

26. INFORMACIÓ SOBRE EL COST DE LES ACTIVITATS

1. RESUM GENERAL DE COSTOS DE L'ENTITAT (COMPTABILITAT GENERAL)

ELEMENTS	IMPORT	%
COSTOS DE PERSONAL	4.805.548,65	14,27%
Sous i salaris	3.679.354,39	10,93%
Indemnitzacions	-	0,00%
Cotitzacions socials a càrrec de l'ocupador	1.112.479,02	3,30%
Altres costos socials	-	0,00%
Indemnitzacions per raó del servei	-	0,00%
Transport de personal	13.715,24	0,04%
ADQUISICIÓ DE BÉNS I SERVEIS	2.148.149,12	6,38%
Cost de materials de reprografia i impremta	-	0,00%
Cost d'altres materials	-	0,00%
Adquisició de béns d'inversió	-	0,00%
Treballs efectuats per altres entitats	2.148.149,12	6,38%
SERVEIS EXTERIORS	20.474.694,43	60,81%
Costos de recerca i desenvolupament de l'exercici	-	0,00%
Arrendaments i cànons	56.479,73	0,17%
Reparacions i conservació	367.764,99	1,09%
Serveis de professionals independents	16.414.401,99	48,75%
Transports	179,76	0,00%
Serveis bancaris i similars	26.327,99	0,08%
Publicitat, propaganda i relacions públiques	7.303,51	0,02%
Subministraments	2.687.567,72	7,98%
Comunicacions	914.668,74	2,72%
Costos diversos	-	0,00%
TRIBUTS	40.827,34	0,12%
COSTOS CALCULATS	326.906,60	0,97%
Amortitzacions	326.906,60	0,97%
COSTOS FINANCERS	13.882,47	0,04%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	5.861.999,18	17,41%
ALTRES COSTOS	-	0,00%
TOTAL	33.672.007,79	100,00%

26. INFORMACIÓ SOBRE EL COST DE LES ACTIVITATS

COMPTABILITAT PRESSUPOSTÀRIA

2. RESUM DEL COST PER ELEMENTS DE LES ACTIVITATS

1.01 ADMINISTRACIÓ GENERAL

ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	1.312.145,52	-	1.312.145,52	63,74%
SERVEIS EXTERIORS	391.807,61	-	391.807,61	19,03%
TRIBUTS	40.827,34	-	40.827,34	1,98%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	132.484,06	-	132.484,06	6,44%
INVERSIONS	104.974,77	-	104.974,77	5,10%
ALTRES COSTOS	13.400,00	-	13.400,00	0,65%
DESVIACIONS POSITIVES	63.053,98	-	63.053,98	3,06%
TOTAL	2.058.693,28	-	2.058.693,28	100,00%

1.02 ORGANITZACIÓ POLÍTICA

ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	167.435,02	-	167.435,02	65,49%
SERVEIS EXTERIORS	62.403,98	-	62.403,98	24,41%
TRIBUTS	-	-	-	0,00%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	25.840,00	-	25.840,00	10,11%
INVERSIONS	-	-	-	0,00%
ALTRES COSTOS	-	-	-	0,00%
DESVIACIONS POSITIVES	-	-	-	0,00%
TOTAL	255.679,00	-	255.679,00	100,00%

1.03 SERVEI D'ASSISTÈNCIA A LA GESTIÓ PÚBLICA LOCAL

ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	-	227,74	227,74	63,93%
SERVEIS EXTERIORS	-	69,91	69,91	19,63%
TRIBUTS	-	6,28	6,28	1,76%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	-	24,37	24,37	6,84%
INVERSIONS	-	16,16	16,16	4,54%
ALTRES COSTOS	-	2,06	2,06	0,58%
DESVIACIONS POSITIVES	-	9,71	9,71	2,72%
TOTAL	-	356,23	356,23	100,00%

