALS ATESES	SERVEIS JURÍDICS I SECRETARIA	Desembre 2019

RECLAMACIONS PATRIMONIALS	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	Desembre 2019
Recl. Resoltes	7	28	24	16	16	7	8	9	19	15	25	14	134
Recl. En tràmit	143	172	176	169	175	185	191	209	207	195	225	240	207
Recl. estimades	34	11	3	6	6	2	4	1	8	6	2	10	75
Recl. desestimades		17	21	10	10	5	4	8	11	9	23	4	86
Pagaments Ajuntament	2.082	-		154			-	-	-	-	35	1.250	2.235
Pagaments Cia. Asseguradora	10.445	19.559	7.841,39	3.695	8.117	672	1.943	1.823	9.241	17.532	306	17.732	55.494
TOTAL INDEMNITZACIONS.....	12.527	19.559	-	3.849	8.117	672	1.943	1.823	9.241	17.532	341	18.982	94.584

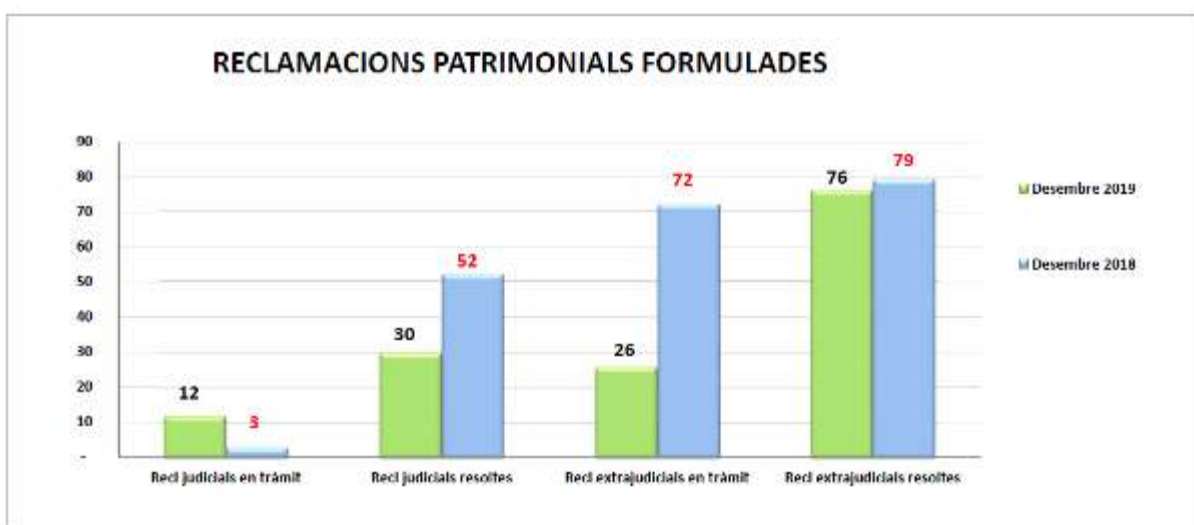
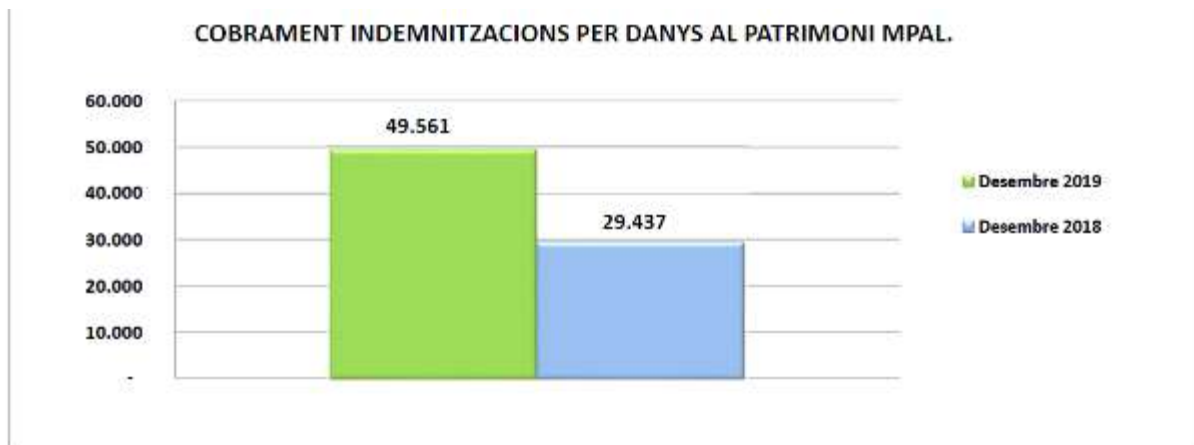
RECLAMACIONS PATRIMONIALS	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	Desembre 2018
Recl. Resoltes	29	2	19	9	14	12	7	8	15	12	10	11	148
Recl. En tràmit	166	169	152	172	160	179	182	197	200	195	204	213	213
Recl. estimades	7	-	1	1	6	-	2	-	-	2	-	1	20
Recl. desestimades	22	2	18	8	8	12	5	8	15	10	10	10	128
Pagaments Ajuntament	874	300	300	-	-	-	36	-	-	-	-	-	1.474
Pagaments Cia. Asseguradora	11.239	7.306	8.524	5.195	1.800	697	1.379	24.771	821	844.017	548	31.037	937.334
TOTAL INDEMNITZACIONS.....	12.113	7.606	8.824	5.195	1.800	697	1.415	24.771	821	844.017	548	31.037	938.844



ÀREA DE SERVEIS GENERALS I GOVERN OBERT	FITXA D'INDICADOR		
	RECLAMACIONS A TERCERS PER DANYS CAUSATS AL PATRIMONI MUNICIPAL	SERVEIS JURÍDICS I SECRETARIA	Desembre 2019

Nº reclam. Patrimonials	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	Desembre 2019
Recl judicials en tràmit	3	6	4	6	5	1	3	6	4	8	9	12	12
Recl judicials resoltes	1	2	-	2	7	7	1	-	2	4	3	1	30
Recl extrajudicials en tràmit	72	59	47	46	40	27	29	20	20	17	24	26	26
Recl extrajudicials resoltes	-	16	16	1	6	13	-	9	3	3	8	1	76
Imports cobrats	66	2.716	18.210	1.932	2.863	10.227	420	1.476	1.702	3.300	2.658	3.992	49.561

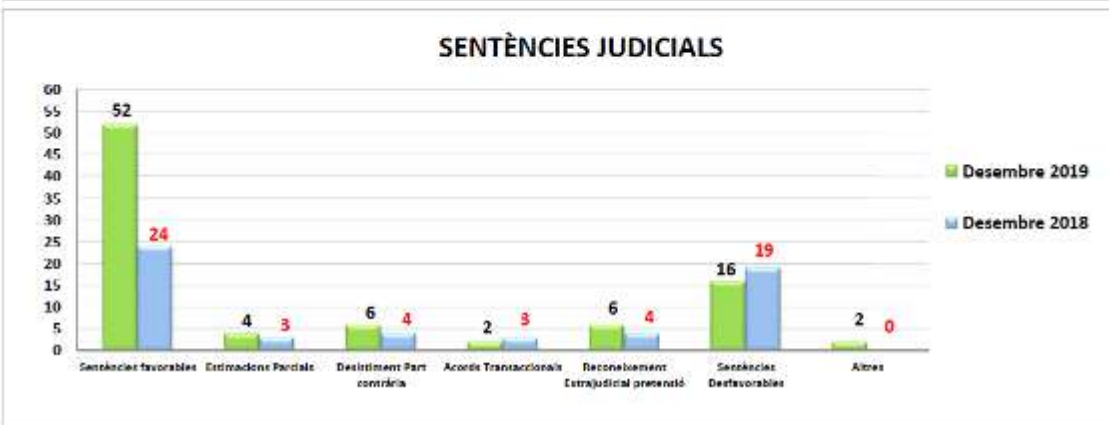
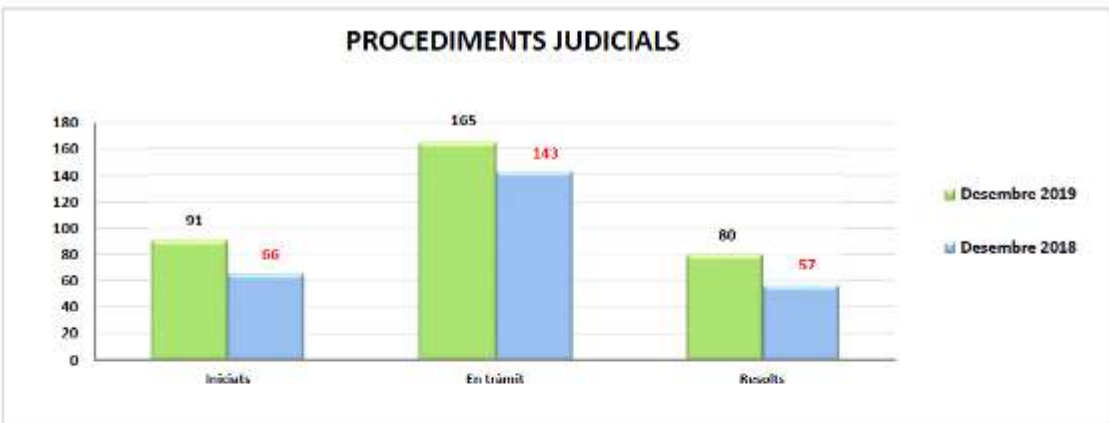
Nº reclam. Patrimonials	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	Desembre 2018
Recl judicials en tràmit	15	13	10	10	10	8	7	10	8	6	6	3	3
Recl judicials resoltes	3	2	5	2	2	18	1	1	3	6	7	2	52
Recl extrajudicials en tràmit	71	69	69	63	69	53	63	66	65	64	64	72	72
Recl extrajudicials resoltes	6	5	9	9	1	18	4	4	8	10	2	3	79
Imports cobrats	921	820	4.498	1.988	182	2.505	6.455	-	4.100	3.616	3.728	624	29.437



ÀREA DE SERVEIS GENERALS I GOVERN OBERT	FITXA D'INDICADOR												
	PROCEDIMENTS JUDICIALS						SERVEIS JURÍDICS I SECRETARIA				Desembre 2019		

Nº Procediments judicials	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	Desembre 2019	
Iniciats	10	7	14	3	10	8	4	3	13	5	8	6	91	
En tràmit	146	148	156	156	158	161	156	157	163	146	165	165	165	
Resultats	6	6	2	4	6	5	9	2	8	16	8	8	80	
TOTAL PROCEDIMENTS													245	% s7Tot
Sentències favorables	4	3		8	4	4	3	2	4	12	3	5	52	59,09%
Estimacions Parcial				2					1	1			4	4,55%
Desistiment Part contrària		1			1		1			1	1	1	6	6,82%
Acords Transaccional	2												2	2,27%
Reconeixement Extrajudicial pretensió				1	1				2		1	1	6	6,82%
Sentències Desfavorables	1	4		1	1	2	1	1	1	2	2		16	18,18%
Altres											1	1	2	2,27%
TOTAL SENTÈNCIES	7	8	0	12	7	6	5	3	8	16	8	8	88	

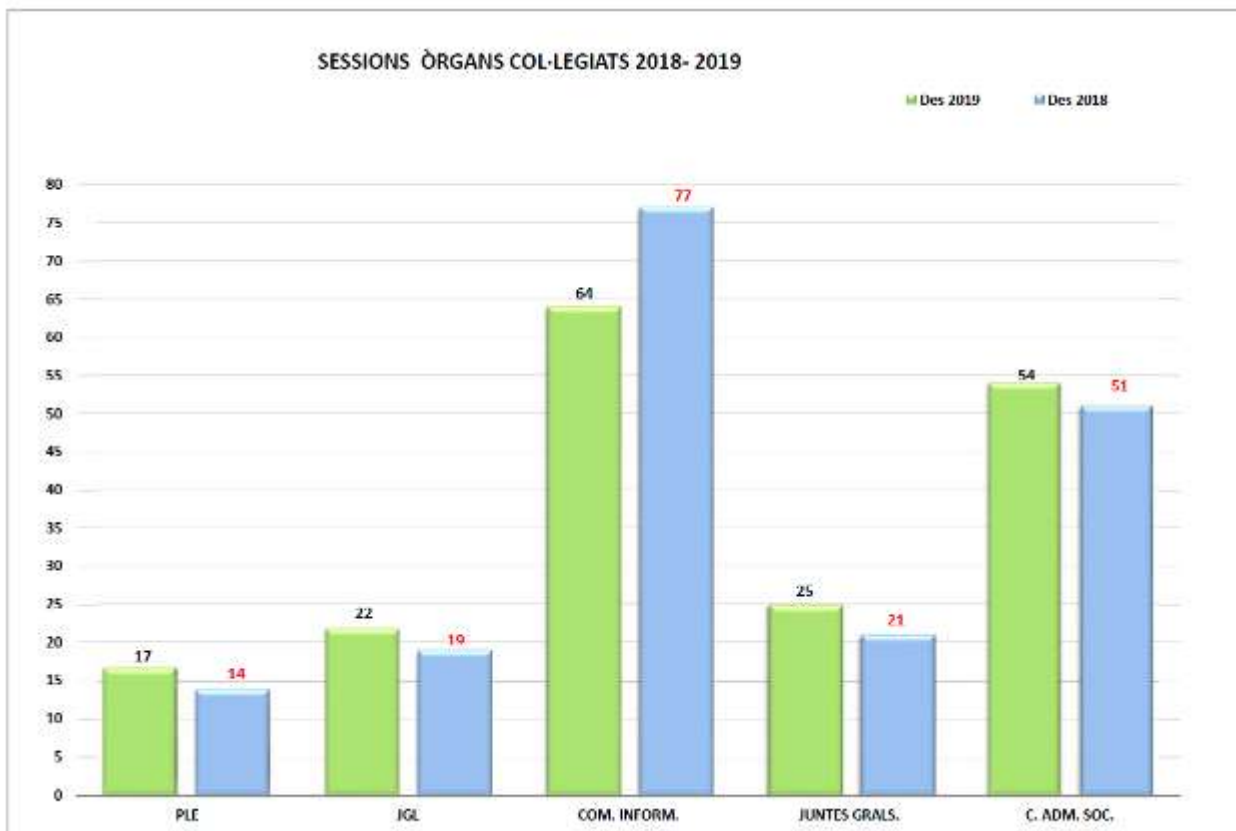
Nº Procediments judicials	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	Desembre 2018	
Iniciats	8	8	1	8	6	10	3	1	3	7	4	7	66	
En tràmit	140	138	137	139	136	137	135	137	138	135	138	143	143	
Resultats	4	11	3	7	9	5	3	1	7	3	2	2	57	
TOTAL PROCEDIMENTS													200	% s7Tot
Sentències favorables	3	4	1	6	4	2			2	1		1	24	42,11%
Estimacions Parcial					1					1			3	5,26%
Desistiment Part contrària		1			1		2						4	7,02%
Acords Transaccional									2	1			3	5,26%
Reconeixement Extrajudicial pretensió	1	2							1				4	7,02%
Sentències Desfavorables		4	2	1	3	3	1	1	2		2		19	33,33%
Altres													0	0,00%
TOTAL SENTÈNCIES	4	11	3	7	9	5	3	1	7	3	2	2	57	



ÀREA DE SERVEIS GENERALS I GOVERN OBERT	FITXA D'INDICADOR											
	SESSIONS ÒRGANS COL·LEGIATS						SERVEIS JURÍDICS I SECRETARIA			Desembre 2019		

ÒRGAN	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	Des 2019
PLE	2	1	1	1	1	3	2	0	1	2	2	1	17
JGL	2	2	2	3	2	1	1	0	2	4	2	1	22
COM. INFORM.	7	7	7	8	3	0	6	0	6	8	6	6	64
JUNTES GRALS.	0	0	1	9	1	3	0	0	7	1	2	1	25
C. ADM. SOC.	0	1	14	3	2	10	0	0	9	3	8	4	54
TOTAL SESSIONS	11	11	25	24	9	17	9	0	25	18	20	13	182

ÒRGAN	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	Des 2018
PLE	2	1	1	1	1	1	1	-	2	2	1	1	14
JGL	1	2	2	2	2	2	1	-	2	2	2	1	19
COM. INFORM.	7	7	6	6	8	8	6	-	6	10	7	6	77
JUNTES GRALS.	1	0	2	3	8	2	1	-	-	-	2	2	21
C. ADM. SOC.	2	1	9	4	2	7	7	-	6	3	5	5	51
TOTAL SESSIONS	13	11	20	16	21	20	16	0	16	17	17	15	182

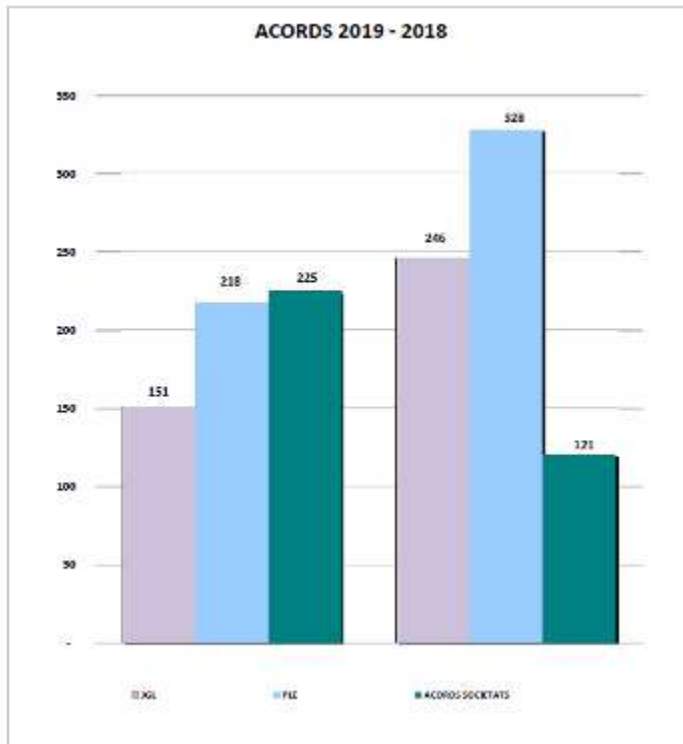


ÀREA DE SERVEIS GENERALS I GOVERN OBERT	FITXA D'INDICADOR												
	ACORDS, DECRETS I RESOLUCIONS, EDICTES I REGISTRES							SERVEIS JURÍDICS I SECRETARIA			Desembre 2019		

ÒRGAN	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	Des 2019	% S/TOTAL
PLE	29	34	33	16	2	3	19	-	14	15	32	21	218	1,48%
JGL	15	15	13	18	27	3	8	-	11	12	17	12	151	1,02%
DECRETS I RESOLUCIONS	1.011	1.087	1.266	1.042	1.457	1.270	1.272	362	971	1.616	1.197	1.604	14.155	95,97%
ACORDS SOCIETATS	-	2	27	12	2	5	-	-	133	6	20	18	225	1,53%
TOTAL ACORDS.....	1.055	1.138	1.339	1.088	1.488	1.281	1.299	362	1.129	1.649	1.266	1.655	14.749	594

14.155

ÒRGAN	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	Des 2018	% S/TOTAL
PLE	22	30	36	39	37	23	32	-	22	27	31	29	328	2,28%
JGL	12	21	29	18	28	36	21	-	17	20	29	15	246	1,71%
DECRETS I RESOLUCIONS	1.111	1.056	1.117	1.160	1.460	1.318	1.198	329	1.033	1.401	1.320	1.179	13.682	95,17%
ACORDS SOCIETATS	8	6	30	16	12	13	8	-	6	7	6	9	121	0,84%
TOTAL ACORDS....	1.153	1.113	1.212	1.233	1.537	1.390	1.259	329	1.078	1.455	1.386	1.232	14.377	



DIRECCIO DE SERVEIS	DIRECCIÓ D'ÀREA		
SERVEI	Cartografia i població		
PROGRAMA	Població, Estadística i Cartografia		
CODI PROGRAMA	92313	ANY	2019

perspectiva gènere (PG)	procés participatiu (PP)	proposta resolució (PR)
NO	NO	NO

Orientació estratègica (referència al Pla de mandat 2015-2019)

Prioritat	4. Facilitarem la participació, la implicació i la col·laboració dels ciutadans i les ciutadanes en el govern de Terrassa i en renovarem l'administració municipal
Compromís	84. Continuarem incorporant i millorant els sistemes d'informació per disposar de totes les dades susceptibles de ser consultades, amb una operativa fàcil, per així incrementar no tan sols la transparència sinó també el potencial per generar sinergies i productes de valor econòmic i ciutadà.

Descripció del programa

Gestió i manteniment de la informació territorial de base i de la cartografia digital de la ciutat a diverses escales i formats. Difusió de dades cartogràfiques a través de la seva IDE Local.

Realització d'estudis i treballs tècnics orientats a donar servei a altres àrees de gestió de l'Ajuntament.

Àmbit competencial	Persones destinatàries
Competència pròpia	Personal intern i ciutadania en general

Objectius anuals

- Realització i manteniment de la informació territorial de base i de la cartografia digital de la ciutat a diverses escales i formats. Difusió de dades cartogràfiques a través de la seva IDE Local.
 - NOVA CARTOGRAFIA 1:1000 3D
 - Distribució d'informació territorial
 - Actualització GeoServeis
 - Manteniment de la numeració de la ciutat
 - Manteniment del carrer
 - Desenvolupar i publicar un nou visor de la guia de la ciutat, de fàcil ús per als usuaris.
- Realització d'estudis i treballs tècnics orientats a donar servei a altres àrees de gestió de l'Ajuntament.
 - Estudi anual de càlcul de les categories d'IAE per portal.
 - Estudi habitatges buits 2019.
 - Suport, des de l'àmbit del territori, a les aplicacions de gestió que es posen en marxa (GMAO).
 - Gestió procediment electoral i publicació de resultats electorals.

3. Dur a terme les accions orientades al tancament de la Regularització del Terme Municipal amb els municipis de l'entorn.
- Tancament de l'expedient TM d'Ullastrell.
 - Iniciar els expedients de regularització dels municipis que resten: Sabadell i Viladecavalls.

Actuacions realitzades i Resultats assolits

Al llarg de l'exercici 2019 s'ha treballat en la gestió dels àmbits de gestió propis del servei prioritant donar resposta a les demandes provinents dels ciutadans i de la resta de serveis de l'Ajuntament. Hi ha dos aspectes que han incidit en el desenvolupament dels projectes, per un costat la càrrega suplementària de treball derivada de la convocatòria de dos processos electorals no previstos (Generals 28A i 10N) i per un altre 3 baixes de llarga durada del personal de l'equip (en el cas del Cap la baixa va ser de 8 mesos).

Atenent a les circumstàncies de falta de recursos humans i la dedicació a la gestió dels processos electorals al llarg del 2019 s'ha prioritzat el manteniment de la gestió ordinària sobre la quina el Servei en té competència en detriment dels nous projectes planificats. És el cas de la Cartografia 1:1000, que davant l'absència de la persona que ho havia de liderar durant bona part de l'any va quedar posposat. En el cas del nou visor s'ha avançat en el seu desenvolupament però resta pendent la seva publicació.

L'objecte del treball s'ha orientat, de forma preferent, a la gestió ordinària que si s'ha pogut dur a terme: manteniment dels fitxers d'adreces i portals de la ciutat, manteniment del carrer, distribució de la informació territorial i actualitzant les eines de consulta al conjunt de la informació territorial.

L'objectiu ha estat donar resposta, de forma prioritària, a les demandes generades pels ciutadans (demandes de certificats de numeració i de cartografia) així com els que tenien el seu origen a d'altres serveis de l'Ajuntament. Destacar entre aquests els quins tenen relació amb territori, per tal d'integrar les noves adreces derivades del desenvolupament urbanístics, així com comerç per tal de garantir la correcta referenciació territorial de les noves activitats d'alta.

Una altra línia de treball ha estat la d'actualitzar i desenvolupar visors d'informació territorial (GeoServeis). Eines que faciliten la difusió de la informació i permeten visualitzar les accions de govern a la ciutat. És el cas del visor que mostra l'evolució de la substitució de les lluminàries de la ciutat (Projecte TEI), que s'ha anat actualitzant periòdicament, o el visor d'entitats d'economia solidària.

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

La valoració de l'exercici, no ha arribat a assolir el conjunt dels objectius plantejat. Les incidències a nivell de disponibilitat de RRHH així com la càrrega suplementària derivada dels processos electorals han limitat l'assoliment de les fites planificades inicialment.

Informació territorial de base. Cartografia digital. Difusió de dades cartogràfiques.

- Nova cartografia 1:1000 3d (**Posposat**)
- Distribució d'informació territorial (**Sí**)
- Actualització GeoServeis (**Sí**)
- Manteniment de la numeració de la ciutat. (**Sí**)
- Manteniment del carrer (**Sí**)
- Desenvolupar i publicar un nou visor de la guia de la ciutat, de fàcil ús per als usuaris. (**en desenvolupament, pendent de publicació**)

Estudis i treballs tècnic orientats a donar servei a altres àrees de gestió de l'Ajuntament.

- Estudi anual de càlcul de les categories d'IAE per portal. (**aquest any no s'ha fet**)
- Estudi habitatges buits 2019. (**Sí**)
- Suport, des de l'àmbit del territori, a les aplicacions de gestió que es posen en marxa (GMAO). (**Sí**)
- Gestió procediment electoral i publicació de resultats electorals. (**Sí**)

Regularització del Terme Municipal amb els municipis de l'entorn.

- Tancament de l'expedient TM d'Ullastrell. **(Sí)**
 - Iniciar els expedients de regularització dels municipis que resten: Sabadell i Viladecavalls. **(pendent)**
 - Estudis modificació TM, a l'àmbit de les Fonts, entre els municipis de Terrassa i Sant Quirze del Vallès. **(Sí)**
-

DIRECCIO DE SERVEIS	DIRECCIÓ D'ÀREA		
SERVEI	Cartografia i població		
PROGRAMA	Padró d'Habitants		
CODI PROGRAMA	92311	ANY	2019

perspectiva gènere (PG)	procés participatiu (PP)	proposta resolució (PR)
NO	NO	NO

Orientació estratègica (referència al Pla de mandat 2015-2019)

Prioritat	4. Facilitar la participació, implicació i col·laboració dels ciutadans i les ciutadanes en el govern de Terrassa.
Compromís	<p>84. Continuar incorporant i millorant els sistemes d'informació per tal de disposar de la totalitat de dades susceptibles de ser consultades, amb una operativa fàcil, per així incrementar no tant sols la transparència sinó també el potencial per generar sinèrgies i productes de valor econòmic i ciutadà.</p> <p>85. Prestar serveis eficients i eficaços on l'administració electrònica i els processos de millora contínua hi tinguin un paper rellevant.</p>

Descripció del programa

El programa s'encarrega de la gestió del Padró Municipal d'Habitants (PMH), la seva formació, manteniment, revisió i custòdia, a nivell intern (Ajuntament) i de relació amb altres administracions (amb especial incidència l'Institut Nacional d'Estadística (INE)).

Àmbit competencial	Persones destinatàries
Competència pròpia	Ciutadania en general

Objectius anuals

1. Coordinar la gestió del PMH amb organismes externs: Institut Nacional d'Estadística (INE), Administració Oberta de Catalunya (AOC), altres municipis,....
 - Intercanvi de comunicacions de dades amb l'INE
 - Back Office de la gestió moviments PMH: altes, baixes, canvis, modificacions, renovacions i confirmacions
 - Resolució d'expedients de sol·licituds o reclamacions
 - Càlcul de la xifra oficial de població: a nivell local i la coordinada amb l'INE.
 - Revisió del seccionat censal de la ciutat. Adequar al nombre d'electors i modificar, en la mesura del possible, als límits de barris.
 - Difusió de dades de població amb caràcter general. Amb accent sobre aspectes demogràfics d'interès pels serveis.
2. Optimitzar la gestió del PMH que es realitzar des de l'Ajuntament i millorar la coordinació amb la resta de serveis que es relacionen amb el Padró.
 - Finalitzar la implementació del gestor d'expedients. Falta la fase 2.

- Desenvolupar aplicació que permeti digitalitzar tota la documentació associada amb els tràmits de PMH.
- Coordinar la gestió del PMH amb altres serveis municipals: policia, serveis socials, habitatge,...

Actuacions realitzades i Resultats assolits

Al 2019, s'han realitzat amb temps i forma les comunicacions/intercanvis mensuals amb l'INE per tal del garantir el manteniment del Padró Continu. També s'han dut a terme les gestions associades a l'aprovació de la xifra oficial de població a nivell local i a nivell de l'INE.

No s'ha pogut abordar la revisió del seccionat censal. L'encadenament de processos electoral no ho feia aconsellable per evitar incidències a nivell de canvis de col·legis electorals i del cens electoral.

La part fonamental del treball del personal de Padró s'orienta a la gestió del Back Office i a donar resposta a les demandes que realitzen els ciutadans. S'ha de tenir en compte que bona part dels tràmits que els ciutadans realitzen amb l'Ajuntament tenen a veure amb el PMH. Tret de les sol·licituds d'empadronament a habitatges ocupats, que s'han acumulat, la resta de tràmit i gestions s'han pogut dur a terme malgrat la càrrega suplementària que han suposat els processos electorals. Inicialment estava previst un, el del 26M.

En relació al la difusió de les dades, al 2019 es va publicar la Nota de Població # 5 que analitzava els moviments del Padró de l'any anterior.