1.04 SERVEI TÈCNIC DEL PUOSC (XARXA BANDA AMPLA)

ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	-	-	-	
SERVEIS EXTERIORS	-	-	-	
TRIBUTS	-	-	-	
COSTOS CALCULATS	-	-	-	
COSTOS FINANCERS	-	-	-	
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	-	-	-	
INVERSIONS	-	-	-	
ALTRES COSTOS	-	-	-	
DESVIACIONS POSITIVES	-	-	-	
TOTAL	-	-	-	0,00%

1.05 SERVEI DE CULTURA I ARXIU

ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	31.730,63	4.090,01	35.820,64	20,67%
SERVEIS EXTERIORS	31.888,23	1.255,58	33.143,81	19,12%
TRIBUTS	-	112,86	112,86	0,07%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	1.390,00	437,66	1.827,66	1,05%
INVERSIONS	4.299,88	290,18	4.590,06	2,65%
ALTRES COSTOS	-	37,04	37,04	0,02%
DESVIACIONS POSITIVES	97.620,20	174,30	97.794,50	56,42%
TOTAL	166.928,94	6.397,63	173.326,57	100,00%

2.01 SERVEI DE COORDINACIÓ DEL PACTE TERRITORIAL DE L'OCUPACIÓ DEL MARESME				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	1.148.988,04	71.819,99	1.220.808,03	61,23%
SERVEIS EXTERIORS	123.343,16	22.047,78	145.390,94	7,29%
TRIBUTS	-	1.981,79	1.981,79	0,10%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	1.255,10	7.685,17	8.940,27	0,45%
INVERSIONS	-	5.095,56	5.095,56	0,26%
ALTRES COSTOS	-	650,45	650,45	0,03%
DESVIACIONS POSITIVES	607.872,16	3.060,69	610.932,85	30,64%
TOTAL	1.881.458,46	112.341,42	1.993.799,88	100,00%

2.02 SERVEI DE L'OBSERVATORI DEL DESENVOLUPAMENT LOCAL DEL MARESME				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	46.171,50	2.585,85	48.757,35	78,05%
SERVEIS EXTERIORS	-	793,82	793,82	1,27%
TRIBUTS	-	71,35	71,35	0,11%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	-	276,70	276,70	0,44%
INVERSIONS	-	183,46	183,46	0,29%
ALTRES COSTOS	-	23,42	23,42	0,04%
DESVIACIONS POSITIVES	12.251,00	110,20	12.361,20	19,79%
TOTAL	58.422,50	4.044,80	62.467,30	100,00%

2.03 SERVEI D'ASSESSORAMENT I ALLOTJAMENT EMPRESARIAL (MCN)				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	105.080,30	8.525,16	113.605,46	46,31%
SERVEIS EXTERIORS	61.544,84	2.617,11	64.161,95	26,15%
TRIBUTS	-	235,24	235,24	0,10%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	-	912,24	912,24	0,37%
INVERSIONS	-	604,85	604,85	0,25%
ALTRES COSTOS	-	77,21	77,21	0,03%
DESVIACIONS POSITIVES	65.367,82	363,31	65.731,13	26,79%
TOTAL	231.992,96	13.335,13	245.328,09	100,00%

2.04 SERVEI DE PROJECTES EUROPEUS				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	-	-	-	
SERVEIS EXTERIORS	-	-	-	
TRIBUTS	-	-	-	
COSTOS CALCULATS	-	-	-	
COSTOS FINANCERS	-	-	-	
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	-	-	-	
INVERSIONS	-	-	-	
ALTRES COSTOS	-	-	-	
DESVIACIONS POSITIVES	-	-	-	
TOTAL	-	-	-	0,00%

2.05 SERVEI DE L'OFICINA D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	45.152,91	3.279,10	48.432,01	96,30%
SERVEIS EXTERIORS	11,40	1.006,64	1.018,04	2,02%
TRIBUTS	-	90,48	90,48	0,18%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	-	350,88	350,88	0,70%
INVERSIONS	-	232,65	232,65	0,46%
ALTRES COSTOS	-	29,70	29,70	0,06%
DESVIACIONS POSITIVES	-	139,74	139,74	0,28%
TOTAL	45.164,31	5.129,20	50.293,51	100,00%

3.01 SERVEI DEL CENTRE D'ACOLLIDA D'ANIMALS ABANDONATS				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	-	15.319,72	15.319,72	3,71%
SERVEIS EXTERIORS	389.429,54	4.702,95	394.132,49	95,34%
TRIBUTS	-	422,73	422,73	0,10%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	-	1.639,30	1.639,30	0,40%
INVERSIONS	-	1.086,92	1.086,92	0,26%
ALTRES COSTOS	-	138,74	138,74	0,03%
DESVIACIONS POSITIVES	-	652,87	652,87	0,16%
TOTAL	389.429,54	23.963,24	413.392,78	100,00%

3.02 SERVEI DE FORMACIÓ, EDUCACIÓ I SENSIBILITZACIÓ AMBIENTAL				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	-	98,17	98,17	2,07%
SERVEIS EXTERIORS	4.600,00	30,14	4.630,14	97,40%
TRIBUTS	-	2,71	2,71	0,06%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	-	10,50	10,50	0,22%
INVERSIONS	-	6,96	6,96	0,15%
ALTRES COSTOS	-	0,89	0,89	0,02%
DESVIACIONS POSITIVES	-	4,18	4,18	0,09%
TOTAL	4.600,00	153,55	4.753,55	100,00%

3.03 SERVEI DE MEDI NATURAL: ENTORN URBÀ, PLATGES I RIERES				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	46.799,84	17.626,19	64.426,03	15,03%
SERVEIS EXTERIORS	1.737,55	5.411,01	7.148,56	1,67%
TRIBUTS	-	486,37	486,37	0,11%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	195.776,82	1.886,11	197.662,93	46,12%
INVERSIONS	156.708,06	1.250,56	157.958,62	36,86%
ALTRES COSTOS	-	159,63	159,63	0,04%
DESVIACIONS POSITIVES	-	751,16	751,16	0,18%
TOTAL	401.022,27	27.571,03	428.593,30	100,00%

3.04 SERVEI D'AGÈNCIA COMARCAL DE L'ENERGIA				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	45.410,71	5.301,81	50.712,52	37,62%
SERVEIS EXTERIORS	10.191,16	1.627,58	11.818,74	8,77%
TRIBUTS	-	146,30	146,30	0,11%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	-	567,33	567,33	0,42%
INVERSIONS	-	376,16	376,16	0,28%
ALTRES COSTOS	-	48,02	48,02	0,04%
DESVIACIONS POSITIVES	70.892,08	225,94	71.118,02	52,76%
TOTAL	126.493,95	8.293,13	134.787,08	100,00%

3.05 SERVEI DE METEOROLOGIA				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	33.676,54	3.401,82	37.078,36	93,88%
SERVEIS EXTERIORS	499,63	1.044,31	1.543,94	3,91%
TRIBUTS	-	93,87	93,87	0,24%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	-	364,02	364,02	0,92%
INVERSIONS	-	241,36	241,36	0,61%
ALTRES COSTOS	-	30,81	30,81	0,08%
DESVIACIONS POSITIVES	-	144,97	144,97	0,37%
TOTAL	34.176,17	5.321,15	39.497,32	100,00%

3.06 SERVEI DE CONTROL DE MOSQUITIS				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	-	274,87	274,87	4,94%
SERVEIS EXTERIORS	5.133,44	84,38	5.217,82	93,79%
TRIBUTS	-	7,58	7,58	0,14%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	-	29,41	29,41	0,53%
INVERSIONS	-	19,50	19,50	0,35%
ALTRES COSTOS	-	2,49	2,49	0,04%
DESVIACIONS POSITIVES	-	11,71	11,71	0,21%
TOTAL	5.133,44	429,96	5.563,40	100,00%