Encara que s'ha plantejat la necessitat d'avançar en la implantació del gestor d'expedients i de les eines que haurien de permetre digitalitzar la documentació dels tràmits associats al PMH, donada la manca de disponibilitat de recursos per part del departament de desenvolupament, no ha estat possible la implantació d'aquestes funcionalitats.

A nivell de coordinació amb els serveis, s'han mantingut oberts els canals de comunicació amb els serveis, encara que no s'han realitzat sessions específiques pel conjunt del personal.

Destacar la posada en marxa de la Comissió d'Empadronament, que valida l'empadronament en habitatges on no s'acredita la titularitat i hi ha problemàtiques associades (convivència, menors, ...) A la comissió participa: policia, serveis socials, polítiques socials d'habitatge i PMH.

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

El treball al llarg de l'exercici 2019 al Padró Municipal d'Habitants (PMH) s'ha vist marcat per tres elements que han incidit en la gestió del servei:

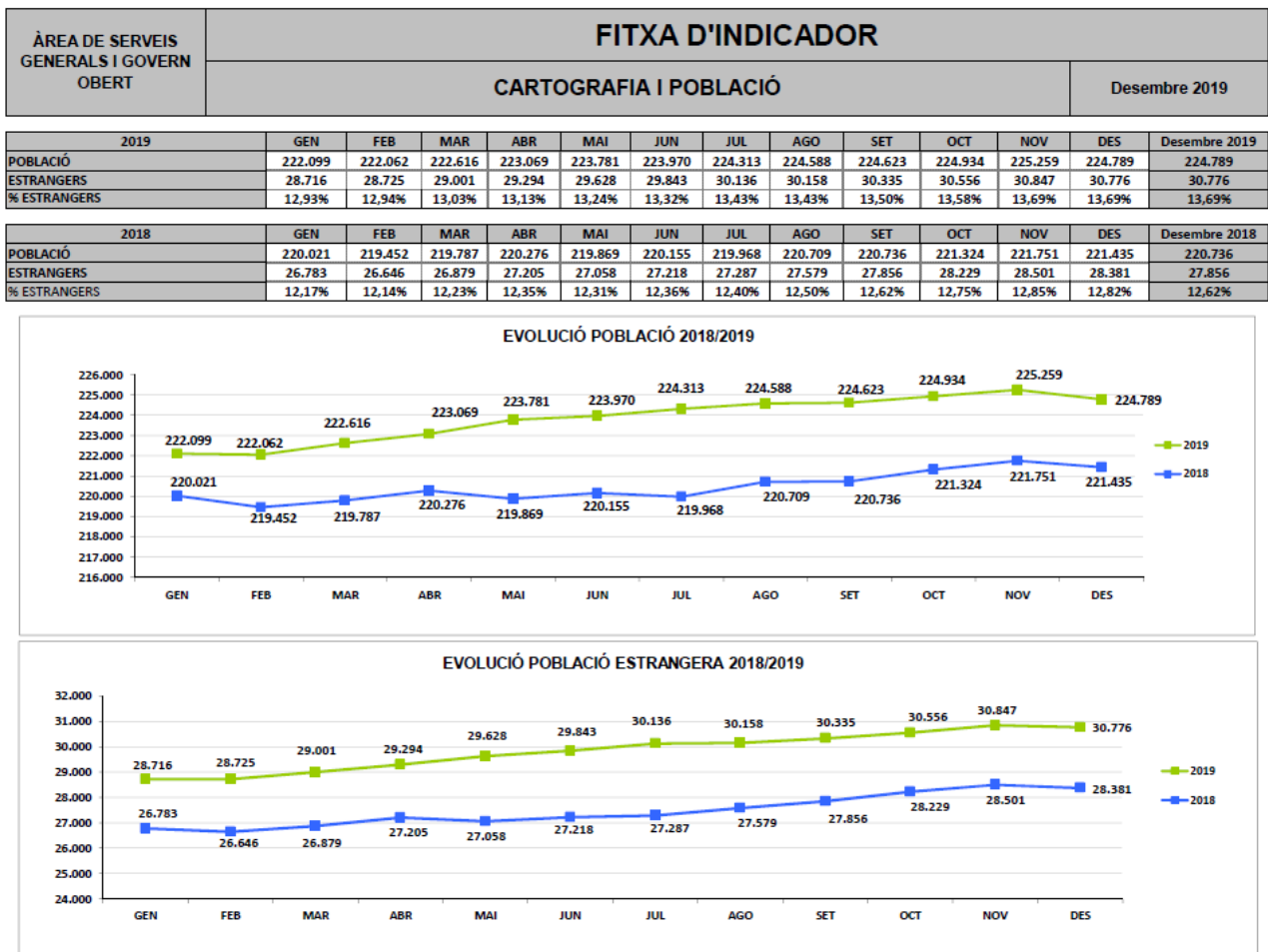
- 1.- Al procés electoral previst 26M Municipals i Europees, es van afegir dos més 28A i 10N Eleccions General, amb el que això suposa de càrrega de feina suplementària per a l'equip, que també es cuida de la coordinació.
- 2.- Complexitat de la gestió de les altes sense acreditació d'accés a l'habitatge (ocupacions), tan pel que fa als expedients com a la coordinació amb la resta d'àrees que intervenen (p.e. inspeccions de la Policia Municipal).
- 3.- La jubilació del Cap del Departament i la seva substitució a partir d'una mobilitat interna, ha suposat no disposar de responsable del Departament al llarg del 3er quadrimestre de l'any.

Malgrat les incidències s'han pogut desenvolupar el gruix de les tasques planificades, encara que algunes associades a la gestió ordinària menys urgent han estat penalitzades i la seva realització s'ha endarrerit.

- Intercanvi de comunicacions de dades amb l'INE (100%)
- Back Office de la gestió moviments PMH: altes, baixes, canvis, modificacions, renovacions i confirmacions (estimació 90%)
- Resolució d'expedients de sol·licituds o reclamacions (estimació 80%)
- Càlcul de la xifra oficial de població: a nivell local i la coordinada amb l'INE. (100%)
- Revisió del seccionat censal de la ciutat. Adequar al nombre d'electors i modificar, en la

- mesura del possible, als límits de barris. (objectiu descartat)
- Difusió de dades de població amb caràcter general. Amb accent sobre aspectes demogràfics d'interès pels serveis. (publicat 1 dels 3 documents previstos)
- Finalitzar la implementació del gestor d'expedients. Falta la fase 2. (no s'ha pogut implementar)
- Desenvolupar aplicació que permeti digitalitzar tota la documentació associada amb els tràmits de PMH. (No s'ha pogut implementar)
- Coordinar la gestió del PMH amb altres serveis municipals: policia, serveis socials, habitatge,...(S'ha mantingut la coordinació, però no s'han pogut fer sessions específiques amb els serveis).

Indicadors del programa





Darreres xifres de població disponibles:
Ajuntament a 01/01/2019 que és de 220.796 habitants
INE a 01/01/2019 que és de 220.556 habitants
L'evolució de la població inclou els moviments provinents de la tramitació dels expedients de baixes caducitat (febrer -46; octubre - 144) i de baixes d'ofici (febrer -269; setembre - 569; desembre - 709).

DIRECCIO DE SERVEIS	DIRECCIÓ D'ÀREA		
SERVEI	Cartografia i població		
PROGRAMA	Gestió dels processos electorals		
CODI PROGRAMA	92312	ANY	2019

perspectiva gènere (PG)	procés participatiu (PP)	proposta resolució (PR)
NO	NO	NO

Orientació estratègica (referència al Pla de mandat 2015-2019)

Prioritat	
Compromís	

Descripció del programa

El programa s'encarrega de coordinar el dispositiu electoral en els diferents processos electorals que es convoquin.

<i>Ambit competencial</i>	<i>Persones destinatàries</i>
Competència pròpia	Ciutadania en general

Objectius anuals

Coordinar el dispositiu electoral. Gestionar recursos materials i humans amb motiu de les convocatòries previstes pel 26 de Maig.

- Coordinar el conjunt dels dispositiu electoral:
Exposició llistes Cens / Gestió locals i material electoral / Sorteig i notificacions membres meses / Selecció i formació personal / Coordinació INE i JEZ / Sortida de dades.
- Coordinar la gestió econòmica del dispositiu:
adjudicar, intercanvi amb la Delegació del Govern, gestió pagaments.
- Situar el material electoral de que disposa l'Ajuntament al magatzem definitiu situat al soterrani de la Fira.

Actuacions realitzades i Resultats assolits

Al 2019, s'han coordinat 3 processos electorals:

- 28A Eleccions Generals
- 26M Eleccions Municipals i al Parlament Europeu
- 10N Eleccions Generals

Inicialment estava previst un, el del 26M, amb eleccions municipals i al parlament europeu. A la pràctica hi va haver 2 eleccions més, amb la complexitat afegida del solapament de processos del 28A i 26M.

Per a tots 3 processos s'ha dut a terme la coordinació amb les administracions implicades i amb els serveis de l'Ajuntament, i s'han gestionat les tasques sobre les quines es té competència (exposició cens electoral, sorteig, notificacions,...) així com la configuració i direcció dels diferents equips per a cada procés.

Pel que fa a la gestió econòmica, es va plantejar un expedient menor per a la realització del transport i de suport del muntatge i desmuntatge dels col·legis, per a dos processos electorals, amb la possibilitat de pròrroga amb un procés més. L'adjudicació va possibilitar la cobertura del conjunt de processos que finalment es van dur a terme.

Aquest any ha estat el de la consolidació definitiva del magatzem electoral als locals de la Fira, aprofitant els espais lliures del local per fer-ne el desplegament els dies anteriors a la distribució del material als col·legis.

Un altre treball desenvolupat, aprofitant l'encadenament de processos, ha estat el de l'actualització de les aplicacions informàtiques de gestió de les dades durant la jornada electoral així com el servei de sortida de les mateixes via web, tant a nivell de participació com de resultats provisionals.

També s'ha fet un esforç en implicar a la resta de serveis en la gestió (p.e. Logística i manteniment en la gestió del magatzem i distribució de material). L'objectiu és aconseguir una co-responsabilitat dels serveis en la coordinació del dispositiu.

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

La valoració dels resultats és positiva malgrat la càrrega de feina que ha suposat per al serveis i per a totes les persones que participen del desplegament del dispositiu l'increment de 1 a 3 processos electorals.

La proximitat entre comicis també ha tingut elements positius i ha permès avançar en alguns aspectes com:

- Formació personal en tasques especialitzades.
- Desenvolupar aplicacions de gestió.
- Definir protocols de seguiment i accions de comunicació.
- Consolidar sortida i publicació de dades de participació i de resultats.

Indicadors del programa

Coordinar el conjunt dels dispositiu electoral: (Sí *3)

Exposició llistes Cens / Gestió locals i material electoral / Sorteig i notificacions membres meses / Selecció i formació personal / Coordinació INE i JEZ / Sortida de dades.

Coordinar la gestió econòmica del dispositiu: (Sí *3)

adjudicar, intercanvi amb la Delegació del Govern, gestió pagaments.

Situar el material electoral de que disposa l'Ajuntament al magatzem definitiu situat al soterrani de la Fira.
(Sí)

DIRECCIO DE SERVEIS	DIRECCIÓ D'ÀREA		
SERVEI	Logística i Missatgeria		
PROGRAMA	Logística i Compres		
CODI PROGRAMA	93302	ANY	2019

perspectiva gènere (PG)	procés participatiu (PP)	proposta resolució (PR)
NO	NO	NO

Orientació estratègica (referència al Pla de mandat 2015-2019)

Prioritat	--
Compromís	--

Descripció del programa

El servei de Compres i Logística té com a objectiu obtenir els recursos materials per a l'organització, garantint els millors recursos per l'Ajuntament, optimitzant el procés d'intermediació entre el client extern – intern.

Ambit competencial	Persones destinatàries
Competència pròpia	Usuari intern: conjunt de l'organització municipal

Objectius anuals

1. Renovació parc mòbil.
 - Classificar i inventariar els vehicles.
 - Estudi de l'estat del parc mòbil.
 - Establir un calendari d'actuacions pel correcte manteniment del parc de vehicles.
2. Millorar els estàndards de neteja dels edificis municipals.
 - Anàlisi de les incidències de neteja.
 - Qualitat del servei de neteja.
 - Inclusió de les incidències de neteja en el sistema GMAO.
3. Gestió del mobiliari d'oficina.
 - Relació d'un catàleg de mobiliari dels edificis municipals.
 - Gestió de les incidències de reparació de mobiliari.
 - Inclusió de les incidències de mobiliari en el sistema GMAO.

Actuacions realitzades i resultats assolits

- Durant l'últim trimestre de l'any 2019 es van establir les bases per realitzar la integració de les brigades del servei de Logística i del servei de Patrimoni i Manteniment.
- Durant l'any 2019 s'han realitzat les compres de material d'oficina, material de neteja, electrodomèstics, roba de treball, etc., sense cap centralització ni directriu global. La tasca de distribució del material s'ha seguit realitzant en les mateixes condicions que en anys anteriors i no s'han optimitzat els recursos disponibles.
- L'organització d'un servei eficient de compres i distribució és una tasca molt complexa que necessita de molts recursos de personal, dels que en l'any 2019 no es disposava. Aquesta feina queda pendent realitzar-la durant els propers anys.

Millora del parc mòbil

- S'ha iniciat el procediment per tal d'inventariar i classificar la totalitat dels vehicles que actualment formen part del parc mòbil de l'Ajuntament. Durant el 2019 s'ha inventariat la flota de vehicles compartits (són els vehicles que depenen directament del servei de logística) i s'ha recopilat la informació inicial de la resta de vehicles per inventariar-los correctament durant el 2020.
- Del inventari realitzat durant el 2019 (flota compartida), s'ha fet un estudi tècnic relatiu a l'estat de la flota actual, que manifesta la necessitat de la seva renovació, tant per l'estat de conservació i vida útil dels vehicles, com dels nous requeriments mediambientals. S'haurà de realitzar un estudi tècnic relatiu a l'estat de la resta de vehicles que encara no s'han inventariat correctament, que es preveu realitzar durant el 2020, aprofitant la nova sinergia que ha generat la unificació del servei de Logística al servei de Patrimoni i Manteniment.
- S'han realitzat les corresponents operacions ordinàries de manteniment, neteges i inspeccions amb la periodicitat legalment establerta, garantint en tot moment un bon estat dels vehicles municipals.
- S'ha establert un calendari d'actuacions per poder dur a terme correctament les operacions de manteniment, neteja i reparació dels vehicles de la flota compartida. La resta de vehicles els ha gestionat els seus serveis corresponents.

Millorar els estàndards de neteja dels edificis municipals

- Durant el 2019 s'han resolt la totalitat de les incidències originades, ja siguin les incloses dins del contracte de servei de neteja, com de les actuacions extraordinàries que han requerit alguns edificis i/o espais municipals. Existeix un informe de qualitat del servei de neteja que detalla cada una d'aquestes actuacions.
- S'ha valorat el servei de neteja segons uns criteris de qualitat establerts amb caràcter previ a l'emissió de dos informes confeccionats per una empresa externa. Aquestes dues valoracions determinen la qualitat del servei com a "bona".
- Durant l'últim trimestre del 2019 s'ha iniciat el procediment per que en un futur es puguin gestionar les incidències de neteja mitjançant el sistema GMAO del servei de Patrimoni i Manteniment. Durant el 2019 la gestió de les incidències s'ha continuat realitzant mitjançant fulls de càlcul, i es preveu que durant el 2020 la seva implementació dins del GMAO pugui ser efectiva.
- En el nou Plec del servei del contracte de neteja, que actualment es troba en licitació, s'ha inclòs una clàusula que incorpora la tramitació de les incidències de neteja a través del GMAO.

Gestió del mobiliari d'oficina

- Durant el 2019 s'ha treballat en el catàleg de mobiliari, que al ser molt divers, s'ha classificat segons cada edifici. Aquest treball de camp ha servit per establir criteris d'unificació de mobiliari, tant del seu aspecte com de l'estat de conservació.
- Aquesta classificació prèvia ha servit per buscar un sistema de codificació i implantar un procediment per inventariar els diferents elements que componen el mobiliari.
- Durant els últims mesos de l'any s'ha iniciat l'estudi de mercat per cercar un programa informàtic que permeti inventariar el mobiliari segons les necessitats globals que té l'ajuntament de Terrassa.
- S'ha iniciat la redacció dels plecs tècnics i administratius per a la licitació del contracte de subministrament de mobiliari que compleixi amb els requisits de l'actual normativa en matèria de prevenció de riscos laborals i permetin dotar als equipaments municipals d'unes millors eines de treball.
- Durant el 2019 s'han seguit gestionant les incidències relacionades amb la dotació i/o reparació del mobiliari mitjançant el correu electrònic del servei de Logística destinat a aquest efecte. Actualment no es disposa de cap programa específic habilitat per dur a terme aquesta tasca. En l'últim trimestre del 2019 s'ha iniciat la creació d'una plataforma de compres i seguiment de la gestió com a mètode alternatiu.

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

- La unificació de les brigades ha permès millorar la gestió dels trasllats, tant de personal com de material, tot i que encara és un procediment que s'està desenvolupant i s'estan marcant els objectius definitius.
- En quan a les compres de material s'ha pogut repartir el 100% del material que s'ha comprat. No obstant això no vol dir que s'hagi pogut comprar el 100% del material requerit, tant sigui per manca de recursos econòmics com de personal.

Millora del parc mòbil

- Durant el 2019 s'ha realitzat l'estudi tècnic del 100% de la flota compartida. Aquesta avaluació dels vehicles ens ha servit per marcar els nous objectius dels propers anys. Aquest objectiu permetran conèixer les necessitats de la flota global de vehicles que l'ajuntament té actualment.
- Aquest estudi tècnic permetrà equiparar l'augment de demanda de vehicles per part del personal de l'ajuntament amb els recursos disponibles dins del parc mòbil, a fi de continuar oferint un servei basat en criteris d'eficàcia i eficiència.
- Es proposa com a objectiu de cara a l'any vinent resoldre la problemàtica d'insuficiència relativa al nombre de vehicles que actualment es disposa, així com combatre l'alt grau d'obsolescència en la flota existent.

Millorar els estàndards de neteja dels edificis municipals

- Segons els informes confeccionats per l'empresa externa de control de qualitat, hi ha espais en determinats equipaments, que cal fer-ne un seguiment i millorar la qualitat de la prestació del servei de neteja.
- Queda pendent la gestió de les incidències dins dels sistema GMAO del servei de Patrimoni i Manteniment, tot i que s'han resolt el 100% de les mateixes.

Gestió del mobiliari d'oficina

- S'ha donat resposta al 100% incidències relacionades amb les reparacions de mobiliari gestionades pel servei.

- S'ha comprat mobiliari pel 100% del pressupost de que es disposava, tot i que no s'ha pogut donar resposta a la totalitat de les necessitats que els diferents serveis han demanat, degut a la limitació pressupostària.
- Tot i que no s'ha inventariat el mobiliari, s'han establert els criteris per implantar un procediment de codificació del mobiliari i així obtenir les dades reals de l'estat de conservació i quantificació dels elements de mobiliari.

Indicadors del programa

Millora del parc mòbil

- Inventari de vehicles: 100% vehicles classificats de la flota compartida
- Estudi tècnic sobre l'estat de la flota actual: 100% vehicles estudiats de la flota compartida
- Calendari d'actuacions manteniment vehicles: 100% calendari establert de la flota compartida

Millorar els estàndards de neteja dels edificis municipals

- Informe de qualitat del servei de neteja 100% incidències classificades
- Avaluació de la qualitat del servei neteja: 100% edificis avaluats amb els criteris implantats
- Incidències gestionades amb GMAO: 0% incidències gestionades pel servei
- Incidències gestionades servei (excel): 100% incidències gestionades pel servei

Gestió del mobiliari d'oficina

- Catàleg del mobiliari: 40% del mobiliari s'ha inventariat
- Gestió de les incidències reparació: 100% de les incidències solucionades
- Gestió de les incidències amb GMAO: 0% incidències gestionades pel servei

DIRECCIO DE SERVEIS	DIRECCIÓ D'ÀREA		
SERVEI	Patrimoni i Manteniment		
PROGRAMA	Manteniment d'edificis municipals		
CODI PROGRAMA	93303	ANY	2019

perspectiva gènere (PG)	procés participatiu (PP)	proposta resolució (PR)
NO	NO	NO

Orientació estratègica (referència al Pla de mandat 2015-2019)

Prioritat	Prioritat 3. Millorarem el model urbà de Terrassa i potenciarem la mobilitat, la sostenibilitat, el manteniment i la neteja.
Compromís	64. Treballarem per disposar d'uns espais públics funcionals, amables i a l'abast de tothom, dotats d'instal·lacions i elements suficients, accessibles, adequats i ben conservats.

Descripció del programa

Gestionar, executar i controlar la contractació de manteniments globals dels edificis municipals, principalment en l'àmbit de les instal·lacions, per garantir el compliment dels mínims normatius i la continuïtat funcional en condicions de seguretat i confort pels treballadors i ciutadans que en fan ús, per tal de poder disposar d'uns equipaments municipals, a l'abast, que es trobin en unes condicions de funcionament adequades pel seu tipus d'ús.

Ambit competencial	Persones destinatàries
Competència pròpia	Intern: conjunt de l'organització Extern: la ciutadania en general

Objectius anuals

- Gestió del manteniment dels edificis municipals.
 - Continuar amb el procés de legalització d'instal·lacions.
 - Continuar amb el procés de prioritjació de les tasques de manteniment preventiu vers les de manteniment correctiu.
- Unificació de les contractacions dels manteniments.
 - Configurar una contractació dels manteniments més completa i uniforme que s'ajusti als usos i necessitats de tots els serveis afectats pels manteniments.
 - Planificar la contractació en el temps per tal de repartir les càrregues de feines de les operacions de manteniment.
- Implantació del sistema de gestió del manteniment.
 - Continuar amb l'ampliació del sistema GMAO pel manteniment correctiu dels equipaments municipals.

- Ampliació de l'ús del GMAO per manteniments preventius d'instal·lacions, generació dels contractes virtuals per tal de poder generar les ordres de treball i per tant de control de les empreses externes contractades.

Actuacions realitzades i resultats assolits

- S'ha continuat implementant plans de manteniment preventiu i substitutiu per tal de revertir els percentatges de les incidències gestionades pel servei, que durant l'any 2018 eren del 65% dedicades al manteniment correctiu i el 35% restant corresponien a operacions de manteniment preventiu i peticions de millora. Durant l'any 2019 aquest percentatge d'incidències ha estat d'un 60% dedicades al manteniment correctiu i un 40% d'operacions de manteniment preventiu i peticions de millora.
- Durant l'any 2019 s'ha donat continuïtat a una sèrie d'objectius marcats durant el 2018, per tal de poder seguir assolint que totes les instal·lacions estiguin en normativa, pel que s'ha intensificat el manteniment preventiu de les instal·lacions i s'han establert diverses fases d'actuació per tal de poder mantenir totes les instal·lacions en normativa.
- Durant el 2019 s'ha recopilat la informació de l'inventari de totes les instal·lacions de contra incendis tant dels edificis gestionats directament pel servei de Patrimoni i Manteniment, com dels serveis de Cultura, Esports i Joventut. La informació obtinguda en la revisió que s'ha realitzat a finals del 2019 ha de servir per actualitzar les dades de l'inventari i poder realitzar un nou plec de manteniment d'aquestes instal·lacions, així com per establir un pla per realitzar les inspeccions obligatòries amb el canvi de normativa del 2018. S'han redactat dues memòries per tal de esmenar els defectes dels edificis principals, una pels administratius i una altra pels centres cívics. Per a la resta d'edificis es programa la seva redacció i execució durant la resta de mandat.
- S'ha donat continuïtat a la sistematització i optimització de la contractació dels manteniments, que ens permet optimitzar tant els recursos propis com de les empreses externes contractades, per tal de poder garantir uns estàndards de manteniment adequats a cada tipus d'instal·lacions i ús. Aquesta sistematització permet la planificació de les tasques per tal que tinguin la mínima incidència en el normal ús dels edificis.
- Durant el 2019 s'ha unificat la contractació del manteniment preventiu i correctiu dels edificis administratius no inclosos en l'anterior contractació i els principals edificis d'equipaments cívics, deixant fora del contracte aquells locals de menor ocupació i capacitat que queden coberts amb la brigada del servei. Aquest contracte està dintre dels objectius d'intentar unificar i optimitzar els recursos que actualment es disposen.
- S'han unificat en un únic plec de contractació, en quatre lots diferents, aquells manteniments d'instal·lacions que només poden realitzar empreses especialitzades, com són els parallamps, portes de garatges, portes automàtiques i grups electrògens. S'ha fet una licitació oberta en la modalitat d'obert simplificat sumari. Per tal de poder realitzar aquesta contractació s'han utilitzat les dades actualitzades que ens van proporcionar les contractacions del 2018.
- S'ha continuat amb la implantació del sistema de GMAO del servei, s'han optimitzat els processos de treball, implantant nous indicadors, i modificat els fluxos de treball per tal de millorar l'eficiència dels mateixos.
- Durant el 2019 s'ha continuat amb la introducció i actualització del inventari de les instal·lacions contractades en els nous plecs adjudicats en aquest any i s'han generat nous contractes de manteniment preventiu dins de la plataforma de gestió del servei. S'ha iniciat la estandarització dels processos de comprovació i validació de les tasques realitzades per les empreses externes.
- S'ha format al personal de les empreses externes en la gestió de les incidències dels seus respectius contractes dins de la plataforma de gestió GMAO del servei.
- S'ha continuat amb la gestió de les incidències del servei de Patrimoni i Manteniment mitjançant tauletes electròniques en la plataforma de gestió GMAO. Durant aquest any s'ha incorporat nou personal dins de

la brigada del servei que s'ha format degudament per que pugui gestionar les incidències dins de la plataforma. Aquesta gestió permet reajustar les tasques que tenen assignades els operaris segons la càrrega de feina.

Resultats Assolits

De les tasques realitzades durant l'any 2019 en l'àmbit del manteniment els resultats assolits han estat:

- S'ha unificat la contractació dels manteniments que ho permet per tipologia de les tasques a contractar amb l'objectiu de permetre la posterior unificació d'aquestes contractacions amb la resta de serveis de l'Ajuntament.
- S'ha recopilat la informació de les dades de les instal·lacions de la resta de serveis de l'Ajuntament per tal de poder seguir amb la tasca d'unificació de la contractació dels serveis dels manteniments tan preventius com correctius.
- S'ha millorat els plecs de prescripcions tècniques dels contractes de manteniment preventiu de diverses instal·lacions, que permeten tenir un millor control de les instal·lacions i consegüentment menys incidències de manteniment correctiu de les mateixes. Aquests plecs han de servir per contractar els manteniments mitjançant procediments oberts durant l'any 2020.
- Continuar millorant i actualitzant les dades inventariades dels edificis principals (administratius i centres cívics). Millorar els fluxos i indicadors de comprovació de les tasques realitzades.
- Les incidències totals gestionades pel servei durant l'any 2019 han estat 3.120, de les quals el 60% (1.872) corresponen al manteniment correctiu, el 30% (936) corresponen al manteniment preventiu i inspeccions de les instal·lacions i el 10% (312) corresponen a peticions de millora.

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

Tal i com s'ha exposat anteriorment el nivell d'assoliment dels objectius ha estat del 100%:

- S'han realitzat la totalitat de les tasques d'unificació dels contractes gestionats pel servei l'any 2019.
- S'ha dut a terme la implantació, quant a inventari i manteniment preventiu, de les instal·lacions especialitzades dins del nou sistema de gestió GMAO (edificis administratius i centres cívics).
- S'han contractat tots els manteniments preventius que es podia abastar amb el pressupost actual del servei de Patrimoni i Manteniment. Aquests s'han regit per memòries i projectes de manteniment que garanteixen uns estàndards de qualitat en el manteniment.
- S'ha seguit donant suport tècnic a d'altres serveis municipals en matèria de manteniment dels edificis, redacció de projectes, execució d'obres i redacció de plecs tècnics. Aquests serveis requereixen d'un equip tècnic que no tenen, tals com els d'esports, cultura i mercats.
- S'ha reduït el percentatge d'ordres de treball de manteniment correctiu, s'ha passat del 65% al 60%, i s'ha augmentat el percentatge d'ordres de treball de manteniment preventiu i inspeccions, passant del 25% al 30%. Tanmateix el 10% d'ordres de treball i/o incidències actuals corresponen a peticions de millora.

Indicadors del programa

Indicadors de manteniment

Control intern del servei

Grau implantació GMAO = 100% dels edificis estan introduïts

*Número d'edificis/locals del servei de patrimoni i manteniment i d'altres serveis on es realitzen actuacions o manteniments

Nombre Edificis on es gestionen incidències des del servei	165
Nombre Edificis introduïts dins del sistema GMAO	165
Nombre d'edificis no entrats en el sistema GMAO	0

$$\text{Grau implantació GMAO} = \frac{\text{Núm. edificis/locals introduïts al GMAO} - \text{Núm. edificis/locals no entrats}}{\text{Núm. Edificis/locals totals gestionats pel servei}}$$

Percentatges contractació Manteniment preventiu = 100%

*Dels edificis administratius i centres cívics de les instal·lacions d'electricitat, climatització, sanejament, etc.