3.07 SERVEI DE SANEJAMENTS D'AIGÜES RESIDUALS URBANES AL MARESME				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	234.264,59	575.271,92	809.536,51	5,41%
SERVEIS EXTERIORS	10.939.283,71	176.600,84	11.115.884,55	74,29%
TRIBUTS	-	15.873,97	15.873,97	0,11%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	-	61.557,57	61.557,57	0,41%
INVERSIONS	1.991.441,06	40.814,97	2.032.256,03	13,58%
ALTRES COSTOS	-	5.210,02	5.210,02	0,03%
DESVIACIONS POSITIVES	897.817,40	24.515,86	922.333,26	6,16%
TOTAL	14.062.806,76	899.845,15	14.962.651,91	100,00%

3.08 SERVEI D'INSPECCIÓ INDUSTRIAL AMBIENTAL				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	22.965,26	1.068,84	24.034,10	83,48%
SERVEIS EXTERIORS	4.154,00	328,12	4.482,12	15,57%
TRIBUTS	-	29,49	29,49	0,10%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	-	114,37	114,37	0,40%
INVERSIONS	-	75,83	75,83	0,26%
ALTRES COSTOS	-	9,68	9,68	0,03%
DESVIACIONS POSITIVES	-	45,55	45,55	0,16%
TOTAL	27.119,26	1.671,88	28.791,14	100,00%

3.09 SERVEI DE PONÈNCIA COMARCAL D'ACTIVITATS CLASSIFICADES				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	56.999,53	3.169,13	60.168,66	94,16%
SERVEIS EXTERIORS	1.944,18	972,88	2.917,06	4,56%
TRIBUTS	-	87,45	87,45	0,14%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	-	339,12	339,12	0,53%
INVERSIONS	-	224,85	224,85	0,35%
ALTRES COSTOS	-	28,70	28,70	0,04%
DESVIACIONS POSITIVES	-	135,06	135,06	0,21%
TOTAL	58.943,71	4.957,18	63.900,89	100,00%

3.10 SERVEI D'ABASTAMENT D'AIGUA				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	31.867,94	161.199,13	193.067,07	4,59%
SERVEIS EXTERIORS	2.761.595,78	49.485,99	2.811.081,77	66,89%
TRIBUTS	-	4.448,11	4.448,11	0,11%
COSTOS CALCULATS	1.156.686,57	-	1.156.686,57	27,53%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	-	17.249,28	17.249,28	0,41%
INVERSIONS	-	11.436,92	11.436,92	0,27%
ALTRES COSTOS	-	1.459,92	1.459,92	0,03%
DESVIACIONS POSITIVES	-	6.869,68	6.869,68	0,16%
TOTAL	3.950.150,29	252.149,04	4.202.299,33	100,00%

3.11 SERVEI DE RECOLLIDA, TRANSPORT I GESTIÓ DE RESIDUS MUNICIPALS				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	46.507,10	105.863,46	152.370,56	5,45%
SERVEIS EXTERIORS	2.283.351,33	32.498,68	2.315.850,01	82,81%
TRIBUTS	-	2.921,18	2.921,18	0,10%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	35.850,58	11.328,03	47.178,61	1,69%
INVERSIONS	-	7.510,91	7.510,91	0,27%
ALTRES COSTOS	-	958,77	958,77	0,03%
DESVIACIONS POSITIVES	265.264,98	4.511,49	269.776,47	9,65%
TOTAL	2.630.973,99	165.592,51	2.796.566,50	100,00%

3.12 SERVEI DE SALUT PÚBLICA				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	45.715,73	4.547,77	50.263,50	48,29%
SERVEIS EXTERIORS	51.259,23	1.396,11	52.655,34	50,59%
TRIBUTS	-	125,49	125,49	0,12%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	-	486,64	486,64	0,47%
INVERSIONS	-	322,66	322,66	0,31%
ALTRES COSTOS	-	41,19	41,19	0,04%
DESVIACIONS POSITIVES	-	193,81	193,81	0,19%
TOTAL	96.974,96	7.113,67	104.088,63	100,00%