Instal·lacions que requereixen manteniment preventiu	9
Contractes realitzats 2019	9

$$\text{Percentatges contractació Manteniment preventiu} = \frac{\text{Núm. Contractes 2019}}{\text{núm. instal·lacions que requereixen manteniment preventiu}}$$

Percentatges manteniment correctiu envers al manteniment preventiu = 79%

	Any 2016	Any 2017	Any 2018	Any 2019	Millora Percentatge
Manteniment correctiu	95%	70%	65%	60%	-5%
Manteniment preventiu	5%	20%	25%	30%	5%
Peticions millores	/	-	10%	10%	-

Ratis d'incidències edificis administratius respecte el nombre d'usuaris

	Nombre de treballadors/usuaris	Incidències edificis	Rati
Raval/Didó	357	909	2,55
Pantà	200	756	3,78
Glòries*	320	558	1,74

* En l'edifici Glòries s'han considerat 220 llocs de treball i s'ha estimat 100 persones que correspondrien als diferents torns del policies locals.

Indicadors de la carta de serveis

Afectació ciutadana en tasques de manteniment = 0,45%

$$\text{Afectació ciutadana} = \frac{\text{núm. hores d'aturada -- (8 h)}}{\text{núm. hores que s'ofereix servei -- (1760 h)}}$$

Realització de reparacions i/o mesures pal·liatives ciutadana en tasques de manteniment, per evitar avaries que no impedeixin el servei al ciutadà = 1,5%

$$\text{Impediment atenció al ciutadà} = \frac{\text{núm. hores d'aturada -- (25 h)}}{\text{núm. hores que s'ofereix servei -- (1760 h)}}$$

Retirada d'elements o mobiliari que impliquin risc per les persones = 1 cop, resposta immediata en 2h estava eliminat el risc

Retirada elements amb risc = Temps mig en emprendre mesures necessàries per la protecció del risc

Indicador accessibilitat edificis:

Nombre de dies en els que es limita l'accessibilitat als edificis per obres o manteniments = 0 dies

Indicadors d'execució econòmica

Concepte de despesa	Pressupost inicial	Pressupost definitiu	Despesa executada	% d'execució
Personal				
Compra béns i serveis	1.624.833,00	1.554.944,21	1.728.777,37	
Transferències corrents	-			
Inversions	1.069.015,00	2.306.860,76	2.216.786,80	
Transferències capital	-			
TOTAL.....	2.693.84800	3.861.804,97	3.945.564,17	

Concepte d'ingrés	Pressupost inicial	Pressupost definitiu	Ingressos realitzats	% d'execució
	-			
	-			
	-			
	-			
TOTAL.....				

DIRECCIO DE SERVEIS	DIRECCIÓ D'ÀREA		
SERVEI	Patrimoni i Manteniment		
PROGRAMA	Gestió del Patrimoni		
CODI PROGRAMA	93306	ANY	2019

perspectiva gènere (PG)	procés participatiu (PP)	proposta resolució (PR)
NO	NO	NO

Orientació estratègica (referència al Pla de mandat 2015-2019)

Prioritat	Prioritat 3. Millorarem el model urbà de Terrassa i potenciarem la mobilitat, la sostenibilitat, el manteniment i la neteja.
Compromís	64. Treballarem per disposar d'uns espais públics funcionals, amables i a l'abast de tothom, dotats d'instal·lacions i elements suficients, accessibles, adequats i ben conservats.

Descripció del programa

El programa dona continuïtat al desenvolupament de la Gestió Patrimonial iniciada al 2016 i desenvolupa el programa d'intervenció en aquells edificis que es consideri prioritari amb l'objectiu de poder disposar d'uns equipaments municipals que es trobin en unes condicions de funcionament adequades pel seu tipus d'ús.

Ambit competencial	Persones destinatàries
Competència pròpia	Intern: conjunt de l'organització Extern: la ciutadania en general

Objectius anuals

1. Desenvolupament de la gestió patrimonial.
 - Classificació i recerca de les dades de les propietats de l'ajuntament.
 - Estudi de l'estat de les finques municipals.
 - Control i gestió dels convenis i/o cessions d'espais en equipaments municipals.
 - Redacció de fitxes d'edificis municipals.
 - Resolució de consultes relatives als edificis municipals.
2. Projectes i reformes.
 - Programar i prioritzar les actuacions d'intervenció necessàries per millorar l'estat dels edificis.
 - Redactar i/o aprovar memòries i projectes tècnics relatius als edificis municipals.
 - Realitzar el seguiment de les obres com a tècnics i/o representants de la propietat.

Actuacions realitzades i resultats assolits

1. Desenvolupament de la gestió patrimonial

- S'ha donat continuïtat al procés d'actualització de l'inventari de les propietats immobiliàries municipals, recopilant, classificant i ordenant tota la informació referent als béns patrimonials.

Paral·lelament amb el servei d'Intervenció es contrasta la informació recercada per actualitzar les dades compartides.

- Durant tot l'any 2019 s'ha continuat completant el llistat dels béns patrimonials que es va publicar al mes d'abril del 2019 al Portal de Transparència. Aquest llistat és un recull de tots els immobles municipals, els quals els classifiquem segons el seu ús (administratiu, equipament cívic, esportiu, cultural, masies o naus, edificis i locals per entitats i societats municipals, mercats, sanitaris i educatius, finques i solars) i on s'indiquen les seves característiques i dades principals (nom, superfície, districte, adreça, etc).
- S'han incorporat en el llistat els edificis que han sofert un canvi de titularitat o s'ha realitzat un expedient de reversió i que ara són propietat de ple dret de l'Ajuntament, com per exemple l'edifici de l'antic Ajuntament de Terrassa, la Masia Els Bellots o la Masia Torre Mossèn Homs.
- Des del 2017 es va completant i recercant la informació del tots els edificis municipals. Durant el 2019 s'han actualitzat diverses dades del llistat, actualitzant informació de les entitats que ocupen alguns edificis o espais dels mateixos, codificació patrimonial, revisió de superfícies, etc. Com a novetat s'han començat a realitzar les fitxes resum de cada un dels edificis indicant les dades actualitzades i recercades. Del total dels més de 300 edificis municipals classificats, s'han realitzat 122 fitxes amb la recopilació de les dades individualitzades d'aquests immobles.
- S'ha donat continuïtat a la recerca i enregistrament de la informació relativa a la comprovació de la titularitat dels edificis patrimonials. Es classifica tota la informació rebuda al servei de Patrimoni i Manteniment recercada als diferents serveis de l'Ajuntament (Cadastre Municipal, Llistat d'Inventari del servei d'Intervenció, Arxiu Municipal, etc). En alguns casos és necessari consultar a altres entitats externes (Registre de la Propietat, Diputacions, Generalitat de Catalunya, etc). Es recopilen els documents trobats i s'endrecen dins dels expedients dels immobles corresponents. Tot seguit s'incorporen les dades necessàries al llistat de béns patrimonials.
- S'ha anat actualitzant la informació relativa a la gestió de les cessions dels immobles municipals indicant si estan cedits o són de gestió directa, quin és el servei de l'Ajuntament que el gestiona i quines són les entitats que els ocupen. S'ha indicat en el llistat els edificis municipals cedits a entitats. Les cessions a entitats són principalment espais ubicats en edificis d'equipaments cívics, en naus o masies, en locals, en equipaments esportius i en alguns edificis educatius.
- Durant l'any 2019 s'han posat al dia un total de 166 convenis i/o cessions d'espais d'edificis municipals ocupats per diferents entitats, ordenat en una bases de dades que controla el nostre servei. Els convenis es classifiquen per àrees adscripció i s'indica quin edifici ocupa, adreça, servei al quals estan adscrits, tipus d'acord (lloguers, convenis de cessió d'ús privatiu, demanial, temporal d'ús, concessions gratuïtes, cessions de terreny, etc), terminis de vigència, dates d'inici i finalització, nom de l'entitat i d'altres dades complementaries. La base de dades s'està actualitzant constantment, a la vegada que es continua recercant i renovant tots aquells convenis i/o cessions amb altres entitats que estan caducats o pendents de formalitzar.
- S'han iniciat i desenvolupat nous expedients patrimonials per gestionar els tràmits necessaris per tal de portar a terme la renovació de la concessió administrativa de l'edifici de la Nova Jazz Cava, la cessió temporal d'un espai en planta baixa de l'edifici del carrer Pantà 20 perquè l'Agència Tributària disposés d'un espai adient poder atendre als ciutadans durant la campanya de la renda, la cessió d'ús privatiu gratuït d'una de les naus del Vapor Cortès perquè l'entitat Prodis la pugui fer servir per la seva tasta social, la reversió a mans de l'ajuntament de la Masia Els Bellots i de la Masia Torre Mossèn Homs, i un conveni de cessió temporal d'uns locals del carrer Arenys de Mar per l'AMPA de l'escola Pere Viver.
- S'ha donat compliment a tots els compromisos recollits a la Carta de Serveis oferint la informació relativa als edificis de l'ajuntament sol·licitada pels ciutadans i/o altres entitats municipals.

- S'han contestat totes les instàncies rebudes a través del Registre de l'Ajuntament relatives a les competències del servei de Patrimoni i Manteniment i s'ha informat periòdicament als sol·licitants de l'estat de les mateixes.

2. Projectes i reformes

- Un cop endreçada la classificació dels immobles patrimonials es comprova el seu estat general de conservació per tal de determinar quines són les actuacions necessàries i grau de prioritats en el desenvolupament de les intervencions que es considerin.
- Tenint en compte aquest criteri s'han redactat projectes i memòries valorades i s'han executat totes les obres i manteniments que s'han considerat prioritaris, gestionant des de l'inici fins al final tot tipus d'intervencions de reparació, millora i seguretat dels edificis que són propietat de l'Ajuntament. També s'han redactat altres projectes i memòries valorades per a previsió de l'any 2020 i anys futurs.
- Aquestes memòries, projectes i obres contempnen les actuacions necessàries en edificis administratius, centres cívics, casals cívics, locals socials, equipaments esportius i culturals. Aquestes actuacions han tingut les següents finalitats:
 - S'han continuat realitzant actuacions de redistribucions d'espais d'oficines, de magatzems, de locals i edificis destinats a altres serveis, com Esports, Joventut, Cultura, Centres Cívics, etc., segons les necessitats del servei i de l'ús que es dona, actualitzant aquests espais, amb la normativa vigent, a les disposicions mínimes de seguretat i salut als llocs de treball.
 - S'han realitzat tot tipus d'intervencions en les instal·lacions dels edificis municipals, com l'execució de noves xarxes de dades, renovació de SAI's, adequacions de quadres d'instal·lacions i noves línies elèctriques, modernització de quadres de maniobres, reformes i renovacions de grups electrògens, de compressors, d'escomeses, de sistemes de climatització, d'il·luminació i enllumenat, de sanitaris, de control i vigilància, de megafonia, control d'accessos, etc.
 - S'han fet intervencions estructurals i de rehabilitació: reforços i estabilitzacions estructurals, consolidació estructural, reparació i substitucions de paraments i paviments, adequació d'espais per millorar la seva accessibilitat, rehabilitacions de façanes, cobertes, obres d'adequació de tancaments interiors i exteriors.
- S'han analitzat i avaluat alguns dels edificis municipals que presentaven importants mancances i/o patologies per tal de prioritzar les actuacions i projectes necessaris per tal de renovar-los en la mesura que sigui possible i poder fer ús de l'edifici complet o d'alguns dels seus espais.
- S'han dut a terme diversos projectes, intervencions i/o obres en alguns edificis municipals per tal de poder millorar els seus espais, garantir la seva seguretat estructural o garantir la seva seguretat envers actes de vandalisme.
- Seguint aquests criteris durant l'any 2019 s'han portat a terme actuacions en els edificis que es consideren prioritaris, la majoria d'ells catalogats, per tal de donar continuïtat a la seva renovació. Per exemple s'ha realitzat la rehabilitació estructural al soterrani i de reforma de la coberta a la Casa Alegre de Sagrera i la reforma integral dels magatzems i de la coberta de l'espai Andana en el Condicionament Terrassenc. S'ha millorat l'accessibilitat als banys de l'edifici Alberg dins del recinte de la Masia dels Bellots. S'ha fet la reparació de diferents elements dels tancaments exteriors del Mercat de la Independència (reparacions estanqueïtat de la lluernia i millores dels elements de seguretat). S'han instal·lat i/o legalitzat línies de vida a diferents edificis municipals, com per exemple edifici del passatge Tete Montoliu. S'ha realitzat intervencions de reforma en alguns equipaments esportius (substitució de paviment de la pista d'atletisme de Can Jofresa, reparació de les grades de l'estadi Olímpic). S'han completat en 2 fases la reforma de la coberta i millora d'espais interiors de la Sala Muncunill i s'han finalitzat les obres de millora per l'ús i manteniment de l'Antic Ajuntament de Sant Pere.

- Tanmateix s'ha realitzat diferents intervencions en edificis on es dona servei directe als ciutadans i on hi treballen treballadors municipals, per tal d'adequar els seus espais a les necessitats de la corporació municipal i de la ciutadania. S'han realitzat redistribucions o sectoritzacions d'espais i actualitzacions d'algunes de les seves instal·lacions a l'edifici seu de Casa Galeria, als centres cívics President Macià, Francisca Redondo, i casal cívic de Can Boada, a la Biblioteca Central, a la planta baixa de l'edifici del carrer Pantà 20, al local de planta baixa del Vapor Gran i al local social de Poble Nou. S'ha portat a terme la primera fase d'implantació d'un nou sistema de telegestió en els edificis principals de l'ajuntament (edifici Glòries, Pantà, centre cívic President Macià i Raval-Didó) que permet gestionar telemàticament diferents elements de les instal·lacions d'aquests edificis, com pot ser el control de calderes, centrals d'alarmes d'incendis i d'intrusió, grups electrògens, escomeses elèctriques, etc.
- S'han realitzat actuacions de promoció dels espais i/o edificis municipals buits, com per exemple la Masia Els Bellots i l'edifici del l'Antic Ajuntament de Terrassa, perquè es pugui disposar d'ells per diferents usos. En aquest marc s'ha iniciat la redacció d'uns projectes per tal de que aquests edificis siguin seu de diversos serveis municipals.
- Abans d'acabar l'any 2019, s'han executat les obres de 28 expedients de contractació d'obres, les quals 14 eren inversions ordinàries i 14 pertanyen a les inversions financerament sostenibles, aprovades entre el juliol de l'any 2018 i el mes de juny del 2019. S'adjunta annex de les actuacions realitzades durant el 2019 amb els corresponents imports.
- S'ha realitzat l'aprovació de 12 projectes, per poder realitzar la tramitació dels seus corresponents expedients d'obra, amb previsió d'execució de les obres durant l'any 2020 i posteriors. Es tracta de procediments de contractació d'obres menors com procediments de contractació oberts, algunes corresponents a les inversions financerament sostenibles aprovades al mes de juliol de 2019. D'aquests expedients s'ha iniciat tot el procediment de contractació en quant a la preparació dels plecs tècnics i la seva licitació.
- Durant el 2019 s'ha iniciat la redacció de 20 projectes per poder realitzar tot tipus d'actuacions de millora i reforma en els edificis municipals, com a previsió per futures intervencions a realitzar en el moment que es disposin els recursos econòmics necessaris.

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

- S'han classificat el 100% dels immobles patrimonials que figuren al llistat d'Inventari del servei de Fiscalització en funció de la seva configuració (ús administratiu, equipaments cívics, esportius, culturals, masies o naus, edificis i locals per entitats i societats municipals, mercats, sanitaris i educatius, finques i solars).
- S'ha actualitzat la informació del 100% del total de bens consistorials que figuren al llistat d'Inventari del servei de Fiscalització i Inventari de l'ajuntament (en total són 396 immobles analitzats).
- S'ha formalitzat un document fitxa-resum amb les dades individualitzades dels immobles indicant les dades actualitzades i recercades. Del total dels més de 300 edificis municipals classificats s'ha realitzat 122 fitxes per a la recopilació de les dades. Per tant el grau d'assoliment de redacció de les fitxes-resum realitzades és del 40%.
- S'han completat les dades del 95% dels immobles patrimonials considerats com a principals (ús administratiu, equipaments cívics, esportius, culturals, masies o naus, edificis i locals per entitats i societats municipals i equipaments d'abastament o mercats).
- S'han formalitzat 150 dels 166 convenis i/o cessions existents, d'edificis municipals o d'alguns dels seus espais, per controlar, endreçar i tenir actualitzada tota la documentació relativa a la seva gestió. Per tant el grau d'assoliment formalització de convenis i/o cessions és del 90%.

- S'han redactat 20 projectes i memòries que són les avaluades com aquelles actuacions prioritàries en els edificis municipals que presenten deficiències més importants. Per tant el grau d'assoliment de redacció de projectes i memòries valorades és del 100%.
- S'han executat 28 obres d'una previsió de 28. Per tant el grau d'assoliment d'obres executades és del 100% dins del termini establert i segons el pressupost previst i sol·licitat.
- S'han aprovat 12 projectes i memòries per poder realitzar la tramitació dels seus corresponents expedients d'obra, amb previsió d'execució de les obres durant l'any 2020 i posteriors. Per tant el grau d'assoliment d'aprovació de projectes i memòries valorades és del 100%.

Indicadors del programa

Control del llistat dels béns patrimonials

% classificats:	100 %
% s'han actualitzat les dades:	100 %
% s'han completat dades dels immobles:	95 % (190 de ± 200 dels immobles principals)
% s'han realitzat les fitxes-resum dels immobles:	40 % (122 de ± 300 dels immobles)

Control dels convenis i/o cessions

% de convenis gestionats:	-- (166 convenis)
% de convenis completats:	90 % (16 en tràmit, dels 166 convenis)

Control de l'estat dels immobles

% diagnosticats:	75 % (225 dels immobles patrimonials)
------------------	---------------------------------------

Indicadors interns:

Previsió de redacció de projectes i memòries	20
Previsió d'execució d'obres	28
Previsió d'inici d'expedients	12
Projectes i memòries valorades	20
Obres executades	28
Inici d'expedients	12

► Projectes i memòries redactades 2019 = 100% de les previstes

$$\text{Projectes i memòries 2019} = \frac{\text{núm. memòries previstes 2019} - \text{núm. memòries realitzades 2019}}{\text{núm. memòries previstes}}$$

► Obres executades 2019 = 100% de les previstes

$$\text{Obres executades 2019} = \frac{\text{núm. obres previstes 2019} - \text{núm. obres executades 2019}}{\text{núm. obres previstes}}$$

► Expedients iniciats 2019 = 100% dels previstos

$$\text{Inici expedients 2019} = \frac{\text{núm. inici expedients 2019} - \text{núm. expedients iniciats 2019}}{\text{núm. inici d'expedients previstos}}$$

DIRECCIO DE SERVEIS	TECNOLOGIA I SISTEMES D'INFORMACIÓ		
SERVEI	Arxiu Municipal		
PROGRAMA	Arxiu Administratiu		
CODI PROGRAMA	33221	ANY	2019

perspectiva gènere (PG)	procés participatiu (PP)	proposta resolució (PR)
NO	NO	NO

Orientació estratègica (referència al Pla de mandat 2015-2019)

Prioritat	4. Facilitarem la participació, la implicació i la col·laboració dels ciutadans i les ciutadanes en el govern de Terrassa i en renovarem l'administració municipal.
Compromís	84. Continuarem incorporant i millorant els sistemes d'informació per disposar de totes les dades susceptibles de ser consultades, amb una operativa fàcil, per així incrementar no tan sols la transparència sinó també el potencial per generar sinèrgies i productes de valor econòmic i ciutadà.

Descripció del programa

Gestionar, organitzar, conservar i difondre la documentació municipal amb la finalitat de garantir l'accés de la informació i la documentació municipal, d'entitats, particulars i empreses que han cedit la seva documentació a l'Arxiu, i fer la difusió del patrimoni documental municipal, a tota la ciutadania.

Les actuacions es centren en:

- ▶ Facilitar l'accés a la documentació i a la informació municipal mitjançant la consulta i la reproducció de documents originals.
- ▶ Organitzar i descriure la documentació i la informació produïda i custodiada per posar-la a disposició de la ciutadania.
- ▶ Implementar el sistema de gestió documental a tota l'administració municipal.
- ▶ Orientar i assessorar consultes sobre els fons documentals de la ciutat de Terrassa
- ▶ Fer difusió i posar en valor la documentació i la informació per afavorir-ne el seu retorn social.
- ▶ Assessorar en la recerca, la consulta i la reutilització dels fons documentals.
- ▶ Preservar i conservar el patrimoni documental del municipi.
- ▶ Organitzar i col·laborar en activitats formatives i de difusió en l'àmbit de la gestió de dades, l'accés a la informació i la documentació i la preservació digital.
- ▶ Digitalitzar la documentació per tal de facilitar-ne la preservació, la recerca, la reutilització i la consulta en línia.

Ambit competencial	Persones destinatàries
Competència pròpia	Intern: tota l'organització Extern: Ciutadania en general

Objectius anuals

1. Implantació d'un sistema de tramitació i gestió d'expedients electrònics corporatiu (Projecte Ariadna)
 - Finalitzar la licitació i adjudicació del contracte.
 - Instal·lació i posada en marxa de la plataforma tecnològica i definició del Pla d'implantació.
 - Disseny i execució dels principals processos i tràmits.
 - Implementació de tot el sistema, pla de formació i informació als treballadors/es municipals.
2. Aprovació de la Política de Gestió Documental

Actuacions realitzades i resultats assolits

1. **Projecte Ariadna: aprovació del Pla de projecte.**
 - Adjudicació del contracte a les empreses externes; TSstems i Altran
 - Acabada la instal·lació en els sistemes corporatius de la plataforma de de gestió d'expedients digitals
 - Presentació del projecte Ariadna a totes les àrees i serveis municipals.
 - Inici del disseny dels primers tràmits generals a la nova plataforma.
 - Anàlisi de les integracions amb els sistemes actuals de gestió d'expedients municipals.
 - Creació d'un vídeo explicatiu i tot els pla de comunicació (gestió del canvi).
 - En preparació, el pla de formació i acompanyament per al personal de l'Ajuntament.
2. **Aprovada i publicada la Política de gestió documental de l'Ajuntament de Terrassa (8 de Febrer del 2019)**
 - La Política de GD ja està executant en la majoria de projectes corporatius.
 - Sessions d'informació de la Política de gestió documental al personal municipal (desembre 2019). 2 sessions a la BCT

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

1. Projecte Ariadna 65% de compliment dels objectius.
 2. Política de Gestió Documental. 100% d'assoliment
-

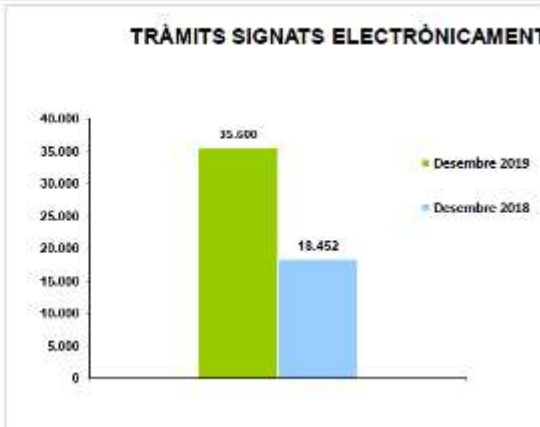
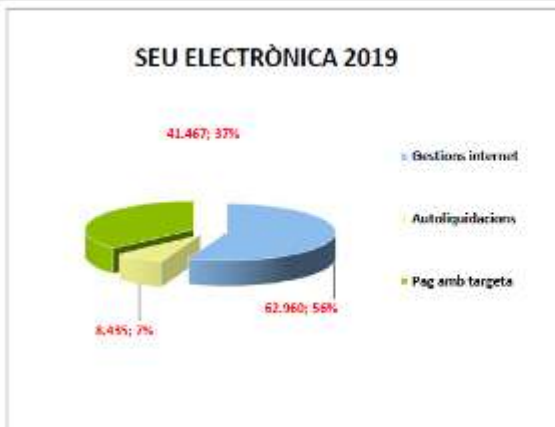
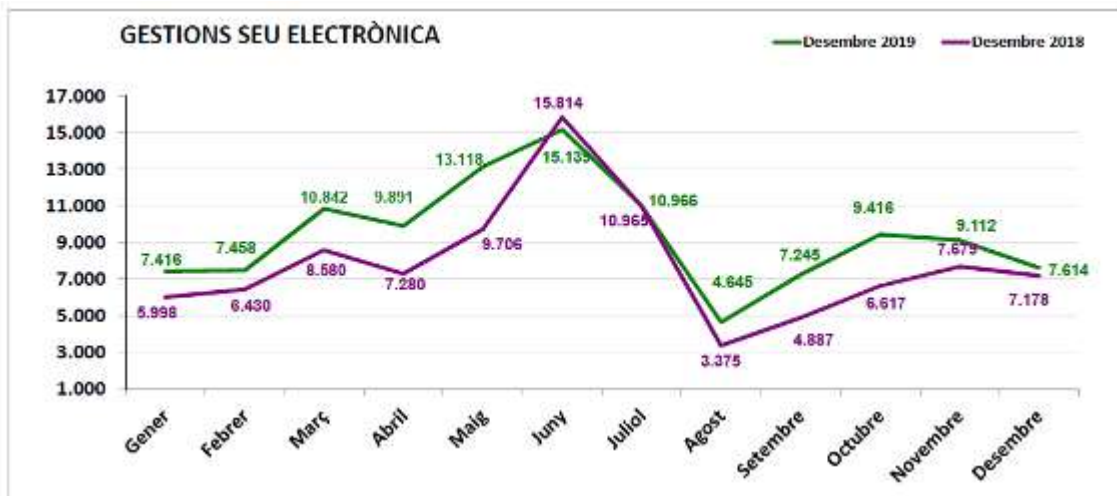
Indicadors del programa

- 2 sessions de formació al personal Municipal per explicar la política de gestió documental.
- 2 sessions del Comitè Director de Projecte Ariadna.

ÀREA DE SERVEIS GENERALS I GOVERN OBERT	FITXA D'INDICADOR		
	SEU ELECTRÒNICA	TECNOLOGIA I SISTEMES D'INFORMACIÓ	Desembre 2019

Desembre 2019					
Mesos	Gestions internet	Autoliquidacions	Pag amb targeta	TOTAL Gestions	Tràmits signats electrònicament
Gener	4.948	1.000	1.468	7.416	2.330
Febrer	4.796	641	2.021	7.458	2.468
Març	5.223	630	4.989	10.842	2.717
Abril	6.088	903	2.900	9.891	3.536
Maig	6.382	1.165	5.571	13.118	3.328
Juny	5.147	539	9.453	15.139	2.808
Juliol	5.127	666	5.173	10.966	2.878
Agost	3.171	354	1.120	4.645	1.900
Setembre	4.931	496	1.818	7.245	2.660
Octubre	6.652	751	2.013	9.416	4.112
Novembre	5.675	610	2.827	9.112	3.645
Desembre	4.820	680	2.114	7.614	3.218
Total	62.960	8.435	41.467	112.862	35.600

Desembre 2018					
Mesos	Gestions internet	Autoliquidacions	Pag amb targeta	TOTAL Gestions	Tràmits signats electrònicament
Gener	3.727	733	1.538	5.998	1.558
Febrer	3.635	533	2.262	6.430	1.337
Març	3.650	709	4.221	8.580	1.405
Abril	4.694	735	1.851	7.280	2.227
Maig	4.999	787	3.920	9.706	2.230
Juny	4.453	824	10.537	15.814	1.675
Juliol	4.211	814	5.940	10.965	1.734
Agost	1.990	430	955	3.375	790
Setembre	3.354	547	976	4.887	920
Octubre	4.520	729	1.368	6.617	1.866
Novembre	4.157	679	2.843	7.679	1.463
Desembre	4.524	912	1.742	7.178	1.247
Total	47.924	8.432	38.153	94.509	18.452



2019

GESTIÓ DE DOCUMENTS ELECTRÒNICS													
GDE.1	Nombre de registres d'entrada amb documents compulsats	6.106	5.639	6.330	5.518	8.505	5.376	5.291	2.337	5.396	5.761	4.473	4.056
GDE.2	Nombre de documents compulsats	12.659	12.027	12.543	10.189	14.129	10.419	10.767	4.194	10.174	11.270	9.129	8.485
GDE.3	Nombre expedients iniciats amb documents digitals des del registre	2.122	1.770	2.854	1.470	2.128	1.821	1.622	775	1.375	1.610	1.286	1.029
GDE.4	Nombre de documents d'alta al gestor documental (inclou registre)	13.526	12.306	13.372	12.743	15.378	121	11.568	4.713	11.015	12.724	10.751	9.929
GDE.5	Nombre de consultes ciutadanes de documents d'arxiu	89	101	94	65	80	64	73	32	66	80	72	50
GDE.6	Nombre de préstecs interns de documentació d'arxiu	154	137	116	109	100	55	56	10	105	128	98	92

2018

GESTIÓ DE DOCUMENTS ELECTRÒNICS													
GDE.1	Nombre de registres d'entrada amb documents compulsats	5.894	6	6.043	6.063	9.537	6.481	5.805	2.539	4.294	6.199	5.077	3.839
GDE.2	Nombre de documents compulsats	12.582	12.043	11.780	12.248	17.726	11.997	11.486	4.850	8.324	13.019	10.156	8.532
GDE.3	Nombre expedients iniciats amb documents digitals des del registre	1.797	1.827	2.326	1.819	2.466	2.667	2.048	1.033	1.113	1.837	1.805	1.243
GDE.4	Nombre de documents d'alta al gestor documental (inclou registre)	13.718	13.357	13.260	13.275	19.232	13.538	11.533	5.256	9.180	13.907	11.436	8.545
GDE.5	Nombre de consultes ciutadanes de documents d'arxiu	94	99	76	89	89	110	72		73	104	90	65
GDE.6	Nombre de préstecs interns de documentació d'arxiu	101	135	129	126	129	111	121		101	120	94	62

DIRECCIO DE SERVEIS	SERVEIS DE TECNOLOGIA I SISTEMES D'INFORMACIÓ		
SERVEI	SERVEIS DE TECNOLOGIA I SISTEMES D'INFORMACIÓ		
PROGRAMA	Projecte SmartCity		
CODI PROGRAMA	46200	ANY	2019

perspectiva gènere (PG)	procés participatiu (PP)	proposta resolució (PR)
NO	NO	NO

Orientació estratègica (referència al Programa de Govern 2015-19)

Objectius	<p>3. Les ciutats han de ser ecosistemes intel·ligents que s'autoregulin, desenvolupin resiliència i gestionin les complexitats que contenen i s'hi produeixen.</p> <p>4. Facilitarem la participació, la implicació i la col·laboració dels ciutadans i les ciutadanes en el govern de Terrassa i en renovarem l'administració municipal</p>
Eixos	<p>70. Reduirem les emissions de gasos contaminants i el soroll, per a millorar la qualitat ambiental de la ciutat i contribuir als objectius de la lluita contra el canvi climàtic, d'acord amb els compromisos de la Cimera de París.</p> <p>74. Implantarem tecnologies Smart per dotar a la ciutat d'una millor intel·ligència per a la gestió urbana i de recursos eficaç, especialment en la dimensió del medi ambient,...</p> <p>84. Seguirem incorporant i millorant els sistemes d'informació per a disposar de totes les dades susceptibles de ser consultades, amb una operativa fàcil, per d'aquesta forma incrementar no tan sols la transparència, sinó també el potencial per generar sinèrgies i productes de valor econòmic i ciutadà</p> <p>85. Prestarem serveis eficients i eficaços on l'administració electrònica i els processos de millora contínua hi tinguin un paper rellevant.</p> <p>94. Incentivarem programes i projectes per aconseguir una ciutadania smart, activa en el desenvolupament continu del model de ciutat intel·ligent del futur</p>

Descripció del programa

Ambit competencial	Persones destinatàries
Competència pròpia	Intern: tota l'organització Extern: Ciutadania en general

El programa que incorpora el Projecte Smart City, s'orienta al desenvolupament de projectes de transformació digital mitjançant les tecnologies Smart City, emmarcats en el Pla Director Smart City Terrassa 2015-2020

Objectius anuals

Projectes en curs:

- TEI - Terrassa Energia Intel·ligent (<https://www.terrassa.cat/tei>)
 - Implantació plataforma tecnològica.
 - Desplegament xarxa de fibra òptica.

- ▶ Resiliència - Terrassa Preparada i Resilient (<https://www.terrassa.cat/resiliencia-urbana>)
 - Redacció del Pla Director de la resiliència urbana a Terrassa
- ▶ iEdificis - Projecte Pilot Edificis Intel·ligents de Red.es (<https://www.terrassa.cat/iedificis>)
 - Caracterització edificis
 - Gestió participació de les entitats no municipals.
 - Definició dels casos d'ús i dels sistemes tecnològics que s'inclouran a la licitació.
- ▶ Sentilo -Desplegament noves funcionalitats Sentilo Terrassa (<http://sentilo.terrassa.cat>)
 - Evolutiu de la plataforma, articulats amb l'adjudicació del ECAS 6478/2018
 - Integració de nous sensors i aplicacions de gestió.
- ▶ Plataforma Ciutat Intel·ligent - Automatització processos Smart ECAU 8776/2018
 - Implantació de la xarxa LoRaWAN
 - Desenvolupament/implantació del procesador d'esdeveniments complexos (CEP). Nou mòdul de la plataforma de ciutat intel·ligent.
- ▶ PDSCT – Inici dels treballs de Redacció del nou Pla Director Smart City Terrassa.

Actuacions realitzades i resultats assolits

- 1-a) TEI -Implantació plataforma tecnològica.
 - Reunió de Kick-off a principis de novembre.
 - Projecte en curs
- 1-b) TEI -Desplegament xarxa de fibra òptica.
 - Reunió de Kick-off a principis de novembre.
 - Direcció Obra a càrrec de Projectes i Obres.
 - Obres en marxa.
- 2-a) Resiliència- Redacció del Pla Director de la resiliència urbana a Terrassa
 - Finalitzada la fase pro-positiva.
 - En curs anàlisi de resultats.
 - Iniciat el procés de redacció, partint de:
 - Metodologia Hazur.
 - Tallers de generació d'estratègia.
 - Benchmarking de diverses experiències (inclòs BCN).
- 3-a) iedificis - Caracterització edificis
 - Validat esborrany de plec tècnic que licitarà Red.es
 - En finalització recollida dades edificis.
- 3-b) iedificis - Gestió participació de les entitats no municipals.
 - Redactat i enviat proposta de conveni.
 - Contactats totes les entitats participants. (FGC, ADIF, UPC, CST, Generalitat)
- 3-c) iedificis - Definició dels casos d'ús i dels sistemes tecnològics que s'inclouran a la licitació.
 - En fase de revisió casos d'ús, en curs:
 - Contaminació acústica
 - Detecció incendis forestals
 - Qualitat cel nocturn
- 4-a) Sentilo -Evolutiu de la plataforma, articulats amb l'adjudicació del ECAS 6478/2018
 - Contracte adjudicat.
 - En curs millores planificades.
 - Renovat Terrassa a l'equip direcció comunitat Sentilo

- 4-b) Sentilo -Integració de nous sensors i aplicacions de gestió.
 - Estació meteorològica de Meteocat.
 - Estacions de xarxa de control risc químic.
 - Nivell basses reserva antiincendis
 - Control de radiació UV

- 5-a) Plataforma Ciutat Intel·ligent - Implantació de la xarxa LoRaWAN
 - Obertes pliques.
 - Adjudicat a Cellnex
 - Realitzada reunió Kick-off
 - Projecte en curs

- 5-b) Plataforma Ciutat Intel·ligent - Desenvolupament/implantació del procesador d'esdeveniments complexos (CEP). Nou mòdul de la plataforma de ciutat intel·ligent.
 - Obertes pliques.
 - Adjudicat a Opentrends
 - Realitzada reunió Kick-off
 - Projecte en curs

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

Projectes en curs:

1. TEI - Terrassa Energia Intel·ligent (<https://www.terrassa.cat/tei>)
Pràcticament finalitzada la fase 1 o d'inversions, tant en l'àmbit de l'enllumenat públic (90% canvi de llumeneres finalitzat) com en la instal·lació de plantes fotovoltaïques (100% en fase final de la instal·lació i pendent de legalització). Lleuger endarreriment en els dos apartats tecnològics, no obstant això, no hi ha riscos elevats de fallida.

2. Resiliència - Terrassa Preparada i Resilient (<https://www.terrassa.cat/resiliencia-urbana>)
Projecte endarrerit per el canvi de govern. Finalitzada la fase propositiva del procés participatiu i pendent per al nou exercici 2020 la reorganització de membres i nova convocatòria del Comitè de Seguiment del Pla Director. Lleugerament endarrerit, però amb bones perspectives per al 2020.

3. iEdificis - Projecte Pilot Edificis Intel·ligents de Red.es (<https://www.terrassa.cat/iedificis>)
Durant l'últim trimestre s'ha treballat en la recollida de dades per una propera licitació de caracterització dels edificis participants. Les tasques de preparació dels plec de la licitació s'han vist endarrerides per diversos factors, alguns interns i altres que depenen de Red.es. Perspectives pessimistes per al 2020 si no s'aconsegueix la implementació de l'oficina del projecte.

4. Sentilo -Desplegament noves funcionalitats Sentilo Terrassa (<http://sentilo.terrassa.cat>)
Projecte en curs amb la propera incorporació de noves funcionalitats a la plataforma. Renovat a l'octubre el Comitè de Direcció de la comunitat Sentilo amb la continuïtat de Terrassa.

5. Plataforma Ciutat Intel·ligent - Automatització processos Smart
Projecte LoRaWAN i CEP adjudicats, realitzades al desembre les reunions de inici de projecte. Bones perspectives per al 2020.

6. PDSCT – Inici dels treballs de Redacció del nou Pla Director Smart City Terrassa.
Projecte que no s'ha iniciat finalment al 2019 per manca de recursos. Pendent contractació de serveis de consultoria. Projecte estratègic, perspectives moderadament pessimistes per al 2020 si no es contracten els serveis de consultoria.

Indicadors del programa

Smart Cities		
Internet de les Coses (IoT) - Volumetria Total		
	Proveïdors de dades	12
	Sensors	3.345
	Missatges de dades rebuts	136.584.069
	Ordres enviades a actuadors	6.225
	Alarmes rebudes	139
	Rati de missatges per segon	6
	Aplicacions subscrites	5
Àmbits municipals		7
Energia		
	Sensors	531
	Missatges processats	94.393.320
Contaminació acústica		
	Sensors	69
	Missatges processats	25.281.531
Recollida residus i neteja viària		
	Sensors	2.684
	Missatges processats	16.338.341
Mobilitat		
	Sensors	2
	Missatges processats	200
Gestió Espai Públic - Reg		
	Sensors	16
	Missatges processats	26.796
Cicle de l'Aigua		
	Sensors	8
	Missatges processats	13.335
Meteorologia		
	Sensors	35
	Missatges processats	530.546
Projectes i Actuacions Pla Director en curs		19
Projectes i Actuacions Pla Director finalitzats		10
Processos participatius realitzats		2



Proveïdors de dades: 12
Sensors: 3.345
Missatges de dades rebuts : 136.584.069
Ordres enviades al actuadors : 6.225
Alarmes rebudes: 139
Rati de missatges per segon: 6
Aplicacions subscrietes: 5

Smart cities



Energia: 531
Contaminació acústica: 69
Recollida residus i neteja: 2.684
Espai públic: 16
Cicle de l'aigua: 8
Meteorologia: 35

Sensors

DIRECCIO DE SERVEIS	SERVEIS DE TECNOLOGIA I SISTEMES D'INFORMACIÓ		
SERVEI	SERVEIS DE TECNOLOGIA I SISTEMES D'INFORMACIÓ		
PROGRAMA	Manteniment de SS.II. Infraestructura i programari		
CODI PROGRAMA	92005	ANY	2019

perspectiva gènere (PG)	procés participatiu (PP)	proposta resolució (PR)
NO	NO	NO

Orientació estratègica (referència al Pla de mandat 2015-2019)

Prioritat	4. Facilitarem la participació, la implicació i la col·laboració dels ciutadans i les ciutadanes en el govern de Terrassa i en renovarem l'administració municipal
Compromís	85. Prestarem serveis eficients i eficaços on l'administració electrònica i els processos de millora contínua hi tinguin un paper rellevant. 94. Incentivarem programes i projectes per aconseguir una ciutadania smart, activa en el desenvolupament continu del model de ciutat intel·ligent del futur

Descripció del programa

Programa d'actuacions orientades a l'actualització tecnològica i al manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de les infraestructures de telecomunicacions i de sistemes d'informació de la corporació, que té com a missió posar a disposició les eines tecnològiques més adients per a la millora contínua dels processos de gestió i d'atenció a la ciutadania, fomentant el desenvolupament de l'administració electrònica i garantint la seguretat i tractament de la informació d'acord amb les lleis i reglaments vigents.

Àmbit competencial	Persones destinatàries
Competència pròpia	Intern: tota l'organització municipal

Objectius anuals

1. Manteniment correctiu de la infraestructura tecnològica municipal: llicències de programari, d'aplicacions informàtiques i plataformes de maquinari de sistemes d'informació
2. Renovació tecnològica de les plataformes (500 ordinadors personals, nou sistema d'impressió centralitzat, etc) i de sistemes d'informació centralitzats (servidors, emmagatzemament, etc) de la corporació mitjançant lloguer (arrendament).
3. Suport tècnic especialitzat per a la gestió i resolució d'incidències de plataformes de sistemes d'informació així com serveis professionals per a la realització d'estudis tècnics, auditories o altres serveis d'assistència tècnica (LOPD, ENS, GRPD, etc).
4. Subministrament i lloguer d'aplicacions informàtiques a l'objecte de actualitzar l'entorn de gestió de contractació pública (portal de licitació electrònica), gestió tributària i de recaptació així com la gestió d'expedients en format digital.

5. Prestació de serveis de telecomunicacions mòbils i fixes de veu i dades. Actualització dels serveis d'infraestructura de xarxa sense fils (Wi-Fi).
6. Automatització de processos Smart.
7. Desenvolupament nous mòduls plataforma Sentilo

Actuacions realitzades i resultats assolits

Relació de projectes impulsats (expedients de contractació) al llarg de l'any 2019:

Expedient	Objecte Contractació
ECAS-00071/2019	Manteniment Llicències ORACLE
ECAS-00187/2019	Evolutiu sobre aplicació Quenda (Gestió cita prèvia)
ECAS-00264/2019	Contractar el manteniment i suport del programari d'antivirus Trendmicro
ECAU-00717/2019	Dret d'ús d'una plataforma tecnològica per la publicació de dades obertes (Open Data)
ECAS-00892/2019	Servei de manteniment del programari de l'entorn de Gestió de Processos (AgilePoint)
ECAS-00974/2019	Servei de manteniment i suport de llicenciamnt de productes d'ITEC 2019
ECAS-01056/2019	Servei de suport al desplegament de l'arquitectura SOA
ECAS-01373/2019	Contractar el servei de manteniment dels sistemes d'alimentació ininterrompuda (SAI)
ECAS-01397/2019	Contractar el servei de monitorització web mitjançant el producte ISM
ECAU-01391/2019	Drut d'ús, actualització i suport tècnic d'un conjunt de llicències de programari Microsoft (Enterprise Agreement)
ECAS-01386/2019	Servei de manteniment dels maquinaris balancejadors/acceleradors (F5)
ECAS-01396/2019	Servei de manteniment i suport del llicenciamnt del programari EasyVista
ECAS-01395/2019	Servei de manteniment i suport del programari AUTOMIC
ECAS-01387/2019	Servei de manteniment i suport tècnic de les cabines de backup del fabricant Bull (ATOS).
ECAS-01392/2019	Suport tècnic especialitzat de plataformes basades en sistemes OEL
ECAS-01562/2019	Manteniment del llicenciamnt del programari VMWare
ECAS-01654/2019	Manteniment del programari d'intercanvi de fitxers Editran
ECAS-01701/2019	Servei d'actualització i migració de la plataforma de còpies de seguretat
ECAS-01757/2019	Servei d'auditoria i optimització de les cabines d'emmagatzematge
ECAS-01758/2019	Servei de manteniment de la infraestructura de la sala del Centre de Càlcul del carrer Pantà
ECAS-01728/2019	Servei de manteniment i gestió dels equips wifi corporatius i del sistema d'alertes sms
ECAS-01808/2019	Tancament d'expedient digital, digitalització segura genèrica i configuració de protocols segurs per Gestió Documental
ECAS-01996/2019	Contractar els serveis de suport tècnic especialitzat pels entorns de virtualització de servidors i emmagatzematge

ECAS-02008/2019	Contractar els serveis d'assistència tècnica especialista sobre plataformes basades en tecnologies Microsoft
ECAS-02192/2019	Contractar el servei de manteniment dels rellotges del sistema de Control Horari
ECAS-02482/2019	Manteniment del programari de gestió d'Equipaments Cívics per al 2019
ECAS-02481/2019	Servei de suport i manteniment correctiu sobre aplicacions basades en .net en entorn AgilePoint
ECAS-02651/2019	Ampliació llicències Visual Time i manteniment associat
ECAS-02769/2019	Evolutius sistema gestió factures i relacions de pagament
ECAS-03000/2019	Anàlisi i disseny integració MUX-GIC-Pixelware
ECAS-04518/2019	Manteniment certificats digitals 2019
ECAS-04732/2019	Contractar els serveis d'assistència tècnica especialista per evolutius en plataformes Oracle
ECAS-04774/2019	Contractar el servei de manteniment de tallafocs perimetral i d'allotjament de plataformes internet
ECAS-04761/2019	Contractar els serveis d'assistència tècnica per l'optimització d'infraestructures tecnològiques de servidors
ECAS-04799/2019	Contractar el dret d'ús i serveis associats d'un sistema d'hiperconvergència
ECAS-04912/2019	Servei de plataforma de suport durant la migració del portal de contractació
ECAS-06425/2019	Desenvolupament d'evolutius del programari de Business Intelligence BIGOV
ECAS-06500/2019	Serveis de signatura biomètrica per a documents digitals
ECAS-06577/2019	Manteniment del programari iSAC durant l'any 2019
ECAS-06740/2019	Manteniment de llicències de programari del fabricant ORACLE
ECAS-06777/2019	Contractar els serveis d'assistència tècnica per la transició del servei gestionat sobre plataformes Oracle
ECAS-06886/2019	Lloguer d'una plataforma informàtica per al servei d'una Bústia Ètica
ECAS-07671/2019	Plataforma Virtual HSM RedTrust 2020
ECAS-07711/2019	Contractar el manteniment del llicenciament dels productes Veeam Backup
ECAS-07712/2019	Suport tècnic especialitzat de plataformes basades en sistemes OEL
ECAS-07773/2019	Contractar el manteniment del llicenciament del producte DATACORE
ECAS-07774/2019	Servei de manteniment de llicències del programari Citrix XenDesktop
ECAS-07972/2019	Manteniment i suport tècnic de servidors i maquinari del fabricant HP
ECAS-00072/2020	Manteniment correctiu del programari AVANTE 2020
ECAS-00919/2020	Manteniment del programari GEMA, Inventari Municipal, Actuate i Conecta
ECAS-01126/2020	Manteniment i actualització de les llicències del programari de gestió de RRHH Peoplenet 2020-2022
ECAS-01417/2020	Suport a la gestió de solucions BPM específiques en entorn .NET
ECAS-01531/2020	Manteniment Oracle WCC 2020
ECAS-01726/2020	Lloguer d'una plataforma informàtica per a la gestió del Servei de Dependència d'Atenció Primària (JADE) 2020-2022
ECAS-01728/2020	Servei de plataforma de suport durant la migració del portal de dades obertes

ECAS-01956/2020 Servei del manteniment del programari de Prevenció de Riscos laborals (Smartosh)

Resultats Assolits

- Nous sistemes d'informació en producció i en fase d'implantació.
- Nous sistemes d'informació en fase de contractació.
- Adequació d'aplicacions informàtiques als entorns legals vigents.
- Reducció de l'obsolescència tecnològica de les plataformes d'usuari (PC's).

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

El programa inclou diferents àmbits (manteniments, serveis, etc) associats als sistemes d'informació i comunicacions de la corporació. Part dels objectius es determinen en funció de la dotació pressupostària de l'annualitat, sobretot pel que fa a l'actualització tecnològica, implantació de nous sistemes i/o millora dels ja existents. D'igual forma es pot visualitzar en el número d'atencions telefòniques, incidències i peticions recollides en el sistema de registre del servei. El número de peticions globals s'ha incrementat així com les prestacions de serveis.

S'ha incrementat el número de processos automatitzats en les gestions d'operacions de manteniment d'alguns dels sistemes d'informació facilitant així la continuïtat dels sistemes d'informació.

Indicadors del programa

Tecnologia i sistemes d'informacio		2019
Atencio a l'usuari		
	Easyvista	
	Incidències creades	15.126
	Incidències obertes	10.430
	Incidències resoltes	15.375
	Peticions creades	2.717
	Peticions obertes	1.656
	Peticions resoltes	2.807
Business Connect		
	Trucades rebudes al 3636	16.229

Desenvolupament aplicacions		
Seu electronica		
	Gestió per internet	62.960
	Pagaments amb tarjeta	41.447
	Autoliquidacions	8.435
	Tràmits signats electronicament	35.600
	Accessos a Carpeta del Ciutadà	82.354
Padró d'habitants		
	Correus enviats de Benvinguda	3.817
	Comunicacions a l'AOC	97.174
	Consultes a la BD de PMH	10.038.462
Projectes en desenvolupament		33
Projectes en producció		21
Apps mòbils		
	Aplicacions mòbils	2
	Descàrregues d'aplicacions mòbils	2.308
	Tiquets oberts amb l'aplicació Cuidem Terrassa	13.501
Interoperabilitat:		
	Tràmits eecat	3.790
	Integracions via serveis web amb altres Adm. (via AOC)	7
	Aplicacions	130
Open data		
	Recursos totals	224
	Conjunts de dades	134
	Mapes	60
	núm. datasets + 3*	134
	Pàgines vistes	28.117
Internet		
	Visites terrassa.cat	6.276.507
	Visites Seu electrònica	1.253.528
	Visites Opendata	18.658
	Visites Govern Obert	105.726

Infraestructura i operacions		
Telefonia		
	Terminals fixes	2.184
	Nombre de mòbils	579
	Nombre de tablets	46
Punts de treball		
	Impressores	182
	Ploters	5
	Estacions de treball fixes	1.700
	Estacions de treball portatils	90
	Servidors de Telefonia	9
Infraestructura		
	Servidors físics	72
	Servidors virtuals	340
	Punts wifi corporatius	258
	Punts wifi a la ciutat	9
CPD		2
	km fibra optica	
	Usuaris registrats als Sistemes d'Informació (LDAP)	3.079
	Edificis connectats	97
	Total connexions	108
	TB emmagatzematge	172
	Instàncies de Bases de dades	18
	Processos automatitzats executats	674.138
Teletreball		
VPN		
	Amplada de banda trànsit SSL	250
	Amplada de banda trànsit IPsec	1.000

Gestió per internet **62.960**
 Pagaments amb targeta **41.447**
 Autoliquidacions **8.435**
 Tràmits signats electrònicament **35.600**
 Accessos a Carpeta del Ciutadà **82.354**

Seu Electrònica

Correus de Benvinguda : **3.817**
 Comunicacions a l'AOC: **97.174**
 Consultes a la BD de PMH : **10.038.462**

Padró d'habitants

En desenvolupament: **33**
 En producció: **21**
 Actuacions del pla director en curs: **19**
 Del pla director finalitzats: **10**
 Processos participatius: **2**

Projectes

Tràmits eocat: **3.790**
 Serveis que usem amb altres administracions: **18**
 Aplicacions :**130**

Interoperabilitat

Recursos totals: **224**
 Conjunts de dades: **134**
 Mapes: **60**
 Pàgines vistes: **28.117**

Open Data

Visites terrassa.cat: **6.276.507**
 Visites Seu electrònica: **1.253.528**
 Visites Opendata: **18.658**
 Visites Govern Obert :**105.726**

Internet

La nostra xarxa



2.184

Terminals Fixes



579

Terminals Mòbils



46

Tablets



182

Impressores



1.700

Estacions de treball
Fixes



90

Portàtils



258

Punts wifis
corporatius



9

Punts wifi a
la ciutat

Infraestructura



72

Servidors físics



340

Servidors virtuals



9

Servidors Telefonia



24

Instàncies
de bases de
dades



5.524 GB

Unitats de Xarxa

DIRECCIO DE SERVEIS	ORGANITZACIÓ I RECURSOS HUMANS		
SERVEI	ORGANITZACIÓ I RECURSOS HUMANS		
PROGRAMA	Gestió de Recursos Humans		
CODI PROGRAMA	92008	ANY	2019

perspectiva gènere (PG)	procés participatiu (PP)	proposta resolució (PR)
SI	NO	NO

Orientació estratègica (referència al Pla de mandat 2015-2019)

Prioritat	4. Facilitarem la participació, la implicació i la col·laboració dels ciutadans i les ciutadanes en el govern de Terrassa i en renovarem l'administració municipal
Compromís	83. Vetllarem per disposar d'una organització municipal que respongui a la necessitat de garantir uns serveis eficients, propers i flexibles, promovent el desenvolupament professional i el talent de les persones que hi treballen, i en la qual es practiqui i fomenti que el disseny de propostes i la prestació de serveis siguin coneguts, executats i valorats per la ciutadania

Descripció del programa

Administrar els recursos humans per a la realització dels programes d'actuació municipals, garantint la coherència, la qualitat i la equitat, i donant suport al conjunt dels serveis municipals en l'execució dels programes i activitats de servei a la ciutadania.

Aplicar les polítiques de recursos humans a l'estratègia i objectius de l'organització municipal, augmentant la productivitat dels treballadors/es municipals, a l'hora que es conté la plantilla, mitjançant el consens i la implicació dels agents socials i de personal en els canvis organitzatius i metodològics, la requalificació, formació i reciclatge del personal i l'avaluació de resultats i rendiments.

<i>Ambit competencial</i>	<i>Persones destinatàries</i>
Competència pròpia	Ambit intern: personal al servei de l'organització municipal.

Objectius anuals

- Continuar amb el desenvolupament i implantació del Pla de Reforma i transformació organitzativa de l'Ajuntament de Terrassa.
 - ▶ Concloure els treballs relacionats amb el nou model organitzatiu de manera que pugui fer-se efectiu en 2019.
 - ▶ Finalització del nou mapa de llocs de treball.
 - ▶ Valoració dels nous llocs de treball.
 - ▶ Adequació de la nova estructura retributiva.

- ▶ Avançar per implementar un sistema de reconeixement del talent.

Actuacions realitzades i resultats assolits

Durant 2019 s'ha continuat treballant en el desenvolupament del projecte de reforma organitzativa per adaptar l'administració municipal als reptes socials i tècnics actuals i dels pròxims anys, amb les actuacions i resultats següents:

1.- Revisió al·legacions

Un cop presentada la proposta de valoració tècnica, en punts, les persones van tenir opció a fer una revisió i tramitar al·legacions en aquells punts en els quals no s'estava d'acord.

Durant el 2019, s'han revisat i resolt de forma homogènia i amb el consens de les direccions de les àrees, les al·legacions presentades pel conjunt dels treballadors/es i actualment s'està en disposició de notificar la valoració tècnica final.

2.- Mapa i relació de llocs de treball

El procés de revisió de les al·legacions ha comportat necessàriament una evolució del mapa de llocs de treball inicialment previst.

També s'ha evolucionat la nova relació de llocs de treball, adequant-la a aquest nou enfocament.

3.- Elaboració d'una instrucció de serveis

S'ha elaborat una instrucció de serveis que en resum unifica i dona transparència en la gestió organitzativa de l'Ajuntament i els processos que se'n desprenen.

4.- Pla Ordenació

S'ha finalitzat un Pla d'Ordenació del personal que necessàriament caldrà activar amb l'aplicació de la valoració de llocs de treball i consegüentment l'emigració al nou mapa i llocs de treball.

5.- Estructura retributiva

S'ha acabat de decidir aspectes que quedaven pendents de l'estructura retributiva futura.

6.- Reconeixement del talent

S'ha tancat una proposta de reconeixement del talent.

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

A hores d'ara el projecte ha entrat en la seva fase final, els documents tècnics estan treballats i pendents de negociació sindical final i acordar terminis i pressupost per avaluar la política retributiva que ha d'acompanyar finalment aquest projecte.

Per tant, el grau d'assoliment tècnic del projecte és del 90% aproximadament, cal afrontar la negociació col·lectiva del mateix i avaluar l'impacte econòmic i la seva viabilitat executiva real.

Indicadors del programa

Indicador	Resultat assolit
Elaboració de la instrucció de serveis que unifica i dona transparència en la gestió organitzativa de l'Ajuntament i els processos que se'n desprenen.	Sí
Proposta tècnica sobre el reconeixement del talent	Sí
Al·legacions analitzades	100% <i>(pendent notificació valoració tècnica final)</i>
Editorials informatives via Intranet municipal	6
Audiovisuals	1
Consultes rebudes via Contacta'ns relacionades amb el projecte	440 contestades 1110 en curs <i>(resposta a les al·legacions)</i>

Informació associada a la perspectiva de gènere

Hi ha un conjunt de programes de caràcter medial adreçats a gestionar els serveis de caràcter intern que garanteixen la disponibilitat de mitjans personals a les àrees de gestió de l'organització, les seves condicions de treball i les relacions d'aquest col·lectiu amb l'Ajuntament.

Codi programa	Nom Programa
92008	Gestió de recursos humans
92009	Formació
92207	Prevenió de Riscos laborals

Aquest conjunt de programes engloben actuacions i programes molt diversos: la gestió dels Recursos Humans, els aspectes organitzatius i de processos, la selecció i contractació, les condicions de treball i la prevenió de riscos, la capacitat i competència d'aquestes persones, etc.

La gestió de les persones té un clar impacte de gènere. El Servei de recursos humans és el responsable d'impulsar les polítiques de personal, i aquesta gestió s'ha de fer tenint en compte la perspectiva de gènere.

Tot i això, la promoció de la igualtat de gènere en la gestió de les persones no només és responsabilitat dels serveis que s'agrupen en aquests conjunt de programes pressupostaris, sinó que té un marcat caràcter transversal i multidimensional. Per això en 2011 es va elaborar un Pla d'igualtat intern per al personal de l'Ajuntament de Terrassa i les seves entitats municipals.

L'objectiu del Pla és el de promoure un canvi organitzacional que permeti a totes les persones que integren la nostra organització -dones i homes- assolir el seu màxim potencial i veure reconegut el seu treball de forma justa, sense que es donin situacions de discriminació per raó de gènere.

La Comissió d'Igualtat, on s'hi troben representades la part social, el servei d'organització i el de polítiques de gènere-, esdevé l'òrgan col·legiat que té com a missió impulsar i coordinar la implementació del Pla en el conjunt de l'organització municipal. D'aquesta manera, els objectius, les actuacions a realitzar, el cronograma i la prioritització de cadascun dels àmbits on és necessari intervenir s'estableixen per aquesta Comissió, que també és l'encarregada de fixar els indicadors per al seguiment de la implementació del Pla i fer la valoració dels resultats assolits.