4.01 SERVEI DE SUPORT A L'ATENCIÓ SOCIAL PRIMÀRIA				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	162.840,09	98.038,76	260.878,85	5,69%
SERVEIS EXTERIORS	86.121,32	30.096,60	116.217,92	2,54%
TRIBUTS	-	2.705,27	2.705,27	0,06%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	1.768.677,43	10.490,74	1.779.168,17	38,81%
INVERSIONS	-	6.955,75	6.955,75	0,15%
ALTRES COSTOS	-	887,90	887,90	0,02%
DESVIACIONS POSITIVES	2.413.510,06	4.178,03	2.417.688,09	52,74%
TOTAL	4.431.148,90	153.353,05	4.584.501,95	100,00%

4.02 SERVEI D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA MALTRACTADA (EAIA)				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	461.851,79	21.161,61	483.013,40	85,81%
SERVEIS EXTERIORS	62.331,31	6.496,33	68.827,64	12,23%
TRIBUTS	-	583,93	583,93	0,10%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	-	2.264,42	2.264,42	0,40%
INVERSIONS	-	1.501,40	1.501,40	0,27%
ALTRES COSTOS	-	191,65	191,65	0,03%
DESVIACIONS POSITIVES	5.575,00	901,83	6.476,83	1,15%
TOTAL	529.758,10	33.101,17	562.859,27	100,00%

4.03 SERVEI DEL PLA COMARCAL PER LA CONVIVÈNCIA				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	163.126,75	8.473,45	171.600,20	90,60%
SERVEIS EXTERIORS	7.944,95	2.601,24	10.546,19	5,57%
TRIBUTS	-	233,82	233,82	0,12%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	-	906,71	906,71	0,48%
INVERSIONS	-	601,18	601,18	0,32%
ALTRES COSTOS	-	76,74	76,74	0,04%
DESVIACIONS POSITIVES	5.070,51	361,11	5.431,62	2,87%
TOTAL	176.142,21	13.254,24	189.396,45	100,00%

4.04 SERVEI DE TRANSPORT ADAPTAT				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	-	18.636,42	18.636,42	2,26%
SERVEIS EXTERIORS	648.817,78	5.721,13	654.538,91	79,38%
TRIBUTS	-	514,25	514,25	0,06%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	-	1.994,21	1.994,21	0,24%
INVERSIONS	-	1.322,24	1.322,24	0,16%
ALTRES COSTOS	-	168,78	168,78	0,02%
DESVIACIONS POSITIVES	146.568,57	794,21	147.362,78	17,87%
TOTAL	795.386,35	29.151,25	824.537,60	100,00%

4.05 SERVEI D'ATENCIÓ A LES DONES				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	82.548,00	5.996,67	88.544,67	42,60%
SERVEIS EXTERIORS	45.203,54	1.840,90	47.044,44	22,64%
TRIBUTS	-	165,47	165,47	0,08%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	-	641,68	641,68	0,31%
INVERSIONS	-	425,46	425,46	0,20%
ALTRES COSTOS	-	54,31	54,31	0,03%
DESVIACIONS POSITIVES	70.697,92	255,55	70.953,47	34,14%
TOTAL	198.449,46	9.380,04	207.829,50	100,00%

4.06 SERVEI DE SUPORT A LES PERSONES AMB DEPENDÈNCIA				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	144.108,02	24.050,00	168.158,02	16,48%
SERVEIS EXTERIORS	156.902,42	7.383,03	164.285,45	16,10%
TRIBUTS	-	663,63	663,63	0,07%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	4.990,62	2.573,50	7.564,12	0,74%
INVERSIONS	-	1.706,32	1.706,32	0,17%
ALTRES COSTOS	-	217,81	217,81	0,02%
DESVIACIONS POSITIVES	676.847,82	1.024,92	677.872,74	66,43%
TOTAL	982.848,88	37.619,22	1.020.468,10	100,00%