Un tercer component de la promoció de la igualtat de gènere en la gestió de les persones és la seva dimensió temporal. L'impuls de polítiques transversals per promoure la igualtat i la perspectiva de gènere afecten tota la organització i, més enllà de les actuacions concretes, busquen promoure un canvi en la cultura organitzacional.

Sovint les avaluacions de les polítiques públiques es fa exclusivament respecte dels inputs o els outputs, és a dir, en els recursos que el programa utilitza o en allò que el programa fa. Quan volem incidir en la cultura organitzacional ens hem de centrar en l'impacte que les nostres polítiques tenen respecte de la igualtat de gènere. Hem d'avaluar si la situació millora i també si les nostres accions hi han tingut alguna cosa a veure.

Són rares les intervencions públiques que produeixen impactes immediats, per la qual cosa és necessari que transcorri un cert temps des de la implementació de la intervenció abans de poder-ne detectar l'impacte. Cal valorar les actuacions a partir d'un anàlisi al llarg d'un període temporal diferent de l'exercici econòmic.

En conseqüència, la gestió de la perspectiva de gènere en l'àmbit de les persones que treballen a la nostra organització, per raó de l'exposat, no correspon fer-se en el marc de la tramitació del compte general (El Compte General posa de manifest la gestió realitzada en els aspectes econòmic, financer, patrimonial i pressupostari, tant respecte a l'Ajuntament com a les societats municipals) d'un exercici econòmic concret.

Més enllà d'aquestes consideracions, la implementació de les actuacions descrites en aquest programa en el marc del projecte Fem Ajuntament, hauran de comportar una millora en la gestió de les persones a tots nivells, i també en relació amb evitar que es puguin donar situacions de discriminació de gènere que caldrà analitzar en el futur en el marc de la Comissió d'Igualtat.

DIRECCIO DE SERVEIS	GESTIÓ TRIBUTÀRIA I RECAPTACIÓ		
SERVEI	GESTIÓ TRIBUTÀRIA		
PROGRAMA	Gestió Tributària		
CODI PROGRAMA	93201	ANY	2019

perspectiva gènere (PG)	procés participatiu (PP)	proposta resolució (PR)
SI	NO	NO

Orientació estratègica (referència al Pla de mandat 2015-2019)

Prioritat	4. Facilitarem la participació, la implicació i la col·laboració dels ciutadans i les ciutadanes en el govern de Terrassa i en renovarem l'administració municipal
Compromís	96. Prioritzarem un sistema fiscal moderat, equitatiu i socialment just, que garanteixi uns ingressos econòmics suficients per fer front a les obligacions i donar resposta a les necessitats de la ciutadania.

Descripció del programa

La gestió tributària té com a principal funció la gestió i emissió dels padrons fiscals de cobrament periòdic i de tota la resta d'ingressos municipals que no es gestionen per padró, duent a terme les actuacions necessàries per a la verificació dels fets imposables, declaracions presentades, autoliquidacions, i altres aspectes tècnics encaminats a la liquidació dels tributs i resta d'ingressos municipals.

L'objectiu del programa és gestionar els padrons de cobrament periòdic així com tots els ingressos municipals.

Àmbit competencial	Persones destinatàries
Competència pròpia	El conjunt de la ciutadania

Objectius anuals

1. Dur a terme l'anàlisi i desplegament de la nova taxa de guals, i associada a aquesta taxa, anàlisi i proposta de modificació de les taxes per aprofitament especial del domini públic que hi tinguin relació.
 - Actualitzar les bases de dades d'acord amb els nous criteris de càlcul.
 - Validar tota la informació existents per ajustar-la a la realitat física (conjuntament amb inspecció).
 - Posar al cobrament el padró de guals.
 - Analitzar la resta de figures que graven el domini públic i que encara no han estat actualitzades per a una eventual proposta de modificació.

2. Definir un nou model de taxa sobre la gestió de residus, que tingui en compte els paràmetres de càlcul més actuals, partint de la informació que disposen els serveis municipals
 - Analitzar la informació disponible sobre gestió de residus i contrastar altres models de taxa existents.
 - Dur a terme un treball conjunt amb entitats i associacions en el marc de la Taula de Residus.
 - Definir quins han de ser els nous paràmetres de càlcul de la taxa.
 - Aprovar el nou instrument per a la seva aplicació en exercicis futurs.

Actuacions realitzades i resultats assolits

Aprovada la nova taxa de guals que havia d'entrar en vigor a partir de l'1 de gener de 2019, al llarg de l'any s'ha dut a terme un treball de validació de les amplades de les voreres de tots els guals de la ciutat, mitjançant un procediment de verificació sobre l'e-map, combinat amb recerca a camp, així com de validació dels diferents factors de càlcul per tal de poder garantir la posada al cobrament del padró de la taxa el dia 15 de setembre de 2019, resultat que s'ha assolit plenament.

En quant a la taxa de residus, al llarg de 2019 s'ha realitzat un estudi de la taxa actual i s'han apuntat algunes propostes de millora que no s'han arribat a materialitzar amb l'aprovació del nou instrument. Objectiu que ha quedat posposat a 2020.

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

En quant a la taxa de guals, la validació duta a terme ha afectat 15.000 guals, dels quals un 20% aproximadament han requerit d'una verificació detallada. Així mateix s'han comprovat i validat la resta de factors de càlcul de la taxa, amb especial atenció als guals amb barrera i als guals amb horari nocturn que han passat a horari complet en aplicació de la nova ordenança.

En quan a la taxa de residus, s'ha dut a terme un estudi de la taxa actual, conjuntament amb la consultora ENT entornament, en el qual s'ha posat de manifest aquells aspectes de l'actual taxa que són susceptibles de millora així com les possibles alternatives per al càlcul de la taxa, que permeti aproximar-la més al cost estimat per generació, tot i que per aconseguir major precisió, es proposa alhora un canvi en el model de gestió de residus, la qual cosa transcendeix més enllà dels propis criteris de cobrament de la taxa. Feta la primera anàlisi, no s'ha pogut dur a terme l'elaboració d'una proposta concreta, i immediatament aplicable a Terrassa.

Indicadors del programa

Guals revisats: 15.000 – Validats específicament: 3.000

Guals amb barrera inspeccionats: 65

Guals amb horari parcial inspeccionats: 488

Increment unitats padró: 103

Increment base padró: 649.740,27 €

Informació associada a la perspectiva de gènere

En relació amb els programes pressupostaris associats a la gestió tributària i la recaptació, es consideren mediats atenent que el seu objecte és l'aplicació de la normativa tributària i de les ordenances fiscals en relació amb la emissió de padrons, cobrament de tributs, inspecció tributària, etc. El tractament s'associa doncs, no tant als programes de despesa, com a les polítiques fiscals que es determinen a través de les corresponents ordenances Fiscals (sistema de bonificacions, ajuts, etc.)

L'activitat que desenvolupa la Direcció de Serveis d'Ingressos i Recaptació mitjançant aquests programes es troba regulada per la normativa específica, Llei general Tributària i les Ordenances Fiscals, que recullen el marc jurídic i de relacions entre les administracions i les persones tenen la condició de contribuents. En aquest àmbit l'actuació municipal és totalment reglada i, per tractar-se de qüestions associades amb el pagament d'impostos i taxes d'acord amb un marc regulador, no té incidència en la igualtat de gènere.

En aquest àmbit el que correspon és desenvolupar mecanismes que ens permetin disposar de dades desagregades en relació amb els principals padrons municipals. Aquesta actuació es va fer ja en 2017 i es contempla continuar el seu desenvolupament en exercicis futurs mitjançant l'aplicació de solucions tecnològiques que permetin un anàlisi en profunditat d'aquells tributs que poden tenir més implicacions de gènere.

Un segon àmbit d'actuació es correspon amb l'avaluació de l'impacte de gènere que pot tenir la definició de les polítiques fiscals d'aquest Ajuntament i la existència d'un sistema de bonificacions i ajuts que en garanteixin la equitat, progresivitat i justícia social.

Aquestes decisions, que atenyen no a la gestió recaptatòria i d'ingressos, sinó a l'àmbit polític, hauran de ser analitzades en perspectiva de gènere en el marc de l'expedient en el que es proposa l'aprovació de les Ordenances Fiscals per a cada exercici concret i que es sotmet a la consideració del Plenari municipal abans de l'inici de cada exercici econòmic.

DIRECCIO DE SERVEIS	GESTIÓ TRIBUTÀRIA I RECAPTACIÓ		
SERVEI	CADASTRE I QUOTES		
PROGRAMA	Gestió Cadastral		
CODI PROGRAMA	93202	ANY	2019

perspectiva gènere (PG)	procés participatiu (PP)	proposta resolució (PR)
NO	NO	NO

Orientació estratègica (referència al Pla de mandat 2015-2019)

Prioritat	4. Facilitarem la participació, la implicació i la col·laboració dels ciutadans i les ciutadanes en el govern de Terrassa i en renovarem l'administració municipal
Compromís	96. Prioritzarem un sistema fiscal moderat, equitatiu i socialment just, que garanteixi uns ingressos econòmics suficients per fer front a les obligacions i donar resposta a les necessitats de la ciutadania.

Descripció del programa

El programa s'encarrega de les diferents actuacions de gestió i manteniment del cadastre de Terrassa:

- Agregació, agrupació, segregació o divisió de béns immobles
- Canvi de cultiu o aprofitament, canvi d'ús o demolició o enderrocament de béns immobles
- Canvis de titular
- Emissió de certificacions cadastrals
- Variacions a les dades cadastrals

L'objectiu és la gestió i manteniment del cadastre del municipi de Terrassa, per gestió delegada de la Direcció General del Cadastre d'acord amb les previsions de la nova ponència de valors.

<i>Àmbit competencial</i>	<i>Persones destinatàries</i>
Competència pròpia	El conjunt de la ciutadania

Objectius anuals

1. Associar el Cadastre municipal (nova ponència) al Mapa de Gestió de la Direcció General del Cadastre com a instrument de planificació i previsió de les actuacions cadastrals que es vagin produint.
 - Preparació de la informació per al seu bolcat al mapa de gestió.
 - Supervisió de les alteracions registrades per les diverses fonts (Cadastre, notaris, registradors, tècnics, Ajuntament).
 - Validació d'aquesta informació amb els diferents tributs municipal i previsions de futur.

Actuacions realitzades i resultats assolits

Després de l'aplicació de la nova ponència de valors cadastrals l'any 2018, al llarg de 2019 s'ha dut a terme el desplegament de nous instruments com el Mapa de gestió de la Direcció General de Cadastre, amb l'objectiu de poder tenir una major capacitat de planificació i visió de la ciutat. L'eina ha estat plenament operativa a partir de la meitat de l'any i s'han estat bolcant els moviments de notaris, registres i cadastre. Manca incorporar de forma sistemàtica les alteracions registrades per l'Ajuntament (expedients d'obres) i per col·legis oficials (projectes visats)

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

El Mapa de gestió s'ha posat en funcionament però manca que la Direcció General del Cadastre incorpori informació dels col·legis oficials i que alhora hi quedin reflectits tots els expedients d'obres en curs. Això ha de permetre poder visualitzar en un sol instrument totes les actuacions immobiliàries que s'estan duent a terme a la ciutat i poder planificar els seus possibles impactes a nivell tributari (incidència en l'IBI o en altres tributs com plusvàlua). Del desplegament complet de l'eina estem a hores d'ara al 65% aproximadament.

Indicadors del programa

Han estat donats d'alta el 2019 tots els usuaris del servei, 12 persones. D'aquestes, la majoria fan gestió directe sobre el mapa, carregant i descarregant document i registrant informació.

DIRECCIO DE SERVEIS	GESTIÓ TRIBUTÀRIA I RECAPTACIÓ		
SERVEI	GESTIÓ TRIBUTÀRIA I RECAPTACIÓ		
PROGRAMA	Inspecció		
CODI PROGRAMA	93203	ANY	2019

perspectiva gènere (PG)	procés participatiu (PP)	proposta resolució (PR)
NO	NO	NO

Orientació estratègica (referència al Pla de mandat 2015-2019)

Prioritat	4. Facilitarem la participació, la implicació i la col·laboració dels ciutadans i les ciutadanes en el govern de Terrassa i en renovarem l'administració municipal
Compromís	96. Prioritzarem ... un sistema fiscal moderat, equitatiu i socialment just, que garanteixi uns ingressos econòmics suficients per fer front a les obligacions i donar resposta a les necessitats de la ciutadania.

Descripció del programa

Comprèn totes aquelles actuacions encaminades a descobrir aquells fets imposables ignorats per l'Administració i la seva consegüent atribució als subjectes passius o obligats tributaris o a comprovar l'exactitud dels deutes tributaris ingressats o declaracions presentades. També té com a objectiu determinar si els actes realitzats pels contribuents poden ser constitutius d'haver comès una infracció tributària i, com a conseqüència, iniciar l'expedient sancionador que procedeixi i acordar la imposició de la sanció que se'n derivi.

El seu objectiu és portar a terme actuacions de comprovació i, si escau, investigació de la situació tributària dels diferents obligats tributaris pels tributs que integren el sistema tributari municipal.

Ambit competencial	Persones destinatàries
Competència pròpia	Conjunt de la ciutadania

Objectius anuals

1. Aprofundir en la inspecció tributària municipal en aquells tributs en que es requereix un grau d'especialització important, la qual serà possible en haver quedat articulats el nou servei d'inspecció dins l'exercici 2018.
 - Descripció
 - Dur a terme l'anàlisi dels tributs que seran objecte d'inspecció el 2019, a partir dels fets no declarats pels contribuents (taxes sobre empreses subministradores, telecomunicacions i

- xarxes, entre d'altres)
- Instruir els expedients de comprovació i inspecció que es derivin de l'anàlisi anterior.
- Emetre les liquidacions que corresponguin derivades dels expedients instruïts.

Actuacions realitzades i Resultats assolits

Al llarg de 2019 s'ha continuat articulant el servei d'inspecció amb la incorporació d'una tècnica i de tres auxiliars al departament tècnic-administratiu, i la incorporació de tres inspectors al departament d'inspecció que han permès cobrir tres vacants (una per jubilació i dues per mobilitat dels seus titulars). Això ha fet que la cobertura hagi estat progressiva al llarg de l'any i per tant no s'hagin disposat de tots els efectius en la seva totalitat. D'altra banda, la cap del departament tècnic-administratiu, un cop va guanyar el lloc per mobilitat, va causar baixa i no s'ha reincorporat fins el darrer tram de l'any 2019. Tot això ha impactat sobre les previsions que s'havien dut a terme inicialment, doncs són peces essencials amb la que es preveia comptar.

El segon element a tenir en compte, és la demora en l'adjudicació del contracte de col·laboració en la inspecció, que havia de servir de complement a l'activitat pròpia del servei, i que no ha estat resolt dins de 2019, tot i que s'hi comptava en les previsions.

Malgrat això, el servei ha anat agafant un ritme de treball que li ha permès dur a terme una anàlisi cada cop més aprofundida dels tributs a inspeccionar i emetre un bon nombre de liquidacions, com indicarem a continuació, tot i que degut a les dificultats exposades, no s'han assolits tots els resultats esperats.

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

L'any 2019 s'ha dut a terme la inspecció d'empreses transportadores d'energia i s'ha liquidat la taxa de l'ordenança fiscal 3.22 per primer cop. No s'ha pogut dur a terme, però, la inspecció de les empreses subministradores i comercialitzadores d'energia de l'ordenança fiscal 3.36 doncs per fer-ho comptàvem tenir la col·laboració d'una empresa externa però no s'ha pogut adjudicar el concurs dins l'exercici.

En quant a la inspecció de l'Impost sobre Activitats Econòmics s'ha pogut dur a terme una mica per sota del previst inicialment en no haver disposat de tots els tècnics d'inspecció tot l'any, però s'ha recuperat al llarg de l'any i s'ha assolit un nivell alt de resultat. En quant a verificació d'activitats, s'han superat les previsions inicials.

Podem dir doncs que el grau d'assoliment dels objectius ha estat del 75% atenent a les dificultats exposades en quant a la configuració del servei i vies de col·laboració.

Indicadors del programa

Inspeccions d'activitats	644
Informes tributaris	177
Actuacions guals	1.025
Expedients inspecció IAE tramitats	181
Expedients taxa 3.22	10
Import liquidacions guals emeses	134.380,61 €
Increment base padró guals	92.167,67 €
Import liquidacions IAE emeses	1.330.604,87 €
Increment base padró IAE	312.569,99 €
Import liquidacions taxa 3.22	136.694,21 €
Increment base padró taxa 3.22	112.169,70 €

DIRECCIO DE SERVEIS	GESTIÓ TRIBUTÀRIA I RECAPTACIÓ		
SERVEI	RECAPTACIÓ		
PROGRAMA	Recaptació		
CODI PROGRAMA	93204	ANY	2019

perspectiva gènere (PG)	procés participatiu (PP)	proposta resolució (PR)
NO	NO	NO

Orientació estratègica (referència al Pla de mandat 2015-2019)

Prioritat	4. Facilitarem la participació, la implicació i la col·laboració dels ciutadans i les ciutadanes en el govern de Terrassa i en renovarem l'administració municipal
Compromís	96. Prioritzarem un sistema fiscal moderat, equitatiu i socialment just, que garanteixi uns ingressos econòmics suficients per fer front a les obligacions i donar resposta a les necessitats de la ciutadania.

Descripció del programa

Gestió de la recaptació municipal, en voluntària com en executiva i embargaments amb l'objectiu de recaptar tots els ingressos municipals derivats dels diferents àmbits de gestió, així com executar les actuacions d'embargament que estiguin dins l'àmbit de competència de l'Ajuntament.

<i>Àmbit competencial</i>	<i>Persones destinatàries</i>
Competència pròpia	Tota la ciutadania en general

Objectius anuals

- Desplegament dels convenis de col·laboració interadministratius, especial menció de l'ATC
 - Formalitzar els instruments jurídics i tècnics per desplegar el conveni de col·laboració en l'àmbit de la recaptació i la gestió amb Agència de Tributària de Catalunya.
 - Implementar els mecanismes de la fase inicial i desenvolupar noves vies de col·laboració .
 - Assolir dins l'exercici l'establiment de mitjans de col·laboració en l'àmbit de la recaptació fins arribar a la subhasta electrònica conjunta.

Actuacions realitzades i Resultats assolits

Al llarg de 2019 s'han posat les bases per poder implementar els convenis subscrits amb l'Agència Tributària de Catalunya, però la complexitat de l'adaptació tecnològica per part de l'Ajuntament ha fet que les eines no hagin pogut estar adaptades dins l'exercici. Al llarg de l'any s'han dut a terme proves d'intercanvi, s'ha donat d'alta els usuaris de l'Ajuntament en la plataforma de l'ATC i s'han mantingut successives reunions de coordinació entre les dues institucions, però el lligam tecnològic no s'ha pogut acabar fins el primer trimestre de 2020.

D'altra banda també s'han treballat al llarg de 2019 nous instruments de col·laboració interadministrativa que s'han acabat aprovant i subscrivint dins els primers dies de 2020.

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

Com ja s'ha posat de manifest en l'apartat anterior, si bé s'ha treballat intensament per tenir a punt els instruments d'embargament que ens ha posat a disposició l'ATC, l'objectiu no s'ha assolit fins el 2020, així com el desenvolupament de nous instruments jurídics, que s'han treballat al llarg de 2019 però que igualment, atès que tenien un lligam amb l'evolució de l'apartat tecnològic, no han estat aprovats i subscrits fins a principis de 2020.

Per tant, els resultats esperats dels convenis amb l'ATC i de l'execució d'embargaments no es començaran a produir fins l'any 2020. Queda, doncs, l'objectiu posposat.

Indicadors del programa

DIRECCIO DE SERVEIS	ESTRUCTURA TERRITORIAL I ATENCIÓ CIUTADANA		
SERVEI	ESTRUCTURA TERRITORIAL		
PROGRAMA	Dinamització Territorial		
CODI PROGRAMA	92403	ANY	2019

Perspectiva de gènere (PG)	Procés participatiu (PP)	Proposta resolució (PR)
SI	NO	NO

Orientació estratègica (referència al Pla de mandat 2015-2019)

Prioritat	4. Facilitar la participació, la implicació i la col·laboració dels ciutadans i les ciutadanes en el govern de Terrassa i renovar l'administració municipal
Compromís	88. Dotarem als Consells de Districte de recursos econòmics de gestió i decisió pròpia per a la prioritització d'actuacions en els seus territoris acompanyats d'iniciatives de pressupostos participatius.

Descripció del programa

Aquest programa té com objectiu general potenciar la dinamització comunitària als districtes, a través de la gestió dels consells municipals de districte, del suport a la realització de les festes majors de barri, de l'atenció a les entitats i associacions de veïns, i de la cessió d'espais o equipaments a les entitats, entre altres.

La seva missió és afavorir la integració del teixit associatiu, activar la seva participació als òrgans de govern, i fomentar les relacions i la dinamització territorial a partir d'activitats diverses.

<i>Ambit competencial</i>	<i>Persones destinatàries</i>
Competència pròpia	Associacions veïnals – Entitats - Ciutadania

Objectius anuals

1. Reforçar la dinamització comunitària als districtes, a través de la gestió dels consells municipals de districte, del suport a la realització de les festes majors de barri, de l'atenció a les entitats i associacions de veïns, i de la cessió d'espais o equipaments a les entitats, entre altres.

2. Gestionar els Plans de Dinamització Comunitària. Continuar treballant amb eines que permetin desenvolupar accions comunitàries i aprofundir en la millora per la implementació de polítiques social actives en la millora de la cohesió socials dels territoris.

Actuacions realitzades i resultats assolits

Les activitats de dinamització als districtes són molt variades, des de programes de dinamització aprovats pel consell, fins a activitats organitzades directament per les entitats. Des del Servei d'Estructura Territorial es col·labora i es dona suport a cadascuna d'elles.

- **Consells de districte**

Els consells municipals de districte són òrgans representatius de participació ciutadana, en què es divideix territorialment el municipi de Terrassa. El seu objectiu és impulsar i desenvolupar la participació en els respectius territoris, i vetllar per la millora de la qualitat de vida dels veïns i veïnes.

Els consells de districte, al llarg del 2019, han gestionat uns diners destinats a la dinamització comunitària, que han contribuït a reforçar i prioritzar l'actuació municipal als districtes. Els recursos econòmics d'aquest any han sigut de 10.000€ a cadascun dels 7 consells de districte existents.

- **Del Programa de Desenvolupament comunitari (PDC) al Pla Local d'Acció Comunitària (PLACI)**

Arran de la voluntat de la Generalitat de fusionar el 2020 el Pla Local d'Inserció Social (PLIS) i el Pla de Desenvolupament Comunitari (PDC) en el que anomena Pla Local d'Acció Comunitària Inclusiva (PLACI), durant el segon semestre del 2018 es va començar a treballar en la validació de la proposta metodològica, integrant el marc conceptual proposat per la Generalitat de Catalunya amb la realitat de Terrassa.

Així doncs, tant el 2018 i com el 2019 s'han considerat anys per plantejar la transició i Integració. Des de l'Oficina del PLIS s'ha començat a fer accions per implementar un pla de treball conjunt entre les diferents àrees, serveis municipals i entitats implicades.

L'objectiu, no obstant, segueix sent a trets generals, desenvolupar una estratègia d'intervenció territorial i social mitjançant un procés participatiu del conjunt dels agents que intervenen en el territori i liderat pel teixit associatiu, els col·lectius veïnals, els agents socials i econòmics, els serveis i les administracions públiques, tot creant polítiques de prevenció que afavoreixin la cohesió.

- **Participació en programes de dinamització comunitària :**

- Projecte Gent del Barri, a la Biblioteca del Districte 2.
- Projecte de "Salut i Esport al D2".
- Projecte de l'esponjament de Ca N'Anglada.
- Pedalada cultural pel D4. El Districte 4 Sona. El Districte 4, Camina.
- Projecte d'Estudi Assistit a l'Institut Can Roca.D5
- Projecte de Formació en Primers Auxilis + DEA a Sant Llorenç.D6
- Projecte de formació d'abordatge transformador de les violències de gènere entre joves.
- Civisme caní.
- Quilòmetre vertical: Primera cronoescalada pel Camí Vell d'Ullastrell

- **Participació en Taules Tècniques i Comissions :**

- Comissió tècnica d'adjudicació de subvencions a entitats del districte.
- Comissió tècnica del procés de prioritització d'inversions als districtes.
- Comissió tècnica del procés de dinamització comunitària dels Consells Municipals de Districtes i comissió d'impuls.
- Comissió del Pla Educatiu d'Entorn.
- Taula Tècnica Jove.
- Taules tècniques d'Entitats.
- Comissió de Seguiment INDCRESA
- Seguiment del nou equipament de l'antiga fàbrica Saifa-Keller.
- Treball als Barris. Programa d'Inserció Laboral i promoció de la ocupació que es desenvolupa en els barris que han comptat amb Llei de Barris i que tindrà continuïtat al 2020.
- Programa Sempre Acompanyats (adreçat a persones majors de 65 amb problemàtica de Soledat no Volguda). Programa comunitari impulsat i liderat per Obra Social la Caixa, Creu Roja i l'Ajuntament de Terrassa (Serveis Socials, D4 i promoció Gent Gran) que es desenvolupa al D4 particularment als barris de Ca n'Aurell, La Cogullada i La Maurina.
- Taula Tècnica de Gènere del Districte 4.
- Dignifica la C243c.
- Comissió entrada Terrassa Oest.
- Terrassa Energia Intel·ligent (TEI). Reunions amb Av's i suport en el TEI-
- Taula de Mobilitat.

- Comissió Intermunicipal de les Fonts, amb l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès.D7
 - Circuit de Musica Moderna.
 - Projecte Mou-te.
 - Participació del Bibliopunt.
 - Xarxa Petita Infància 0-3
 - Protocol de dol en cas de femicidi i altres assassinats per violència masclista a la ciutat de Terrassa.
 - Participació en l'organització de la concentració i lectura de manifest per femicidi a la ciutat. D
- **Suport a activitats realitzades per entitats i associacions**
 - Col.laboració en totes les Festes Majors de barri dels diferents districtes durant els mesos de març a octubre de 2019.
 - Festes de Nadal , organització dels actes de Nadal i la visita del Patge Reial als districtes.
 - Festes tradicionals.
 - Actes contra la violència masclista.
 - Reunions de coordinació per la celebració del Ramadà
 - Celebració de la Fira de l'Oliva de Terrassa.D2
 - Reunions informatives adreçades a entitats veïnals.
 - Festival de Sopes del Món, edició XIII. D2
 - Campanya Civisme a les escoles del districte 2
 - Sortida guiada a l'Anella verda.
 - Inspeccions comerços de residus comercials.
 - Intermediació en conflictes comunitaris en coordinació amb diversos serveis municipals i amb la col.laboració d'entitats del territori.