4.07 SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (SAD)				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	-	63.568,26	63.568,26	2,89%
SERVEIS EXTERIORS	1.062.593,01	19.514,61	1.082.107,62	49,12%
TRIBUTS	-	1.754,09	1.754,09	0,08%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	774.831,51	6.802,19	781.633,70	35,48%
INVERSIONS	-	4.510,10	4.510,10	0,20%
ALTRES COSTOS	-	575,71	575,71	0,03%
DESVIACIONS POSITIVES	266.169,20	2.709,03	268.878,23	12,20%
TOTAL	2.103.593,72	99.434,01	2.203.027,73	100,00%

4.08 SERVEI DE JOVENTUT				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	75.737,72	5.679,26	81.416,98	48,44%
SERVEIS EXTERIORS	20.471,68	1.743,46	22.215,14	13,22%
TRIBUTS	-	156,71	156,71	0,09%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	-	607,71	607,71	0,36%
INVERSIONS	-	402,94	402,94	0,24%
ALTRES COSTOS	-	51,43	51,43	0,03%
DESVIACIONS POSITIVES	63.000,00	242,03	63.242,03	37,62%
TOTAL	159.209,40	8.883,54	168.092,94	100,00%

4.09 SERVEI D'EDUCACIÓ				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	138.809,82	11.366,02	150.175,84	77,52%
SERVEIS EXTERIORS	23.265,09	3.489,22	26.754,31	13,81%
TRIBUTS	-	313,63	313,63	0,16%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	13.882,47	-	13.882,47	7,17%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	-	1.216,23	1.216,23	0,63%
INVERSIONS	-	806,41	806,41	0,42%
ALTRES COSTOS	-	102,94	102,94	0,05%
DESVIACIONS POSITIVES	-	484,38	484,38	0,25%
TOTAL	175.957,38	17.778,82	193.736,20	100,00%

4.10 SERVEI DE TRANSPORT ESCOLAR				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	-	69.613,00	69.613,00	3,61%
SERVEIS EXTERIORS	1.450.005,43	21.370,27	1.471.375,70	76,29%
TRIBUTS	-	1.920,89	1.920,89	0,10%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	-	7.449,01	7.449,01	0,39%
INVERSIONS	-	4.938,97	4.938,97	0,26%
ALTRES COSTOS	-	630,46	630,46	0,03%
DESVIACIONS POSITIVES	369.678,07	2.966,64	372.644,71	19,32%
TOTAL	1.819.683,50	108.889,24	1.928.572,74	100,00%

4.11 SERVEI DE MENJADORS ESCOLARS				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	-	25.982,53	25.982,53	3,19%
SERVEIS EXTERIORS	527.651,96	7.976,29	535.628,25	65,68%
TRIBUTS	-	716,96	716,96	0,09%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	-	2.780,29	2.780,29	0,34%
INVERSIONS	-	1.843,43	1.843,43	0,23%
ALTRES COSTOS	-	235,31	235,31	0,03%
DESVIACIONS POSITIVES	247.179,27	1.107,27	248.286,54	30,45%
TOTAL	774.831,23	40.642,09	815.473,32	100,00%

4.12 SERVEI DE BEQUES I AJUTS				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	-	133.662,56	133.662,56	3,43%
SERVEIS EXTERIORS	464.305,09	41.032,63	505.337,72	12,95%
TRIBUTS	-	3.688,27	3.688,27	0,09%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	2.918.364,06	14.302,70	2.932.666,76	75,16%
INVERSIONS	-	9.483,23	9.483,23	0,24%
ALTRES COSTOS	-	1.210,53	1.210,53	0,03%
DESVIACIONS POSITIVES	310.336,65	5.696,18	316.032,83	8,10%
TOTAL	3.693.005,80	209.076,09	3.902.081,89	100,00%