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

La valoració és satisfactòria

Resultat dels indicadors recollits

IGETAC-003 Composició dels plenaris dels consells municipals de districte

Plenari CMD1	Fins 15/06/19	Legislatura 2019/2023 (Decret 9132 de 30/10/19)
Presidència	Meritxell Lluís Vall	Rosa Boladeras Domingo
Secretaria	Cristina Álvarez Guerrero	Maribel Fernández Lázaro
Grups municipals	PSC-CP, TeC, ERC-MES, CIU, Cs, PPc	ERC-MES, PSC, JxT, TxT, Cs
Associacions de veïns	AV Antic Poble Sant Pere	AV Antic Poble Sant Pere
	AV B. Universitari-Cementiri V.	AV B. Universitari-Cementiri V.
	AV del Centre	AV del Centre
	AV Escola Industrial - PL. Catalunya	AV Escola Industrial - PL. Catalunya
	AV Vallparadís	AV Vallparadís
Àmbit sectorial d'entitats culturals	Agrup. Folklorica Amunt i Crits	Agrupació Folklorica Amunt i Crits
	Amics de la Música de Terrassa	Amics de la Música de Terrassa
		Ateneu Terrasenc
Associació de comerciants	Assoc. d'Amics del Vapor Gran	
	Associació Terrassa Centre	Associació Terrassa Centre
À. sectorial d'entitats sociosassistencials	X. Solidaritat Popular de TRS	
	Associació Vincles i Arts	
Comunitat sociosanitària	Consorci Sanitari de Terrassa	
À. sectorial d'entitats educatives		AFA Bisbat d'Egara
Comunitat educativa secundària	Escola Tecnos	Escola Pia

Comunitat educativa primària	Escola Pia	Escola Vedruna Vall
Ciudadà representants barris	Esc.Industrial-PI. Catalunya, Cementiri Vell	Esc.Industrial-PI. Catalunya, Cementiri Vell

Plenari CMD2

	Fins 15/06/19	Legislatura 2019/2023 (Decret 9133 de 30/10/19)
Presidència	Gracia García Matute	Llúisa Melgares Aguirre
Secretaria	Roser Ortega Aldea	Roser Ortega Aldea
Grups municipals	PSC-CP, TeC, ERC-MES, PdeCAT i Cs i PPC	ERC-MES, PSC, JxT, TxT, Cs
Associacions de veïns	AV Montserrat	AV Montserrat
	AV Torre-Sana	AV Torre-Sana
	AV Vilardell 16 Septiembre	AV Vilardell 16 Septiembre
	AV Ca n' Anglada.	AV Ca n' Anglada.
		AV Per la millora de Ca n'Anglada
Àmbit sectorial de comerciants	Ass Comerciants de Ca n'Anglada	Ass Comerciants de Ca n'Anglada
À. sectorial d'entitats de gent gran	G. Gran Ca N'Anglada, Montserrat i Torre-sana	G. Gran Ca N'Anglada, Montserrat i Torre-sana
	Gent Gran Districte 2	Gent Gran Districte 2
À. sectorial propietaris i similars	Ass. d'Afectats de Ca n'Anglada	
	Ass Colectivo de parad@s +50	Ass Colectivo de parad@s +50
À. sectorial d'entitats socials	Parròquia St Cristòfor	
	Centro Islámico Al Balsam	
	ASCAAF (As. Catalana x Amistad y Futuro)	
À. sectorial d'entitats culturals	Trabucaires de Terrassa	Associació Diabòlics d'Egara
À. sectorial d'entitats de dones	Col·lectiu Dones de Ca n'Anglada	Col·lectiu Dones de Ca n'Anglada
	Dones amb Empenta de Vilardell	
À. Sect. d'entitats mediambientals	Amics dels Horts Urbans de Terrassa	
Àmbit sectorial d'entitats esportives	Club Petanca Ca n'Anglada	Club Petanca Ca n'Anglada
	C.P San Cristobal	C.P San Cristobal
Comunitat educativa primària	Escola Ramon Pont	Escola Ramon Pont
Comunitat socio-sanitària		Consorti Sanitari Terrassa
Ciudadà representants barris	Montserrat i Vilardell	Sector Montserrat

Plenari CMD3	Fins 15/06/19	Legislatura 2019/2023 (Decret 9134 de 30/10/19)
Presidència	Jordi Rueda Muñoz	Mónica Polo Rubi
Secretaria	Lluïsa Pérez Azcarate	Lluïsa Pérez Azcarate
Grups municipals	PSC-CP, TeC, PDeCAT, Cs, ERC-MES	ERC-MES, PSC, JxT, TXT, Cs
Associacions de veïns	AV Can Jofresa	AV Can Jofresa
	AV Can Palet	AV Can Palet
	AV Can Palet II	
	AV Guadalhorce	AV Guadalhorce
	AV Xúquer	AV Xúquer
	AV Segle XX	AV Segle XX
Àmbit sectorial d'entitats culturals	Flamencologia ACA Nvos Aires Camino	Flamencologia ACA Nvos Aires Camino
		Annour de Catalunya (C.Islàmica)
Àmbit sectorial d'entitats de gent gran	Club Gent Gran Can Palet	Club Gent Gran Can Palet
Àmbit sectorial d'entitats de	Dones amb Iniciativa Can Palet	Dones amb Iniciativa Can Palet
Associació d'entitats juvenils	INSOC-Esplai Guadalhorce	INSOC-Esplai Guadalhorce
	As. Educ. Can Palet	As. Educ. Can Palet
Associació d'entitats de	El Amal	
Associació d'entitats educatives		Ampa Sala i Badrines
Comunitat educativa primària		Escola Auró
Comunitat educativa secundària	Escola Cingle	Escola Cingle
Ciudadà representants barris	Can Palet II	

Plenari CMD4	Fins 15/06/19	Legislatura 2019/2023 (Decret 9135 de 30/10/19)
Presidència	Amadeu Aguado Moreno	Jennifer Ramírez Porras
Secretaria	M. ^a Àngeles Bejarano	M. ^a Àngeles Bejarano
Grups municipals	PSC-CP, TeC ERC-MES, PdeCAT, Cs i PPC	ERC-MES, Cs, JxT, TxT, PSC,
Associacions de veïns	AV Ca n'Aurell	AV Ca n'Aurell
	AV Can Palet de Vista Alegre	AV Can Palet de Vista Alegre
	AV La Cogullada	AV La Cogullada
	AV La Maurina	AV La Maurina
	AV Roc Blanc	AV Roc Blanc
	AP Torrent de Les Carbonelles	AP Torrent de Les Carbonelles
	AV Les Martines	AV Les Martines
		AP Can Palet de Vista Alegre
Associació de comerciants	As.Comerciants de Ca n'Aurell	As.Comerciants de Ca n'Aurell
	Plataforma per la Maurina	Plataforma per la Maurina
	XET (Xarxa Emprenedora TRS)	
Associació d'entitats gent gran	Club de la gent gran del Dist.4	Club de la gent gran del Dist.4
Àmbit sectorial d'entitats culturals		Ass. Cultural El Maestrat
		Ass. Diablers de la Maurina
		Ass. Les Bruixes de Pedra Blanca
Àmbit sectorial d'entitats juvenils		Som Maurina
Associació d'entitats mediambientals	Community Can Terrassa	
Associació d'entitats esportives		C.F. La Maurina
Associació d'entitats educatives	AMPA CEIP Isaac Peral	AMPA CEIP Isaac Peral
Comunitat educativa primària	Salesians Terrassa	Salesians Terrassa

Comunitat educativa secundària	Salesians Terrassa	Salesians Terrassa
Ciudadà representants barris	La Cogullada, Ca n'Aurell, La Maurina	Can Palet V.Alegre, Les Martines

Plenari CMD5	Fins 15/60/19	Legislatura 2019/2023 (Decret 9575 de 30/10/19)
Presidència	Marc Armengol Puig	Xavier Fernández Rivero
Secretaria	Francesc Cayuela Vivancos	Francesc Cayuela Vivancos
Grups municipals	PSC-CP, TeC, ERC-MES, PDeCAT, Cs, PPC	ERC-MES, PSC, JxT, TxT
Associacions de veïns	AV Can Boada del Pi	AV Can Boada del Pi
	AV Cas Antic Can Boada	AV Cas Antic Can Boada
	AV Can Gonteres	AV Can Gonteres
	AV Can Roca	AV Can Roca
	AV Grupos Gibraltar - Pl. Lluís Companys	AV Gps Gibraltar - Pl. Lluís Companys
	AV Pla del Bonaire	AV Pla del Bonaire
	AV Poble Nou - Zona Esportiva	AV Poble Nou - Zona Esportiva
	AV Sant Pere	AV Sant Pere
	AV Torrent d'en Pere Parres	AV Torrent d'en Pere Parres
	AV el Molinot	
Associació de les dones	Ass Dones de Can Boada	Ass Dones de Can Boada
Associació d'entitats gent gran	Casal Gent Gran Can Boada del Pi	Casal Gent Gran Can Boada del Pi
Associació d'entitats esportives	Penya Ciclista Nicky's	Penya Ciclista Nicky's
	Andar po andar To Tieso	Valles Reds
Assoc. d'entitats juvenils	Esplai Bonaire - La Fera de Poble Nou	
Associacions d'entitats culturals	Papallona de St. Pere	El Bitxo del Torrent Mitger
	El Bitxo del Torrent Mitger	
Comunitat socioassistencial	Fundació Privada AVAN	Fundació FUPAR
	Fundació FUPAR	Ampa IES Torre del Palau
Associació d'entitats educatives		
Comunitat educativa primària	Escola Marià Galí	
Comunitat educativa secundària	INS Nicolau Copèrnic	Can Gonteres, Cas Antic Can Boada
Ciudadà representants barris	Poble Nou-Zona Esportiva	

Plenari CMD6	Fins 15/06/19	Legislatura 2019/2023 (Decret 9576 de 12/11/19)
Presidència	Javier Garcia Romero	Noel Duque Alarcón
Secretaria	Andrés Montoya	Andrés Montoya
Grups municipals	PSC-CP, TeC, ERC-MES, PdeCAT, Cs, PPC	JxT, TxT, PSC, ERC-MES, Cs
Associacions de veïns	AV Can Tusell	AV Can Tusell
	AV Can Tusell AB	
	AV Ègara	AV Ègara
	AV Font de l'Espardenyera	AV Font de l'Espardenyera
	AV Sant Llorenç	AV Sant Llorenç
	AV Sant Pere Nord	AV Sant Pere Nord
	AV Les Arenes, Can Montllor i La Grípia	AV Les Arenes, Can Montllor i La Grípia
Associació de comerciants	Ass Comerciants Eix TRS Nord	Ass Comerciants Eix TRS Nord
Associació de les dones	Grup Dones d'Ègara	Grup Dones d'Ègara
Associació d'entitats gent gran	C. J. i P. Sant Llorenç	
	A. Jubilats Sant Pere Nord	A. Jubilats Sant Pere Nord
Associació d'entitats esportives	CFCS Juan XXIII	
	Club Petanca SPN	
	Montañeros Paso a Paso	Montañeros Paso a Paso
Associació d'entitats juvenils	Esplai la Fàbrica	Esplai la Fàbrica

	Grup de Joves la Fàbrica	Grup de Joves la Fàbrica
	Consell Local de Joves	Centre Juvenil Les Arenes
Associació d'entitats culturals	Assoc. Geganters de Sant Llorenç	Ass. Cultural AB-CD
	Ass. Cultural AB-CD	Ass. Colla Jove de Diablers St. Llorenç 2012
	Ass. Colla Jove de Diablers St. Llorenç 2012	Hndad. San José de Abrucena
	Hndad. San José de Abrucena	As. Niños desaparecidos Riada1962
		Fundación NPH
Associació d'entitats de solidaritat	Amics de'n Ferran	Ampa Font de l'Alba
Associació d'entitats educatives	Ampa Font de l'Alba	Ampa Escola Bressol Moisès
Comunitat socioassistencial	Centre DSO	ANDER (Ass. Enfermos Riñón)
	ANDER (Ass. Enfermos Riñón)	CAP Terrassa Nord
Comunitat sociosanitària		Escola Sant Llorenç del Munt
Comunitat educativa primària	Escola Sant Llorenç del Munt	Can Tusell, Ègara, Font de l'Espardenyera, Sant Pere Nord
Ciudadà representants barris	Ègara, Font de l'Espardenyera	

Plenari CMD7	Fins 15/06/19	Legislatura 2019/202 (Decret 9577 de 12/11/19)
Presidència	Jordi Rueda Muñoz	Josefina Merino Ramírez
Secretaria	Antonia Fernández Pérez	Antonia Fernández Pérez
Grups municipals	PSC-CP, TeC, ERC-MES, PDeCAT, Cs, PPC	ERC-MES, PSC, JxT, TxT
Associacions de veïns	Nova AV Can Parellada	Nova AV Can Parellada
	AV Torres de Can Parellada	AV Torres de Can Parellada
	APV les Fonts	APV les Fonts
	AV Can Parellada per la Unit. Nostre Barri	AV Can Parellada per la Unit. Nostre Barri
Àmbit sectorial d'entitats culturals	Peña de la tortilla de patatas	Peña de la tortilla de patatas
	Ass. Colla Gegantera les Fonts	Ass. Colla Gegantera les Fonts
Àmbit sectorial d'entitats esportives	Club Atlètic Sant Joan	Club Atlètic Sant Joan
	Club Basquet Can Parellada	Club Basquet Can Parellada
		Club Agility Les Fonts
		U.D. Les Fonts
Àmbit sectorial d'entitats de gent gran	La Llar de la Gent Gran de Les Fonts	La Llar de la Gent Gran de Les Fonts
	Club Jubilats/des Can Parellada - Les Fonts	Club Jubilats/des Can Parellada - Les Fonts
Àmbit sectorial d'entitats juvenils	Centre d'esplai Can Parellada	Centre d'esplai Can Parellada
Associació d'entitats de solidaritat		Associació Les Fonts Solidària
Àmbit sectorial d'entitats educatives	Ampa Cesc Aldea	
	Ampa Pilarín Bayès	Ampa Pilarín Bayès
		Ampa IES Ègara
Comunitat sociosanitària	CAP Antoni Creus i Quero	CAP Antoni Creus i Quero
Comunitat educativa primària	Escola Francesc Aldea	
		Escola Josep Ventalló i Vintró
Comunitat educativa secundària	Institut Ègara	Institut Ègara
Ciudadà representants barris	Les Fonts	Les Fonts

IGETAC-004 Nombre total dels membres titulars, desglossat per gènere

Consell Municipal Districte 1	Titulars			%	
	Total	Homes	Dones	Homes	Dones
Fins 15/06/19	22	membres	13	9	59% 41%
Legislatura 2019-2023 (Decret 9132 de 30/10/2019)	19	membres	6	13	32% 68%

Consell Municipal Districte 2	Titulars			%	
	Total	Homes	Dones	Homes	Dones
Fins 15/06/19	28	membres	19	9	68% 32%
Legislatura 2019-2023 (Decret 9133 de 30/10/2019)	23	membres	11	12	47,82% 52,17%

Consell Municipal Districte 3	Titulars			%	
	Total	Homes	Dones	Homes	Dones
Fins 15/06/19	20	membres	12	8	60% 40%
Legislatura 2019-2023 (Decret 9134 de 30/10/2019)	19	membres	12	7	63% 37%

Consell Municipal Districte 4	Titulars			%	
	Total	Homes	Dones	Homes	Dones
Fins 15/06/19	24	membres	17	7	71% 29%
Legislatura 2019-2023 (Decret 9135 de 30/10/2019)	25	membres	17	8	68% 32%

Consell Municipal Districte 5	Titulars			%	
	Total	Homes	Dones	Homes	Dones
Fins 15/06/19	30	membres	21	9	70% 30%
Legislatura 2019-2023 (Decret 9575 de 12/11/2019)	23	membres	15	8	65% 35%

Consell Municipal Districte 6	Titulars			%	
	Total	Homes	Dones	Homes	Dones
Fins 15/06/19	36	membres	22	14	61% 39%
Legislatura 2019-2023 (Decret 9576 de 12/11/2019)	22	membres	10	12	45% 55%

Consell Municipal Districte 7	Titulars			%	
	Total	Homes	Dones	Homes	Dones
Fins 15/06/19	23	membres	15	8	65% 35%
Legislatura 2019-2023 (Decret 9577 de 12/11/2019)	25	membres	13	12	52% 48%

IGETAC-005 Participació i assistència a les sessions

Consell Municipal Districte 1	Mitjana anual de participació	Assistents	
		Homes	Dones
Fins 15/06/19	13	58%	42%
Legislatura 2019-2023 (Decret 9132 de 30/10/2019)	17	35%	65%

Consell Municipal Districte 2	Mitjana anual de participació	Assistents	
		Homes	Dones
Fins 15/06/19	9	65%	35%
Legislatura 2019-2023 (Decret 9133 de 30/10/2019)	20	45%	55%

Consell Municipal Districte 3	Mitjana anual de participació	Assistents	
		Homes	Dones
Fins 15/06/19	8	63%	38%
Legislatura 2019-2023 (Decret 9134 de 30/10/2019)	18	56%	44%

Consell Municipal Districte 4	Mitjana anual de participació	Assistents	
		Homes	Dones
Fins 15/06/19	32	72%	28%
Legislatura 2019-2023 (Decret 9135 de 30/10/2019)	22	77%	23%

Consell Municipal Districte 5	Mitjana anual de participació	Assistents	
		Homes	Dones
Fins 15/06/19	12	88%	13%
Legislatura 2019-2023 (Decret 9575 de 12/11/2019)	20	60%	40%

Consell Municipal Districte 6	Mitjana anual de participació	Assistents	
		Homes	Dones
Fins 15/06/19	17	47%	53%
Legislatura 2019-2023 (Decret 9575 de 30/10/2019)	27	41%	59%

Consell Municipal Districte 7	Mitjana anual de participació	Assistents	
		Homes	Dones
Fins 15/06/19	18	67%	33%
Legislatura 2019-2023 (Decret 9577 de 12/11/2019)	19	63%	37%

IGETAC-006 Sessions realitzades i ordre del dia pels CMD

Districte 1

Sessió 1/19, 23 de gener de 2019

1. Presentació del procés d'inversions a càrrec del Sr. Javier García, Regidor d'Estructura Territorial i Districtes.
2. Procés de dinamitzacions 2019.
3. Precs i preguntes.
4. Consultes de la ciutadania.

Sessió 2/19, 9 d'abril de 2019

1. Aprovació de les actes del dia 27 de novembre de 2018 i del dia 23 de gener de 2019 (reunions núm. 7/18 i 1/19).
2. Presentació del procés participatiu "Inversions als Districtes" per l'any 2019.
3. Aprovació propostes de dinamització 2019.
4. Informacions de Presidència.
5. Precs i preguntes.
6. Consultes de la ciutadania.

Sessió 3/19, 5 de desembre de 2019

1. Constitució del Consell Municipal del Districte 1.
2. Elecció de la vicepresidència del Consell Municipal del Districte 1.
3. Presentació del projecte de pressupost municipal i ordenances fiscals per a l'any 2020, a càrrec de la tinent d'alcalde, Sra. Núria Marín i el tinent d'alcalde, Sr. Isaac Albert.
4. Informacions de Presidència.
5. Precs i preguntes.
6. Consultes de la ciutadania.

Districte 2

Sessió 1/19, 29 de gener de 2019

1. Presentació del procés d'inversions 2019 a càrrec del Sr. Javier García, Regidor d'Estructura Territorial i Districtes .
2. Procés de dinamitzacions 2019.
3. Precs i preguntes.
4. Consultes de la ciutadania.

Sessió 2/19, 1 d'abril de 2019

1. Aprovació de les actes del dia 3 de desembre de 2018 i del 29 de gener de 2019 respectivament.
2. Presentació del Procés Participatiu «Inversions als Districtes» per l'any 2019.
3. Valoració de les activitats del Procés de Dinamització Comunitària del 2018, al Consell Municipal del Districte 2.
4. Aprovació del Programa de Dinamització Comunitària per a l'any 2019 al Consell Municipal del Districte 2.
5. Informacions de Presidència.
6. Precs i preguntes.
7. Consultes de la ciutadania.

Sessió 3/19, 21 de novembre de 2019

1. Constitució del Consell Municipal del Districte 2.
2. Elecció de la vicepresidència del Consell Municipal del Districte 2.
3. Presentació del projecte de pressupost municipal i ordenances fiscals per a l'any 2020, a càrrec de la Tinenta d'Alcalde, Sra. Núria Marín i el Tinent d'Alcalde, Sr. Isaac Albert.
4. Informacions de Presidència.
5. Precs i preguntes.
6. Consultes de la ciutadania.

Districte 3

Sessió 1/19, 23 de gener de 2019

1. Presentació del procés d'inversions 2019 a càrrec del Sr. Javier García, Regidor d'Estructura Territorial i Districtes .
2. Procés de dinamitzacions 2019.
3. Precs i preguntes.
4. Consultes de la ciutadania.

Sessió 2/19, 19 de febrer de 2019

1. Aprovació de les actes del dia 20 de novembre de 2018 i del dia 23 de gener de 2019 (reunions núm. 8/18 i 1/19).
2. Renovació de la vicepresidència.
3. Valoració procés participatiu per a la definició del nou equipament del solar de l'antiga fàbrica Saifa Keller.
4. Valoració procés dinamització comunitària al Consell Municipal del Districte 3 del 2018.
5. Informacions de Presidència.
6. Precs i preguntes.
7. Consultes de la ciutadania.

Sessió 3/19, 26 de març de 2019

1. Aprovació de l'acta del dia 19 de febrer de 2019 (reunió núm. 2/19).
2. Pla de Millora Rambleta del Pare Alegre, PM-RPA035.
3. Presentació del procés participatiu d'Inversions als Districtes per l'any 2019.
4. Aprovació del programa de dinamització comunitària al Consell Municipal del Districte 3 al 2019
5. Planificació i orientació de l'Informe Anual del Districte 3.
6. Informacions de Presidència.
7. Precs i preguntes.
8. Consultes de la ciutadania.

Sessió 4/19, 19 de novembre de 2019

1. Constitució del Consell Municipal del Districte 3.
2. Elecció de la vicepresidència del Consell Municipal del Districte 3.
3. Presentació del projecte de pressupost municipal i ordenances fiscals per a l'any 2020, a càrrec del tinent d'alcalde, Sr. Isaac Albert i la tinenta d'alcalde, Sra. Núria Marín.
4. Informacions de Presidència.
5. Precs i preguntes.
6. Consultes de la ciutadania.

Districte 4

Sessió 1/19, 29 de gener de 2019

1. Presentació del procés d'inversions 2019 a càrrec del Sr. Javier García, Regidor d'Estructura Territorial i Districtes.
2. Procés de dinamitzacions 2019.
3. Precs i preguntes.
4. Consultes de la ciutadania.

Sessió 2/19, 12 de març de 2019

1. Aprovació de les actes del 22 de novembre de 2018 i del 29 de gener de 2019.
2. Presentació del procés participatiu «Inversions als Districtes» per l'any 2019.
3. Valoració del procés de dinamització comunitària al Consell Municipal del Districte 4 al 2018.
4. Aprovació del programa de Dinamització Comunitària al Consell Municipal del Districte 4 al 2019.
5. Informacions de Presidència.
6. Precs i preguntes.
7. Consultes de ciutadania.

Sessió 3/19, 20 de novembre de 2019

1. Constitució del Consell Municipal del Districte 4.

2. Elecció de la vicepresidència del Consell Municipal del Districte 4.
3. Presentació del projecte de pressupost municipal i ordenances fiscals per a l'any 2020, a càrrec de la tinent d'alcalde, Sra. Núria Marín.
4. Informacions de Presidència.
5. Precs i preguntes.
6. Consultes de la ciutadania.

Districte 5

Sessió 1/19, 23 de gener de 2019

1. Presentació del procés d'inversions 2019 a càrrec del Sr. Javier García, Regidor d'Estructura Territorial i Districtes.
2. Procés de dinamitzacions 2019.
3. Precs i preguntes.
4. Consultes de la ciutadania.

Sessió 2/19, 21 de març de 2019

1. Aprovació de les actes del dia 3 de desembre de 2018 i del dia 23 de gener de 2019 (reunions núm. 8/18 i 1/19).
2. Proposta d'ubicació de la nova Biblioteca del districte 5 (Bd5).
3. Presentació del procés participatiu «Inversions als Districtes» per l'any 2019
4. Aprovació del programa de Dinamització Comunitària al Consell Municipal del Districte 5 al 2019.
5. Informacions de Presidència.
6. Precs i preguntes.
7. Consultes de la ciutadania.

Sessió 3/19, 2 de desembre de 2019

1. Constitució del Consell Municipal del Districte 5.
2. Elecció de la vicepresidència del Consell Municipal del Districte 5.
3. Presentació del projecte de pressupost municipal i ordenances fiscals per a l'any 2020, a càrrec de la tinent d'alcalde, Sra. Núria Marín i el tinent d'alcalde, Sr. Isaac Albert.
4. Informacions de Presidència.
5. Precs i preguntes.
6. Consultes de la ciutadania.

Districte 6

Sessió 1/19, 28 de enero de 2019

1. Presentació del procés d'inversions 2019 a càrrec del Sr. Javier García, Regidor d'Estructura Territorial i Districtes.
2. Procés de dinamitzacions 2019.
3. Precs i preguntes.
4. Consultes de la ciutadania.

Sessió 2/19, 19 de març de 2019

1. Aprovació de les actes del 20 de novembre 2018 i del 29 de gener de 2019.
2. Presentació del Procés participatiu "Inversions als Districtes" per l'any 2019.
3. Aprovació del programa de Dinamització Comunitària al Consell Municipal del Districte 6 al 2019.
4. Informacions de Presidència.
5. Precs i preguntes.
6. Consultes ciutadania .

Sessió 3/19, 4 de desembre de 2019

1. Constitució del Consell Municipal del Districte 6.
2. Elecció de la vicepresidència del Consell Municipal del Districte 6.
3. Presentació del projecte de pressupost municipal i ordenances fiscals per a l'any 2020, a càrrec de la 2ª Tinenta d'Alcalde, Sra. Núria Marín i el 1ª Tinent d'Alcalde, Sr. Isaac Albert.
4. Informacions de Presidència.
5. Precs i preguntes.
6. Consultes de la ciutadania.

Districte 7

Sessió 1/19, 23 de gener de 2019

1. Presentació del procés d'inversions 2019 a càrrec del Sr. Javier García, Regidor d'Estructura Territorial i Districtes.
2. Procés de dinamitzacions 2019.
3. Precs i preguntes.
4. Consultes de la ciutadania.

Sessió 2/19, 20 de març de 2019

1. Aprovació de les actes del dia 22 de novembre de 2018 i del 23 de gener de 2019 (reunions núm. 2/18 i 1/19).
2. Seguretat del Districte 7.
3. Seguiment procés inversions 2017.
4. Aprovació bases procés d'inversions 2019.
5. Valoració del procés de dinamització comunitària del 2018.
6. Aprovació del programa de dinamització comunitària del 2019.
7. Informacions de Presidència.
8. Precs i preguntes.
9. Consultes de la ciutadania.

Sessió 3/19, 28 de novembre de 2019

1. Constitució del Consell Municipal del Districte 7.
2. Elecció de la vicepresidència del Consell Municipal del Districte 7.
3. Presentació del projecte de pressupost municipal i ordenances fiscals per a l'any 2020, a càrrec de la tinent d'alcalde, Sra. Núria Marín i el tinent d'alcalde, Sr. Isaac Albert.
4. Informacions de Presidència.
5. Precs i preguntes.
6. Consultes de la ciutadania.

IGETAC-007 Extracte dels acords presos de les sessions dels CDM

Districte 1

Sessió	Extracte
23/01/19	Aprovació del Pla de Treball 2019 S'acorda l'aprovació de les bases del procés de dinamització 2019.
09/04/19	S'acorda l'aprovació de les bases del procés d'inversions 2019. Aprovació del Programa de Dinamització Comunitària 2019 del Districte 1.
05/12/19	S'elegeix a la Sra. Núria Escudé Guil com a Vicepresidenta del Consell Municipal de Districte 1. S'acorda convocar les reunions del Consell a les 18:00h.

Districte 2

Sessió	Extracte
29/01/19	Aprovació del Pla de Treball 2019. S'acorda l'aprovació de les bases del procés de dinamització 2019, amb termini de presentació de propostes fins el dia 1 de març.
01/04/19	Aprovació de la Proposta de les bases del Procés Participatiu d'Inversions als Districtes per l'any 2019. Aprovació de la proposta de la Comissió d'Impuls i seguiment del Procés de Dinamització Comunitària al Consell Municipal del Districte 2 per l'any 2019: «Salut i Esport al barri». S'acorda elaborar l'Informe Anual del Districte 2 en dues fases: - El CMD2 actual, farà una diagnosi amb la recollida de temes i amb la prioritització de les necessitats del districte. - Amb les aportacions realitzades pel nou CMD2, s'elaborarà un document que serà aprovat, i que contemplarà la possibilitat d'afegir un annex.
21/11/19	S'elegeix com a vicepresidenta del Consell Municipal del Districte 2 a la Sra. Ruth Hibernon Martín per

	7 vots a favor.
	S'aprova realitzar les properes sessions del CMD2 en dijous i el seu horari d'inici seran les 18 hores.
	S'aprova enviar a tots els consellers/es, a través de la bústia de la Secretaria del CMD2, la presentació dels pressupostos 2020 exposada al consell de constitució del dia 21 de novembre de 2019.
	S'aprova fer arribar els consellers/es memòria vers el desenvolupament del projecte de Dinamització Comunitària del 2019 : «Salut i Esport al Districte 2», un cop aquest hagi finalitzat.
	S'acorda constituir una comissió de treball per a dur a terme un projecte conjunt que afavoreixi la cohesió social.

Districte 3

Sessió	Extracte
23/01/19	Aprovació del Pla de Treball 2019. S'acorda l'aprovació de les bases del procés de dinamització 2019, amb termini de presentació de propostes fins el dia 1 de març.
19/02/19	S'elegeix, per unanimitat, a la Sra. Sofia Cordero Garcia coma Vicepresidenta. S'acorda incloure a la Sra. Margarida Guitart Molera, Directora de l'Escola Bressol La Ginesta, com a membre amb veu i vot del Consell Municipal del Districte 3 (art. 28.2 RPC).
26/03/19	Aprovació de les bases del procés participatiu d'inversions als districtes per l'any 2019. Aprovació de la proposta de la Comissió d'Impuls i seguiment del procés de dinamització comunitària al Consell Municipal del Districte 3 al 2019 (veure ANNEX). S'acorda elaborar l'Informe Anual del Districte 3 en dues fases: • CMD3 actual farà una diagnosi amb la recollida de temes i prioritització de les necessitats del districte. • Amb les aportacions, s'elaborarà un document que aprovarà, amb la possibilitat d'afegir un annex, el nou consell.
19/11/19	S'elegeix, per majoria, a la Sra. Sofia Cordero Garcia com a Vicepresidenta del consell. S'acorda la creació de la Comissió de seguiment del projecte del nou equipament del solar de l'antiga fàbrica Saifa Keller. S'acorda convocar les reunions del consell a les 18:30h.

Districte 4

Sessió	Extracte
29/01/19	Aprovació del Pla de Treball 2019 S'acorda l'aprovació de les bases del procés de dinamització 2019 del Districte 4.
12/03/19	S'aprova el Procés d'inversions al Districte per l'any 2019. S'informa la composició de la Comissió d'Impuls i Seguiment de les accions de Dinamització Comunitària per l'any 2019. S'aprova el Programa de Dinamització Comunitària 2019. Es posposa pel proper Consell l'elecció de la vicepresidència per tal de donar temps als candidats de fer arribar, a través de la Secretària del Consell Municipal de Districte, la presentació com a candidat a la resta de Consellers.
20/11/19	Es posposa pel proper Consell l'elecció de la vicepresidència. S'acorda fer les reunions del Consell Municipal de Districte 4 a les 18:30h i una durada màxima de 2h. S'acorda fer les sessions del Consell itinerants pel Districte.

Districte 5

Sessió	Extracte
23/01/19	Aprovació del Pla de Treball 2019. S'acorda l'aprovació de les bases del procés de dinamització 2019.
21/03/19	Aprovació bases Programa d'inversions del CMD5-2019. Aprovació activitats del Programa de dinamització comunitària 2019: - Sortida guiada Anella Verda. - III Diada d'entitats del districte 5. - Activitat 25N Campaña contra la Violència Masclista. Actualitzar l'informe anual de situació CMD5 i enviar fitxa als consellers i conselleres perquè es puguin afegir-hi temes.
02/12/19	S'elegeix al Sr. Salvador Esquius i Argilés per exercir la vicepresidència del Consell Municipal del Districte 5.

Districte 6

Sessió	Extracte
29/01/19	Aprovació del Pla de Treball 2019. S'acorda l'Aprovació de les bases del procés de dinamització 2019.
19/03/19	Aprovació de les bases del procés d'inversions. Aprovació del programa de dinamització comunitària del 2019 del Districte 6.
04/12/19	S'elegeix a la Sra. Susana Martínez Becerra com a Vicepresidenta del Consell Municipal de Districte 6 S'acorda convocar les reunions del Consell a les 18:00h, i preferentment els dimecres.

Districte 7

Sessió	Extracte
23/01/19	Aprovació del Pla de Treball del 2019. S'acorda l'aprovació de les bases del procés de dinamització 2019.
20/03/19	S'acorda l'aprovació de les bases del procés d'inversions. Aprovació del programa de dinamització comunitària del 2019.
28/11/19	S'elegeix a la Sra. Elisabeth Herrera de Madre com a Vicepresidenta del Consell Municipal del Districte 7. S'aprova iniciar les properes sessions del Consell Municipal del Districte 7 a les 18:30 hores. S'acorda estudiar la possibilitat de destinar 1.646 euros del pressupost de dinamització sobrants de les activitats de la caminada nocturna i el taller de robòtica a la col·locació d'arbres de nadal i llums al passeig Lola Anglada i a la Plaça Joan Santamaria. Les dues entitats promotores seran l'AVP de Les Fonts i l'Av Per la Unitat del Nostre Barri de Can Parellada.

IGETAC-009 Activitats de dinamització aprovades en els CMD

Dinamització Districte 1	Ubicació	Pressupost
Donar a conèixer les Entitats del Consell del Districte 1 i el nou Casal Cívic del Districte 1.	Casal Cívic del Districte 1 (Vapor gran)	10.000,00 €
Total		10.000,00 €

Dinamització Districte 2	Ubicació	Pressupost
Salut i Esport al Dist.2	Poliesportius Barris de Montserrat, Vilardell Ca n'Anglada	10.000,00 €
Total		10.000,00 €

Dinamització Districte 3	Ubicació	Pressupost
Edició i impressió del Llibre de la Vida	Can Jofresa	1.100,00 €
Visita guiada (Torre del Palau i Castell Cartoixa Dinar de Germanor. Ball i animació	Can Palet i ciutat	2.280,00 €
Obre de teatre «Deesses»	Teatre Alegria	1.452,00 €
Teatre en petit format Contes de la Rodoreda	Biblioteca Districte3	544,00 €
Xerrada il·lustrada sobre flamenc a Terrassa	Biblioteca Districte3	400,00 €
Trobada benèfica "Por Sevillanas"	Can Palet II	1.190,00 €
30è Dia Universal dels Drets dels Infants	Can Palet II	1.000,00 €
L'arbre de sucre. Conta contes	Xúquer	300,00 €
Setmana de les Dents. Festa de les dents	A tot el districte	1.484,00 €

Tertúlies sobre interculturalitat i temes d'actualitat. Cursos d'economia social.	Can Palet	250,00 €
		10.000,00 €

Dinamització Districte 4	Ubicació	Pressupost
Civisme Caní al D4	AVV La Maurina	800,00 €
Quilòmetre vertical - Cronoescalada en bicicleta	AVV Can Palet de Vista Alegre	900,00 €
El Districte 4 Sona	AVV La Maurina	3.541,31 €
Campionat Esports FIFA 19	AVV Can Palet de Vista Alegre	800,00 €
Campinat de Futbolí	AVV Can Palet de Vista Alegre	900,00 €
El Districte 4 Camina	AVV Can Palet de Vista Alegre	2.133,87 €
Conèixer les vies verdes del Districte 4 amb bicicleta	AVV La Maurina	877,00 €
Total		9.952,18 €

Dinamització Districte 5	Ubicació	Pressupost
25-N acte contra la violència masclista	C .C..Avel·lí Estrenjer	1.031,85
Diada d'entitats del districte 5	Plaça de Can Roca	8.325,56
Sortida guiada Anella Verda	(zona nord del districte)	243,53
Total		9.600,94 €

Dinamització Districte 6	Ubicació	Pressupost
Tallers de sexualitat	AV Can Tusell	100,00 €
Tallers i teràpies per a dolors crònics	AV Can Tusell	2.920,00 €
Horizon Ègara: autoestima i gestió de les emocions	AV Egara	960,00 €
Restauració carrosses de Reis	Av Les Arenes	1.000,00 €
Murals als equipaments del D6	Av Sant Pere Nord	3.000,00 €
Grescafoc	Ass. Colla Jove Diables de St. Llorenç 2019	1.900,00 €
Total		9.880,00 €

Dinamització Districte 7	Ubicació	Pressupost
Diada Colla Gegantera 10 anys	Colla Gegantera de Les Fonts i Avp Les Fonts	1.133,00 €
Passejada i concurs fotogràfic	Avp Les Fonts i U.D Les Fonts	635,00 €
Mercat del trasto i de l'artesanía	Avp Les Fonts, U.D Les Fonts, La Llar de la Gent Gran, C. Gegantera	700,00 €
Venta de llibres de segona mà i roses	Avp Les Fonts i U.D Les Fonts	104,00 €
Teatre per adults	Club Jubilats i Jubilades de Can Parellada i l'Av de les Torres	485,00 €
Caminada solidària	Av Unitat, Av Les Fonts Av Les Torres, Esplai Can Parellada, Cap Antoni Creus, Peña Tortilla, Egara Cops	1.000,00 €

Cinema a la Fresca	Av Unitat, Av Les Fonts Av Les Torres, Esplai Can Parellada, Peña Tortilla	1.130,00 €
1a Jornada Promoció Salut i Qualitat de Vida	Nova Av, Club Basquet, Avp Les Fonts, Ampa Pilarin Baye, Cap Antoni Creus	700,00 €
Nit de monòlegs	Av Unitat, Av les Torres	350,00 €
Caminada nocturna teatralitzada	Afa Cesc Aldea, Ampa Josep Ventalló, Ampa les Egara, Amp Pilarin Bayes, Escola Francesc Aldea, Escola Josep Ventalló, les Egara I Escola Pilarin Bayes	1.020,00 €
Taller de robòtica	Afa Cesc Aldea, Ampa Josep Ventalló, Ampa les Egara, Amp Pilarin Bayes, Escola Francesc Aldea, Escola Josep Ventalló, les Egara I Escola Pilarin Bayes	546,00 €
Taller d'il·lustració creativa i còmic	Afa Cesc Aldea, Ampa Josep Ventalló, Ampa les Egara, Amp Pilarin Bayes, Escola Francesc Aldea, Escola Josep Ventalló, les Egara I Escola Pilarin Bayes	900,00 €
Mural 30 aniversari Esplai Can Parellada	Ass. Juvenil Centre Esplasi Can Parellada i Av Unitat	557,00 €
Celebració aniversari Esplai Can Parellada	Ass. Juvenil Centre Esplasi Can Parellada i Colla Gegantera Les Fonts	440,00 €
Dia de portes obertes Atlètic Sant Joan	Club Athletic Sant Joan I Avp Les Fonts	300,00 €
Total		10.000,00 €

IGETACC-014 Nombre d'equipaments, casals i locals de la ciutat

Districte 1

Barri	Equipament	Tipus de gestió	Entitat que ho gestiona
Centre	Casal Cívic Vapor Gran	Directa	Ajuntament
Cementiri Vell	Casal Cívic Cementiri Vell	Cedida	AV Cementiri Vell
Vallparadís	Casal Cívic Vallparadís	Cedida	AV Vallparadís
Vallparadís	Local Social Vallparadís	Cedida	AV Vallparadís

Districte 2

Barri	Equipament	Tipus de gestió	Entitat que ho gestiona
Ca n'Anglada	Centre Cívic Montserrat Roig	Directa	Ajuntament
Torre-sana	Casal Cívic Montserrat, Torre-sana, Vilardell	Directa	Ajuntament

Districte 3

Barri	Equipament	Tipus de gestió	Entitat que ho gestiona
Can Palet	Centre Cívic Alcalde Morera	Directa	Ajuntament
Can Palet II	Casal Cívic Can Palet II	Cedida	AV Can Palet II
Segle XX	Casal Cívic Segle XX	Cedida	AV Segle XX
Guadalhorce	Casal Cívic Guadalhorce	Cedida	INSOC - Guadalhorce
Xúquer	Casal Cívic Xúquer	Cedida	AV Xúquer

Districte 4

Barri	Equipament	Tipus de gestió	Entitat que ho gestiona
La Maurina	Centre Cívic M. Aurèlia Capmany	Directa	Ajuntament

La Maurina	Casal Cívic Francisca Redondo	Directa	Ajuntament
Ca n'Aurell	Casal Cívic Ca n'Aurell	Directa	Ajuntament
La Cogullada	Equipament Socioesportiu La Cogullada	Cedida	AV La Cogullada
Can Palet de Vista Alegre	Casal Cívic Can Palet de Vista Alegre	Cedida	AV Can Palet de Vista Alegre
La Cogullada	Local Social Can Niquet	Cedida	AV La Cogullada
Roc Blanc	Local Social Roc Blanc	Cedida	AV Roc Blanc

Districte 5

Barri	Equipament	Tipus de gestió	Entitat que ho gestiona
Poble Nou	Centre Cívic Avel·lí Estrenjer	Directa	Ajuntament
Can Boada	Casal Cívic Can Boada	Directa	Ajuntament
Sant Pere	Casal Cívic Sant Pere	Cedida	AV Sant Pere
Can Gonteres	Casal Cívic Can Gonteres	Cedida	AV Can Gonteres
Poble Nou	Local Social Poble Nou	Cedida	AV Poble Nou - Zona Esportiva
Pla del Bonaire	Local c/ Arenys de Mar	Cedida	AV Pla del Bonaire

Districte 6

Barri	Equipament	Tipus de gestió	Entitat que ho gestiona
Sant Pere Nord	Centre Cívic President Macià	Directa	Ajuntament
Can Tusell	Casal Cívic Can Tusell	Cedida	AV Can Tusell i Esplai La Fàbrica

Districte 7

Barri	Equipament	Tipus de gestió	Entitat que ho gestiona
Can Parellada	Casal Cívic Can Parellada	Directa	Ajuntament
Les Fonts	Casal Cívic Les Fonts	Cedida	Associació veïns i Propietaris de Les Fonts
Can Parellada	Casal Cívic Can Parellada	Directa	Ajuntament

IGETAC-019-020-021 Nombre d'usuaris dels Equipaments Cívics segons activitat

Districte1				Activitats d'iniciativa municipal		Activitats anuals (del 01/09/18 al 31/07/19)		Activitats puntuals i de diferents periodicitats	
Barri	Equipaments Gestió Directa	Total	%	Persones usuàries	%	Persones usuàries	%	Persones usuàries	%
Centre	Casal Cívic Vapor Gran	971		817		0		154	
	Total Usuaris	971	100,00%	817	84,14%	0	0,00%	154	15,86%

Districte 2				Activitats d'iniciativa municipal		Activitats anuals (del 01/09/18 al 31/07/19)		Activitats puntuals i de diferents periodicitats	
Barri	Equipaments Gestió Directa	Total	%	Persones usuàries	%	Persones usuàries	%	Persones usuàries	%
Ca n'Anglada	Centre Cívic Montserrat Roig	9.399	87,67%	2.525	23,55%	1.109	10,34%	5.765	53,77%
Torre - sana	Casal Cívic Montserrat, Torre-sana, Vilardell	1.322	12,33%	307	2,86%	330	3,08%	685	6,39%
Total Usuaris		10.721	100,00%	2.832	26,42%	1.439	13,42%	6.450	60,16%

Districte 3				Activitats d'iniciativa municipal		Activitats anuals (del 01/09/18 al 31/07/19)		Activitats puntuals i de diferents periodicitats	
Barri	Equipaments Gestió Directa	Total	%	Usuaris	%	Usuaris	%	Usuaris	%
Can Palet	Centre Cívic Alcalde Morera	8.229		1.908		575		5.746	
Total Usos		8.229	100,00%	1.908	23,19%	575	6,99%	5.746	69,83%

Districte 4				Activitats d'iniciativa municipal		Activitats anuals (del 01/09/18 al 31/07/19)		Activitats puntuals i de diferents periodicitats	
Barri	Equipaments Gestió Directa	Total	%	Persones usuàries	%	Persones usuàries	%	Persones usuàries	%
Ca n'Aurell	Casal Cívic Ca n'Aurell	4.412	35,39%	813	6,52%	606	4,86%	2.993	24,01%
La Maurina	Casal Cívic Francisca Redondo	244	1,96%	196	1,57%	0	0,00%	48	0,39%
La Maurina	Centre Cívic M. Aurèlia Capmany	7.811	62,65%	1.945	15,60%	1.145	9,18%	4.721	37,87%
Total Usuaris		12.467	100,00%	2.954	23,69%	1.751	14,05%	7.762	62,26%

Districte 5				Activitats d'iniciativa municipal		Activitats anuals (del 01/09/18 al 31/07/19)		Activitats puntuals i de diferents periodicitats	
Barri	Equipaments Gestió Directa	Total	%	Persones usuàries	%	Persones usuàries	%	Persones usuàries	%
Can Boada	Casal Cívic Can Boada	2.079	25,38%	0	0,00%	419	5,11%	1.660	20,26%
Poble Nou	Centre Cívic Avel·lí Estrenjer	6.114	74,62%	584	7,13%	663	8,09%	4.867	59,40%
Total Usuaris		8.193	100,00%	584	7,13%	1.082	13,21%	6.527	79,67%

Districte 6				Activitats d'iniciativa municipal		Activitats anuals (del 01/09/18 al 31/07/19)		Activitats puntuals i de diferents periodicitats	
Barri	Equipaments Gestió Directa	Total	%	Persones usuàries	%	Persones usuàries	%	Persones usuàries	%
Sant Pere Nord	Centre Cívic President Macià	13.236	100,00 %	4.528		579		8.129	
Total Usuaris		13.236	100,00 %	4.528	34,21%	579	4,37%	8.129	61,42%

Districte 7				Activitats d'iniciativa municipal		Activitats anuals (del 01/09/18 al 31/07/19)		Activitats puntuals i de diferents periodicitats	
Barri	Equipaments Gestió Directa	Total	%	Persones usuàries	%	Persones usuàries	%	Persones usuàries	%
Can Parellada	Casal Cívic Can Parellada	2.836		1.319		261		1.256	
Total Usuaris		2.836	100,00%	1.319	46,51%	261	9,20%	1.256	44,29%

IGETAC-022-023-024 Nombre d'usos de les activitats en els EC

Districte1				Activitats d'iniciativa municipal		Activitats anuals (del 01/09/18 al 31/07/19)		Activitats puntuals i de diferents perioditzats	
Barri	Equipaments Gestió Directa	Total	%	Usos	%	Usos	%	Usos	%
Centre	Casal Cívic Vapor Gran	1.041		866				175	
Total Usos		1.041	100,00%	866	83,19%	0	0,00%	175	16,81%

Districte2				Activitats d'iniciativa municipal		Activitats anuals (del 01/09/18 al 31/07/19)		Activitats puntuals i de diferents periodicitats	
Barri	Equipaments Gestió Directa	Total	%	Usos	%	Usos	%	Usos	%
Ca n'Anglada	Centre Cívic Montserrat Roig	88.872	66,28%	7.122	5,31%	66.412	49,53%	15.338	11,44%
Torre - sana	Casal Cívic Montserrat, Torre-sana, Vilardell	45.223	33,72%	12.402	9,25%	31.406	23,42%	1.415	1,06%
Total Usos		134.095	100,00%	19524	14,56%	97.818	72,95%	16.753	12,49%

Districte 3				Activitats d'iniciativa municipal		Activitats anuals (del 01/09/18 al 31/07/19)		Activitats puntuals i de diferents periodicitats	
Barri	Equipaments Gestió Directa	Total	%	Usos	%	Usos	%	Usos	%
Can Palet	Centre Cívic Alcalde Morera	52.378		4.223		32.172		15.983	
Total Usos		52.378	100,00%	4.223	8,06%	32.172	61,42%	15.983	30,51%

Districte 4				Activitats d'iniciativa municipal		Activitats anuals (del 01/09/18 al 31/07/19)		Activitats puntuals i de diferents periodicitats	
Barri	Equipaments Gestió Directa	Total	%	Usos	%	Usos	%	Usos	%
Ca n'Aurell	Casal Cívic Ca n'Aurell	43.672	37,07%	1.460	1,24%	38.382	32,58%	3.830	3,25%
La Maurina	Casal Cívic Francisca Redondo	462	0,39%	196	0,17%	0	0,00%	266	0,23%
	Centre Cívic M. Aurèlia Capmany	73.679	62,54%	8.934	7,58%	56.997	48,38%	7.748	6,58%
Total Usos		117.813	100,00%	10.590	8,99%	95.379	80,96%	11.844	10,05%

Districte 5				Activitats d'iniciativa municipal		Activitats anuals (del 01/09/18 al 31/07/19)		Activitats puntuals i de diferents periodicitats	
Barri	Equipaments Gestió Directa	Total	%	Usos	%	Usos	%	Usos	%
Can Boada	Casal Cívic Can Boada	29.506	44,61%	0	0,00%	24.374	36,85%	5.132	7,76%
Poble Nou	Centre Cívic Avel·lí Estrenjer	36.642	55,39%	676	1,02%	29.745	44,97%	6.221	9,40%
Total Usos		66.148	100,00%	676	1,02%	54.119	81,82%	11.353	17,16%

Districte 6				Activitats d'iniciativa municipal		Activitats anuals (del 01/09/18 al 31/07/19)		Activitats puntuals i de diferents periodicitats	
Barri	Equipaments Gestió Directa	Total	%	Usos	%	Usos	%	Usos	%
Sant Pere Nord	Centre Cívic President Macià	49.689		11.003		27.400		11.286	
Total Usos		49.689	100,00%	11.003	22,14%	27.400	55,14%	11.286	22,71%

Districte 7				Activitats d'iniciativa municipal		Activitats anuals (del 01/09/18 al 31/07/19)		Activitats puntuals i de diferents periodicitats	
Barri	Equipaments Gestió Directa	Total	%	Usos	%	Usos	%	Usos	%
Can Parellada	Casal Cívic Can Parellada	25.739		1.790		21.746		2.203	
Total Usos		25.739	100,00%	1.790	6,95%	21.746	84,49%	2.203	8,56%

DIRECCIO DE SERVEIS	ESTRUCTURA TERRITORIAL I ATENCIÓ CIUTADANA		
SERVEI	PLANIFICACIÓ I DESPLEGAMENT TERRITORIAL		
PROGRAMA	Estructura Territorial		
CODI PROGRAMA	92404	ANY	2019

perspectiva gènere (PG)	procés participatiu (PP)	proposta resolució (PR)
NO	NO	NO

Orientació estratègica (referència al Pla de mandat 2015-2019)

Prioritat	4. Facilitar la participació, implicació i col·laboració dels ciutadans i les ciutadanes en el govern de Terrassa i renovar l'administració municipal .
Compromís	81. Construir una estructura municipal més descentralitzada i propera a la ciutadania que faciliti l'accés i la participació en el territori, que ajudi a tractar les diferències i que contribueixi al reequilibri de la ciutat, 86. Fer un pla per crear «seus de districte», que integraran els serveis municipals descentralitzats, per alliberar espais que puguin usar les entitats i els col·lectius socials, tot diferenciant els equipaments cívics dels serveis municipals.

Descripció del programa

Aquest programa té com a missió reforçar els districtes com a unitats d'acció territorial i transversal, tenint en compte la seva visió de proximitat, i apropar l'administració al ciutadà, mitjançant el desenvolupament de projectes transversals en l'àmbit territorial i la millora de protocols, processos, circuits i accions de coordinació.

Àmbit competencial	Persones destinatàries
Competència pròpia	Entitats i ciutadania en general

Objectius anuals

1. Reforçar els districtes com a unitats d'acció territorial, així com apropar l'administració al ciutadà, mitjançant l'elaboració i desenvolupament de projectes estratègics en l'àmbit territorial, que puguin tenir un impacte directe en aquests grans objectius.
2. Revisar i millorar protocols, pautes, circuits i accions de coordinació per reforçar l'activitat dels districtes i la transversalitat de les actuacions, tenint en compte la visió de proximitat territorial.

Actuacions realitzades i resultats assolits

- Finalització del Projecte d'Avaluació dels Equipaments Cívics municipals, com a pas previ a l'elaboració del Pla d'Equipaments, que ha inclòs els següents apartats:
 - Contextualització: els equipaments cívics
 - Preguntes i metodologia d'avaluació
 - Els equipaments cívics: tipologia, organització, accés, activitats, recursos financers i humans, taxes, bonificacions.
 - Enquestes realitzades a la ciutadania usuària, a les entitats i als serveis municipals
 - Entrevistes
 - Avaluació del Pla d'Equipaments 2009-2018

- Anàlisi, recull i seguiment de tots els compromisos derivats de la Carta de Serveis corresponent a la cessió de sales i espais dels equipaments cívics:
 - Volcatge mensual de tots els indicadors
 - Recollida periòdica de la informació, per part dels responsables dels equipaments
 - Anàlisi i verificació dels compromisos establerts amb la ciutadania.

- Elaboració d'una proposta de Pla Director d'Equipaments Municipals de Terrassa, per desenvolupar al llarg del nou mandat, que inclou sis fases de treball:
 - Disseny del marc estratègic
 - La xarxa d'equipaments en el territori
 - L'anàlisi i diagnosi
 - Conclusions i propostes
 - Pla d'inversions
 - Avaluació i revisió del pla.

- Elaboració del Catàleg d'Indicadors dels serveis d'estructura territorial i atenció ciutadana, estructurat en sis àmbits:
 - Districtes
 - Equipaments cívics
 - Atenció Ciutadana
 - Cartes de Serveis
 - Gestió econòmica i recursos humans
 - Programa de govern

- Elaboració de la Memòria anual de l'any 2019, del Servei d'Estructura Territorial, del Servei d'Atenció Ciutadana, i del Servei de Planificació i Desplegament Territorial.

- Elaboració i seguiment de la gestió administrativa, econòmica i de recursos humans, dels serveis d'estructura territorial i atenció ciutadana.

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

Els resultats assolits al 2019 han estat satisfactoris. S'han pogut finalitzar dos projectes molt importants i estratègics, com són l'avaluació dels equipaments cívics i la proposta de pla director del futur Pla d'Equipaments. No obstant això, el seu desenvolupament s'ha vist aturat com a conseqüència de les eleccions municipals, i es preveu que es reprendran al 2020.

Per altra banda, també valorem molt positivament l'elaboració del Catàleg d'Indicadors dels serveis d'estructura territorial i atenció ciutadana. Aquest fet és important i estratègic perquè per primera vegada s'ha sistematitzat la recollida d'aquests indicadors de forma periòdica. Durant al 2020 caldrà fer-ne difusió i caldrà implicar a tots els agents, per tal d'obtenir una única font d'informació, coordinada des del servei de planificació.

En termes generals, podem dir que el servei de planificació segueix consolidant-se.

Resultat dels indicadors recollits

IGETAC-026-027 Nombre de tràmits realitzats a través del Registre d'Entrades Municipal

Oficines D1	1r Trim.	2n Trim.	3r Trim.	4t Trim.	Total
Oficina d'Atenció Ciutadana Pl. Dido	5.543	5.206	4.617	4.340	19.706
Oac De l'Àrea de Territori i Sostenibilitat	786	608	552	468	2.414
Oficina d'Atenció a l'Empresa	122	67	59	42	290
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 1	330	440	306	363	1.439
Total	6.781	6.321	5.534	5.213	23.849

Oficines D2	1r Trim.	2n Trim.	3r Trim.	4t Trim.	Total
OAC Districte 2	1.430	1.427	800	885	4.542
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 2.1	398	393	383	411	1.585
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 2.2	201	219	165	226	811
Total	2.029	2.039	1.348	1.522	6.938

Oficines D3	1r Trim.	2n Trim.	3r Trim.	4t Trim.	Total
OAC Districte 3	887	854	441	597	2.779
Oficina Atenció Ciutadana Via Pública	915	810	563	724	3.012
Atenció Ciutadana Àrea Drets Socials	2.289	2.152	1.357	1.884	7.682
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 3			320	407	727
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 3.2	383	362			745
Total	4.474	4.178	2.681	3.612	14.945

Oficines D4	1r Trim.	2n Trim.	3r Trim.	4t Trim.	Total
OAC Districte 4	962	882	467	610	2.921
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 4.1	318	311	212	368	1.209
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 4.2	126	130	71	135	462
Total	1.406	1.323	750	1.113	4.592

Oficines D5	1r Trim.	2n Trim.	3r Trim.	4t Trim.	Total
OAC Districte 5	748	576	377	382	2.083
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 5	388	423	267	483	1.561
Total	1.136	999	644	865	3.644

Oficines D6	1r Trim.	2n Trim.	3r Trim.	4t Trim.	Total
OAC Districte 6	1.583	1.572	734	883	4.772
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 6	474	357	355	526	1.712
Total	2.057	1.929	1.089	1.409	6.484

Oficines D7	1r Trim.	2n Trim.	3r Trim.	4t Trim.	Total
OAC Can Parellada	331	247	188	205	971
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 3.1	158	169			327
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 7			121	196	317
Total	489	416	309	401	1.615

IGETAC -033 Distribució dels tràmits segons el districte del sol·licitant

Districte1

Oficina	Dist.1	Dist.2	Dist.3	Dist.4	Dist.5	Dist.6	Dist.7	Blanc	T. tràmits
1r Trimestre									
OAC Pl. Didó	1.009	421	558	1.085	1.146	698	124	502	5.543
OAC Àrea Territori i Sost.	159	33	67	166	113	102	26	120	786
Oficina d'Atenció a l'Empresa	18	4	13	12	19	14	3	39	122
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 1	255	4	8	20	29	10	1	3	330
2n Trimestre									
OAC Pl. Didó	1.026	332	531	1.024	1.017	637	89	550	5.206
OAC Àrea Territori i Sost.	128	29	59	110	95	73	21	93	608
Oficina d'Atenció a l'Empresa	6	3	16	4	5	10		23	67
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 1	268	10	9	13	33	88	17	2	440
3r Trimestre									
OAC Pl. Didó	830	325	493	881	922	640	108	418	4.617
OAC Àrea Territori i Sost.	108	29	39	118	90	81	26	61	552
Oficina d'Atenció a l'Empresa	9	3	8	6	8	7		18	59
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 1	203	7	18	24	32	17	3	2	306
4t Trimestre									
OAC Pl. Didó	895	289	460	818	867	504	95	412	4.340
OAC Àrea Territori i Sost.	89	33	26	83	75	46	23	93	468
Oficina d'Atenció a l'Empresa	7	1	9	3	3	5	1	13	42
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 1	291	11	10	13	28	9	1		363
TOTAL	5.301	1.534	2.324	4.380	4.482	2.941	538	2.349	23.849

Districte 2

Oficina	Dist.1	Dist.2	Dist.3	Dist.4	Dist.5	Dist.6	Dist.7	Blanc	T. tràmits
1r Trimestre									
OAC Districte 2	256	913	48	20	37	123	7	26	1.430
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 2.1	6	363	10	1	4	12		2	398
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 2.2	2	185	1	3		10			201
2n Trimestre									
OAC Districte 2	214	946	40	27	39	125	5	31	1.427
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 2.1	10	336	13	9	6	18		1	393
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 2.2	2	203		3		10	1		219
3r Trimestre									
OAC Districte 2	104	506	28	22	24	94	3	19	800
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 2.1	9	351	5	1	3	13	1		383
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 2.2	1	140	6	2	2	14			165
4t Trimestre									
OAC Districte 2	147	527	34	22	37	90	1	27	885
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 2.1	11	367	12	1	4	13		3	411
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 2.2	2	198	6	2	1	13		4	226
TOTAL	764	5.035	203	113	157	535	18	113	6.938

Districte 3

	Dist.1	Dist.2	Dist.3	Dist.4	Dist.5	Dist.6	Dist.7	Blanc	T. tràmits
1r Trimestre									
OAC Districte 3	77	24	660	24	28	36	9	29	887
Oficina Atenció Ciutadana Via Pública	50	32	30	383	48	47	13	312	915
Atenció Ciutadana Àrea Drets Socials	221	427	273	502	194	431	62	179	2.289
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 3.2	5	6	356	3	1	6		6	383
2n Trimestre									
OAC Districte 3	76	32	659	16	25	19	6	21	854
Oficina Atenció Ciutadana Via Pública	31	21	21	358	26	31	15	307	810
Atenció Ciutadana Àrea Drets Socials	168	352	268	455	243	428	45	193	2.152
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 3.2	11	14	311	4	3	11	1	7	362
3r Trimestre									
OAC Districte 3	44	17	333	10	7	16	2	12	441
Oficina Atenció Ciutadana Via Pública	19	14	18	278	10	26	1	197	563
Atenció Ciutadana Àrea Drets Socials	138	203	144	279	150	254	37	152	1.357
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 3	8	7	289	2	2	9		3	320
4t Trimestre									
OAC Districte 3	60	17	454	13	13	17	3	20	597
Oficina Atenció Ciutadana Via Pública	28	16	16	328	15	17	9	295	724
Atenció Ciutadana Àrea Drets Socials	164	341	252	423	184	356	24	140	1.884
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 3	6	10	367	2	3	11	1	7	407
TOTAL	1.106	1.533	4.451	3.080	952	1.715	228	1.880	14.945

Districte 4

	Dist.1	Dist.2	Dist.3	Dist.4	Dist.5	Dist.6	Dist.7	Blanc	T. tràmits
1r Trimestre									
OAC Districte 4	17	14	29	821	33	21	1	26	962
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 4.1	7		4	297	2	4	3	1	318
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 4.2	5	4		114	1	2			126
2n Trimestre									
OAC Districte 4	11	11	21	755	37	19	4	24	882
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 4.1	13	3	3	273	10	5	3	1	311
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 4.2		2	1	125	2				130
3r Trimestre									
OAC Districte 4	14	9	9	392	16	6	3	18	467
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 4.1	10	4	3	184	4	5		2	212
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 4.2	2		1	66	1	1			71
4t Trimestre									
OAC Districte 4	10	7	19	518	19	7	1	29	610
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 4.1	6	5	3	339	6	3	2	4	368
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 4.2	1	2	2	129	1				135
TOTAL	96	61	95	4.013	132	73	17	105	4.592

Districte 5

	Dist.1	Dist.2	Dist.3	Dist.4	Dist.5	Dist.6	Dist.7	Blanc	T. tràmits
1r Trimestre									
OAC Districte 5	15	16	5	19	645	32	3	13	748
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 5	1	4	3	5	359	15	1		388
2n Trimestre									
OAC Districte 5	10	5	5	16	490	38	3	9	576
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 5	6	5	5	11	391	4	1		423
3r Trimestre									
OAC Districte 5	10	5	5	5	325	18	1	8	377
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 5	2	3	1	9	246	4	1	1	267
4t Trimestre									
OAC Districte 5	22	6	1	7	322	16	1	7	382
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 5	2	8	6	10	433	22		2	483
TOTAL	68	52	31	82	3.211	149	11	40	3.644

Districte 6

	Dist.1	Dist.2	Dist.3	Dist.4	Dist.5	Dist.6	Dist.7	Blanc	T. tràmits
1r Trimestre									
OAC Districte 6	29	71	13	30	147	1.241	12	40	1.583
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 6	1	5			8	458	2		474
2n Trimestre									
OAC Districte 6	16	72	13	27	144	1.254	16	30	1.572
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 6	1	5	3		6	339		3	357
3r Trimestre									
OAC Districte 6	14	29	7	24	80	549	5	26	734
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 6		7		3	5	330	3	7	355
4t Trimestre									
OAC Districte 6	12	39	11	17	108	668	8	20	883
Equip Bàsic d'Atenció Social Ebas 6	4	9	7	6	14	482	1	3	526
TOTAL	77	237	54	107	512	5.321	47	129	6.484

Districte 7

	Dist.1	Dist.2	Dist.3	Dist.4	Dist.5	Dist.6	Dist.7	Blanc	T. tràmits
1r Trimestre									
OAC Can Parellada	5	9	7	6	3	4	279	18	331
Equip Bàsic d'Atenció Social EBAS 3.1		4	2			3	149		158
2n Trimestre									
OAC Can Parellada	2	10	8	6	1	6	210	4	247
Equip Bàsic d'Atenció Social EBAS 3.1		5	4	2		4	154		169
3r Trimestre									
OAC Can Parellada	2	4	8	9	4	3	148	10	188
Equip Bàsic d'Atenció Social EBAS 7		1	2		1	1	116		121
4t Trimestre									
OAC Can Parellada	1	2	3	2	5	6	176	10	205
Equip Bàsic d'Atenció Social EBAS 7	3	6	3	4	1	4	174	1	196
TOTAL	13	41	37	29	15	31	1.406	43	1.615

IGETAC-037 Nombre de sol·licituds de cessions de sales i ús d'espais als EC

Nom equipament D1	1r Trim.	2n Trim.	3r Trim.	4t Trim.	Total
Casal Vapor Gran	2	2	4	2	10
Total	2	2	4	2	10

Nom equipament D2	1r Trim.	2n Trim.	3r Trim.	4t Trim.	Total
Casal Montserrat, Torre-sana, Vilardell	9	11	2	15	37
CC Montserrat Roig	69	55	89	38	251
Total	78	66	91	53	288

Nom equipament D3	1r Trim.	2n Trim.	3r Trim.	4t Trim.	Total
CC Alcalde Morera	60	32	45	30	167
Casal Can Palet II				2	2
Total	60	32	45	3	169

Nom equipament D4	1r Trim.	2n Trim.	3r Trim.	4t Trim.	Total
Ca n'Aurell	52	71	39	46	208
Francisca Redondo			1	20	21
Maria Aurèlia Capmany	28	40	37	25	130
Total	80	111	77	91	359

Nom equipament D5	1r Trim.	2n Trim.	3r Trim.	4t Trim.	Total
Avel·lí Estrenjer	63	33	50	39	185
Can Boada	8	42	15	29	94
Casal Barri Sant Pere				1	1
Total	71	75	65	69	280

Nom equipament D6	1r Trim.	2n Trim.	3r Trim.	4t Trim.	Total
Casal Civic Can Tusell				1	1
President Macià	75	63	61	40	239
Total	75	63	61	41	240

Nom equipament D7	1r Trim.	2n Trim.	3r Trim.	4t Trim.	Total
Can Parellada	8	11	24	10	53
Total	8	11	24	10	53

IGETAC-039 Temps de resposta en cessions puntuals

Total sol·licituds anuals Puntuals	965
Resposta dins termini	894
Resposta fora termini	71

IGETAC -40 Sol·licituds puntuals reconduïdes per manca d'espais

Sol·licituds denegades per espai ocupat	Total anual	28
Sol·licituds reconduïdes		11
Sol·licituds anul·lades o denegades		14

IGETAC -41 Col·lectius sol·licitant en la reserva d'espais d' EC

Total sol·licituds anuals	1.419	100 %
Entitats	773	
Associacions de veïns	251	72 %
Partits polítics	165	12 %
Empresa	24	2 %
Altres col·lectius (Plataformes pensionistes, polítiques, altres adm.,etc)	116	8 %
Sense dades	90	6 %

IGETAC -043 Tipus de resposta a les sol·licituds per entitats i associacions veïnal

Total respostes Activitats Puntuals i Periòdiques	1.024	100 %
Aprovada	945	92 %
Cancel·lada	26	3 %
Denegada	12	1 %
Denegada per espai ocupat	16	2 %
NC	25	2 %

*No s'han comptabilitzat les sol·licituds del 3r. trimestre provinents del districte 6 i del casal cívic de Ca n'Aurell per manca de dades.

IGETAC -053 Cost econòmic de la cessió dels espais (ord. 3.19)

Districte 2

	Quantitat subvencionada									Total
	Entitats amb activitats anuals			Entitats amb activitats puntuals			Serveis Municipals			
	Cost sala	Cost fora horari	Cost neteja	Cost sala	Cost fora horari	Cost neteja	Cost sala	Cost fora horari	Cost neteja	
CC Montserrat Roig	163.150,08 €	0,00 €	0,00 €	34.219,78 €	0,00 €	0,00 €	8.337,59 €	0,00 €	0,00 €	205.707,45 €
Montserrat, Torre-sana, Vilardell	62.871,09 €	0,00 €	0,00 €	996,13 €	255,00 €	0,00 €	5.778,30 €	0,00 €	0,00 €	69.900,52 €

Districte 3

	Quantitat subvencionada									Total
	Entitats amb activitats anuals			Entitats amb activitats puntuals			Serveis Municipals			
	Cost sala	Cost fora horari	Cost neteja	Cost sala	Cost fora horari	Cost neteja	Cost sala	Cost fora horari	Cost neteja	
CC Alcalde Morera	173.792,27 €	0,00 €	0,00 €	19.225,64 €	780,00 €	35,12 €	11.361,09 €	0,00 €	0,00 €	205.194,12 €

Districte 4

	Quantitat subvencionada									Total
	Entitats amb activitats anuals			Entitats amb activitats puntuals			Serveis Municipals			
	Cost sala	Cost fora horari	Cost neteja	Cost sala	Cost fora horari	Cost neteja	Cost sala	Cost fora horari	Cost neteja	
Ca n'Aurell	56.379,51 €	5.505,00 €	0,00 €	3.770,69 €	405,00 €	0,00 €	1.359,05 €	0,00 €	0,00 €	67.419,25 €
Casal Francisca Redondó	510,50 €	0,00 €	0,00 €	154,00 €	75,00 €	0,00 €	60,50 €	0,00 €	0,00 €	800,00 €

Districte 5

	Quantitat subvencionada									Total
	Entitats amb activitats anuals			Entitats amb activitats puntuals			Serveis Municipals			
	Cost sala	Cost fora horari	Cost neteja	Cost sala	Cost fora horari	Cost neteja	Cost sala	Cost fora horari	Cost neteja	
CC Avel·lí Estrenjer	139.092,04 €	0,00 €	0,00 €	12.457,81 €	255,00 €	0,00 €	2.775,38 €	0,00 €	0,00 €	154.580,23 €
Can Boada	104.094,09 €	0,00 €	0,00 €	11.880,39 €	0,00 €	0,00 €	610,60 €	0,00 €	0,00 €	116.585,08 €

Districte 6	Quantitat subvencionada									
	Entitats amb activitats anuals			Entitats amb activitats puntuals			Serveis Municipals			Total
	Cost sala	Cost fora horari	Cost neteja	Cost sala	Cost fora horari	Cost neteja	Cost sala	Cost fora horari	Cost neteja	
CC President Macià	87.250,58 €	0,00 €	0,00 €	26.159,53 €	630,00 €	0,00 €	15.959,09 €	0,00 €	0,00 €	129.999,20 €

Districte 7	Quantitat subvencionada									
	Entitats amb activitats anuals			Entitats amb activitats puntuals			Serveis Municipals			Total
	Cost sala	Cost fora horari	Cost neteja	Cost sala	Cost fora horari	Cost neteja	Cost sala	Cost fora horari	Cost neteja	
Can Parellada	186.351,11 €	3.780,01 €	0,00 €	16.688,61 €	90,00 €	0,00 €	5.910,73 €	0,00 €	0,00 €	212.820,46 €

IGETAC-060 Subvencions concedides a Entitats veïnals a qui s'ha atorgat subvenció

DISTRICTE	ENTITAT	2019
1	AV CENTRE	1.300,00
	AV PLAÇA CATALUNYA	5.050,00
	AV CEMENTIRI VELL	3.400,00
	AV ANTIC POBLE DE SANT PERE	2.900,00
	AV VALLPARADIS	7.064,47
TOTAL SUBVENCIONS ATORGADES DISTRICTE 1		19.714,47

DISTRICTE	ENTITAT	2019
2	AV CA N'ANGLADA	8.064,17
	AV MONTSERRAT	9.732,98
	AV TORRE-SANA	5.200,00
	AV VILARDELL	3.000,00
TOTAL SUBVENCIONS ATORGADES DISTRICTE 2		25.997,15

DISTRICTE	ENTITAT	2019
3	AV CAN PALET	5.784,00
	AV GUADALHORCE	3.600,00
	AV CAN PALET II	3.800,00
	AV XÚQUER	4.314,00
	AV CAN JOFRESA	3.812,00
	AV SEGLE XX	5.430,00
	INSOC (ACTIVITATS)	1.000,00
TOTAL SUBVENCIONS ATORGADES DISTRICTE 3		27.740,00

DISTRICTE	ENTITAT	2019
4	AV CA N'AURELL	3.450,00
	AV LA COGULLADA	4.700,00
	AV ROC BLANC	4.660,76
	AV CAN PALET DE VISTA ALEGRE	2.500,00
	AV LA MAURINA	7.072,58
	AVV LES MARTINES	500,00
	AV LES CARBONELLES	700,00
TOTAL SUBVENCIONS ATORGADES DISTRICTE 4		23.583,34

DISTRICTE	ENTITAT	2019
5	AV SANT PERE	2.000,00
	AV POBLE NOU	6.440,91
	AV CAN BOADA DEL PI	700,00
	AV CASC ANTIC CAN BOADA	700,00
	AV CAN ROCA	4.850,00
	AV PLA BONAIRE	700,00
	AP CAN GONTERES	3.000,00
	AV TORRENT PERE PARRES	8.679,74
	AV GIBRALTAR - LLUÍS COMPANYS	4.700,00
	LA PAPALLONA DE SANT PERE	1.200,00
	DRAC I BRUIXES CAN BOADA	1.200,00
TOTAL SUBVENCIONS ATORGADES DISTRICTE 5		34.170,65

DISTRICTE	ENTITAT	2019
6	AV SANT PERE NORD	4.608,56
	AV SANT LLORENÇ	3.769,24
	AV ARENES	14.585,19
	AV EGARA	3.200,00
	AV CAN TUSELL	3.000,00
	ESPLAI LA FÀBRICA (Casal Cívic)	6.440,00
	GJ CAN TUSELL (Ràdio)	200,00
	ASOCI.SOLIDÀRIA POPULAR DE ESPAÑA	200,00
TOTAL SUBVENCIONS ATORGADES DISTRICTE 6		36.002,99

DISTRICTE	ENTITAT	2019
7	AV LES FONTS	4.500,00
	AV CAN PARELLADA UNB	7.205,26
TOTAL SUBVENCIONS ATORGADES DISTRICTE 7		11.705,26

DIRECCIO DE SERVEIS	ESTRUCTURA TERRITORIAL I ATENCIÓ CIUTADANA		
SERVEI	ATENCIÓ CIUTADANA		
PROGRAMA	Atenció Ciutadana		
CODI PROGRAMA	92501	ANY	2019

perspectiva gènere (PG)	procés participatiu (PP)	proposta resolució (PR)
SI	NO	NO

Orientació estratègica (referència al Pla de mandat 2015-2019)

Prioritat	4. Facilitar la participació, implicació i col·laboració dels ciutadans i les ciutadanes en el govern de Terrassa i renovar l'administració municipal.
Compromís	80. Treballar per una atenció multicanal, que reforça, dimensiona i estructura un nou marc relacional entre la ciutadania i els serveis municipals. 83. Prestar serveis eficients i eficaços on l'administració electrònica i els processos de millora contínua hi tinguin un paper rellevant.

Descripció del programa

Assessorar i facilitar la relació de la ciutadania amb l'Ajuntament de manera presencial, telefònica, a la Seu electrònica dins del web municipal, correu electrònic i Twitter del 010 de manera eficient i eficaç. La missió de l'Atenció Ciutadana és la de tramitar i informar sobre qualsevol tema municipal.

Àmbit competencial	Persones destinatàries
Competència pròpia	La ciutadania en general

Objectius anuals

1. Posada en marxa de l'APP "Sense Esperes" per a demanar torn i cita prèvia des del Mòbil/Tablet, amb l'objectiu d'incrementar les cites prèvies per fer tràmits, reduir el temps d'espera a les oficines, i reduir les trucades al 010 per a sol·licitar cita prèvia.
2. Inici de la posada en marxa de la "cita prèvia amb professionals"
3. Implementació de dispositius (tauletes) per a recollir dades qualitatives dels serveis.

Actuacions realitzades i resultats assolits

- Publicació a través del Play Store de l'aplicatiu que permet sol·licitar cita prèvia des del mòbil o bé veure quins són els temps d'espera en temps real de les oficines i demanar un torn per al mateix dia a l'oficina més propera, o la que estigui menys congestionada.

- S'han iniciat les tasques prèvies d'implantació del sistema per a demanar cita prèvia amb els professionals tècnics a través de l'APP.

- Instal·lació d'una tablet amb un qüestionari breu de satisfacció del servei a cada oficina o equipaments en el cas que hi hagi més d'un servei per edifici.

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

- S'ha obert un nou canal per demanar cita prèvia des del mòbil, a través de l'APP, per tant s'ha assolit l'objectiu fixat.

-Hi hagut un endarreriment de la implantació de la cita prèvia amb professionals. Es preveu planificar la implantació al llarg del 2020.

-Hi ha hagut problemes tècnics importants amb les tablets instal·lades. En molts casos s'han hagut de retirar. S'ha de revisar el sistema i aclarir amb el proveïdor la solució dels problemes, és un tema que està en tractament.

Resultat dels indicadors recollits

IGETAC-028 Nombre de persones ateses presencialment a les OACs

OFICINA	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	agos	set	oct	nov	des	TOTAL
OAC Pl. Didó	5.427	5.621	5.886	5.205	6.073	5.122	5.463	5.396	5.066	5.789	5.585	4.758	65.391

OFICINA	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	agos	set	oct	nov	des	TOTAL
OAC2	2.410	2.048	2.364	1.952	2.676	2.229	2.072	0	2.191	2.215	2.330	1.380	23.867

OFICINA	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	agos	set	oct	nov	des	TOTAL
OAC3	1.560	1.331	1.551	1.146	1.605	1.320	1281	0	1.366	1.318	1.273	818	14.569

OFICINA	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	agos	set	oct	nov	des	TOTAL
OAC4	1.257	1.182	1.250	927	1.291	1.095	1.023	0	1.085	1.053	1.122	613	11.898

OFICINA	gen	feb	mar	abr	mai	jun	Jul	agos	set	oct	nov	des	TOTAL
OAC5	1.135	1.075	1.095	898	1.233	1.877	1.028	0	1.022	925	1.060	537	11.885

OFICINA	gen	feb	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	oct	nov	des	TOTAL
OAC6	2.266	2.222	2.371	1.809	2.588	1.922	2064	0	2.153	2.217	2.207	1383	23.202

OFICINA	gen	feb	mar	abr	maig	juny	jul	ago	set	oct	nov	des	TOTAL
OAC7	565	452	609	395	556	489	483	0	484	507	547	281	5.368

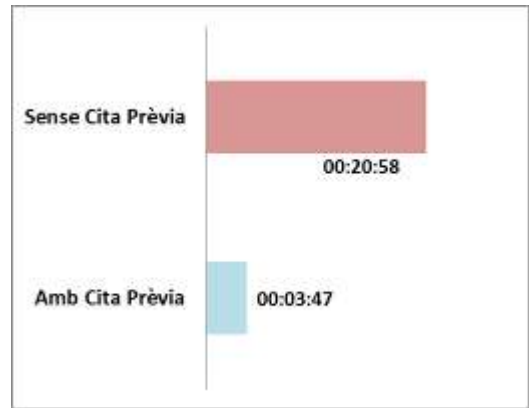
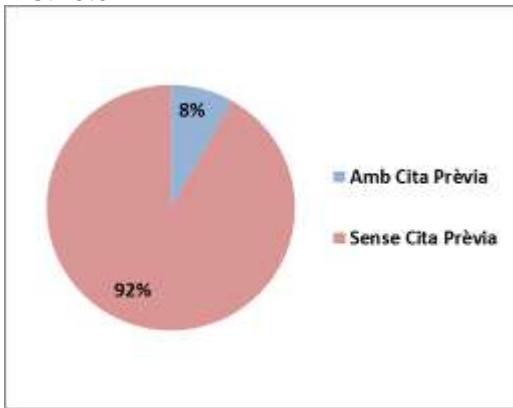
IGETAC-029 Nombre de persones ateses telefònicament

Atencions Telefòniques	gen	febr	març	Abr	maig	juny	jul	ag	set	oct	nov	des	Total
Servei telefònic 010	9.789	10.263	10.665	9.564	13.863	10.089	9.431	5.478	8.537	9.328	9.109	8.457	122.378
Centraleta	8.120	8.625	9.325	8.507	9.948	8.182	8.753	4.581	8.560	9.520	8.923	6.940	104.941
Total	17.909	18.888	19.990	18.071	23.811	18.271	18.184	10.059	17.097	18.848	18.032	15.397	227.319

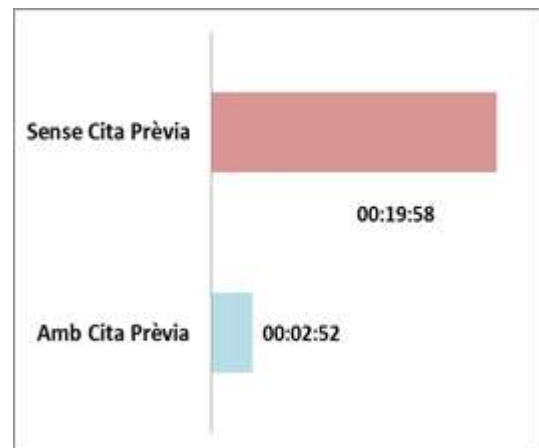
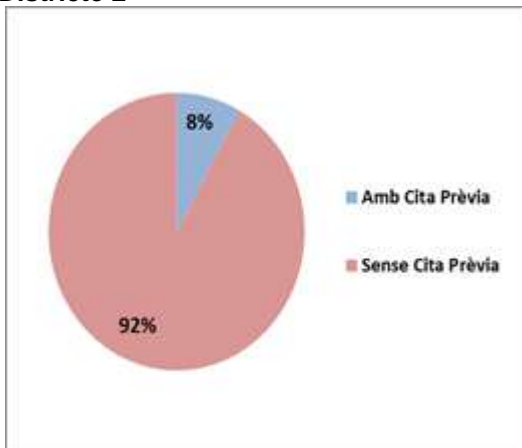
IGETAC-032 Tractament cita prèvia

IGETAC-30 Temps d'espera a les oficines(OAC)

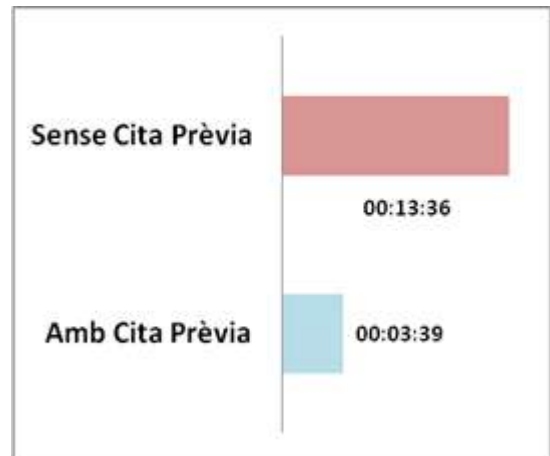
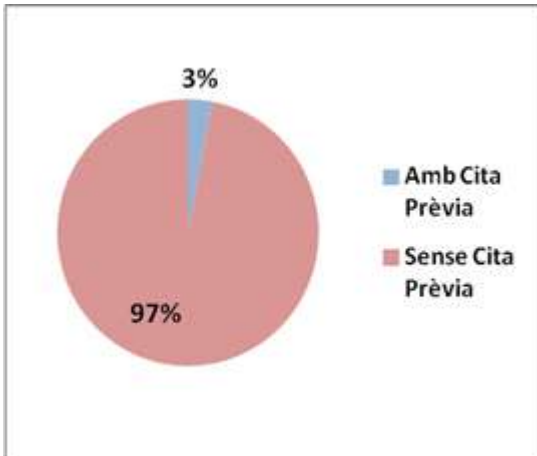
Districte 1



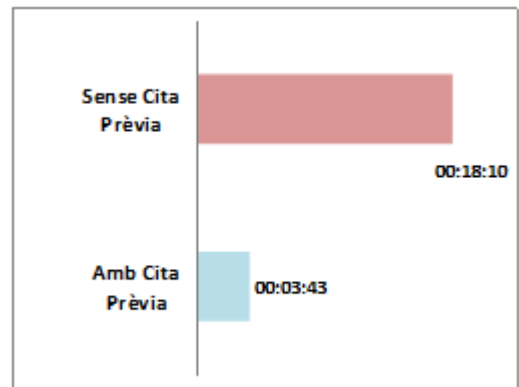
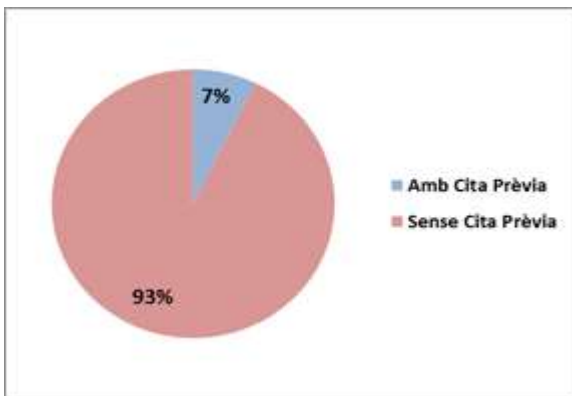
Districte 2



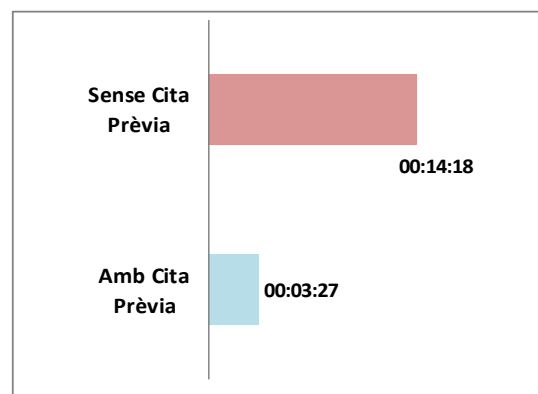
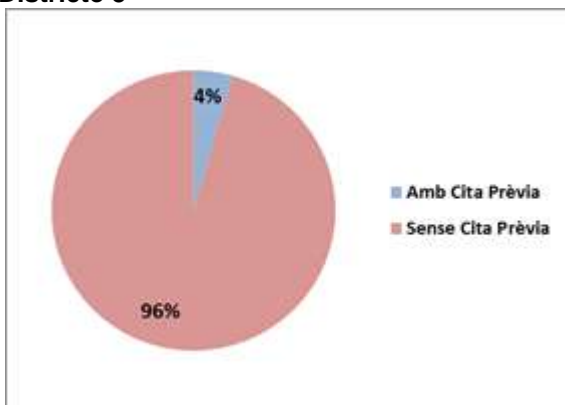
Districte 3



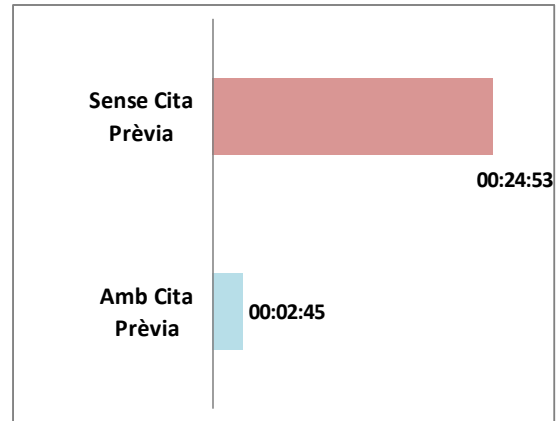
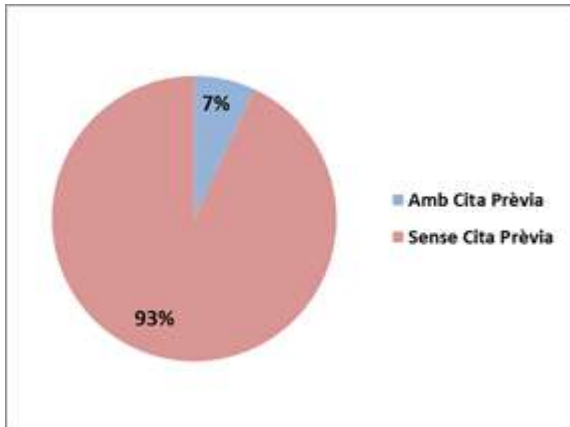
Districte 4



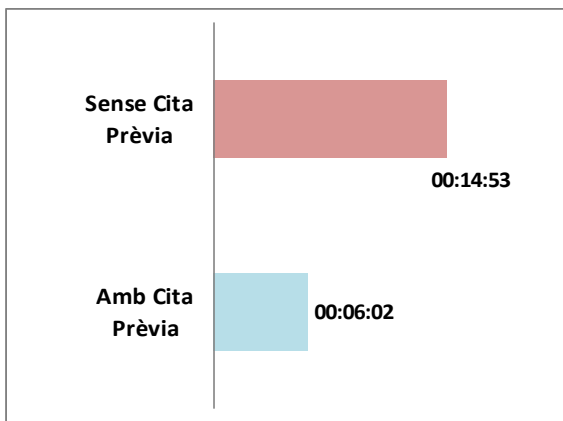
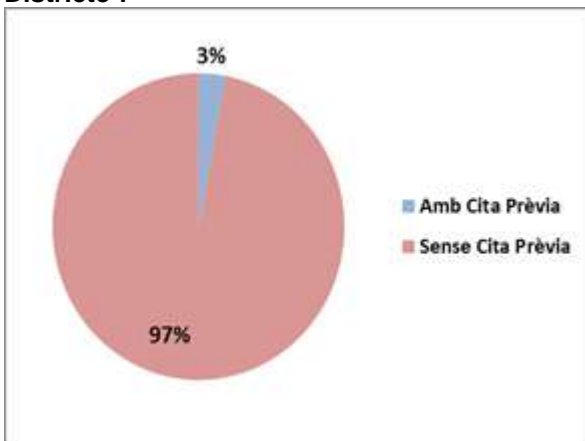
Districte 5



Districte 6



Districte 7



IGETAC-031 Nombre de consultes realitzades a les Bústies

Atenció Telemàtica	gen	febr	març	Abr	maig	juny	jul	ag	set	oct	nov	des	Total
Seu electrònica, @010, @iSAC, @Ajuntament	17.613	16.230	17.969	17.367	18.713	14.892	13.406	9.418	12.593	17.151	14.658	14.137	184.147