4.13 SERVEI D'HABITATGE				
ELEMENTS	Cost directe	Cost indirecte	TOTAL	%
COSTOS DE PERSONAL	155.451,30	9.681,33	165.132,63	62,69%
SERVEIS EXTERIORS	3.831,98	2.972,04	6.804,02	2,58%
TRIBUTS	-	267,15	267,15	0,10%
COSTOS CALCULATS	-	-	-	0,00%
COSTOS FINANCERS	-	-	-	0,00%
COSTOS DE TRANSFERÈNCIES	-	1.035,96	1.035,96	0,39%
INVERSIONS	-	686,88	686,88	0,26%
ALTRES COSTOS	-	87,68	87,68	0,03%
DESVIACIONS POSITIVES	88.996,00	412,58	89.408,58	33,94%
TOTAL	248.279,28	15.143,62	263.422,90	100,00%

26. INFORMACIÓ SOBRE EL COST DE LES ACTIVITATS

COMPTABILITAT PRESSUPOSTÀRIA

3. RESUM DE COSTOS PER ACTIVITAT

ACTIVITATS	IMPORT	%
1.03 SERVEI D'ASSISTÈNCIA A LA GESTIÓ PÚBLICA LOCAL	356,23	0,00%
1.04 SERVEI TÈCNIC DEL PUOSC (XARXA BANDA AMPLA)	-	0,00%
1.05 SERVEI DE CULTURA I ARXIU	173.326,57	0,41%
2.01 SERVEI DE COORDINACIÓ DEL PACTE TERRITORIAL DE L'OCUPACIÓ DEL MARESME	1.993.799,88	4,68%
2.02 SERVEI DE L'OBSERVATORI DEL DESENVOLUPAMENT LOCAL DEL MARESME	62.467,30	0,15%
2.03 SERVEI D'ASSESSORAMENT I ALLOTJAMENT EMPRESARIAL (MCN)	245.328,09	0,58%
2.04 SERVEI DE PROJECTES EUROPEUS	-	0,00%
2.05 SERVEI DE L'OFICINA D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR	50.293,51	0,12%
3.01 SERVEI DEL CENTRE D'ACOLLIDA D'ANIMALS ABANDONATS	413.392,78	0,97%
3.02 SERVEI DE FORMACIÓ, EDUCACIÓ I SENSIBILITZACIÓ AMBIENTAL	4.753,55	0,01%
3.03 SERVEI DE MEDI NATURAL: ENTORN URBÀ, PLATGES I RIERES	428.593,30	1,01%
3.04 SERVEI D'AGÈNCIA COMARCAL DE L'ENERGIA	134.787,08	0,32%
3.05 SERVEI DE METEOROLOGIA	39.497,32	0,09%
3.06 SERVEI DE CONTROL DE MOSQUITIS	5.563,40	0,01%
3.07 SERVEI DE SANEJAMENTS D'AIGÜES RESIDUALS URBANES AL MARESME	14.962.651,91	35,14%
3.08 SERVEI D'INSPECCIÓ INDUSTRIAL AMBIENTAL	28.791,14	0,07%
3.09 SERVEI DE PONÈNCIA COMARCAL D'ACTIVITATS CLASSIFICADES	63.900,89	0,15%
3.10 SERVEI D'ABASTAMENT D'AIGUA	4.202.299,33	9,87%
3.11 SERVEI DE RECOLLIDA, TRANSPORT I GESTIÓ DE RESIDUS MUNICIPALS	2.796.566,50	6,57%
3.12 SERVEI DE SALUT PÚBLICA	104.088,63	0,24%
4.01 SERVEI DE SUPORT A L'ATENCIÓ SOCIAL PRIMÀRIA	4.584.501,95	10,77%
4.02 SERVEI D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA MALTRACTADA (EAIA)	562.859,27	1,32%
4.03 SERVEI DEL PLA COMARCAL PER LA CONVIVÈNCIA	189.396,45	0,44%
4.04 SERVEI DE TRANSPORT ADAPTAT	824.537,60	1,94%
4.05 SERVEI D'ATENCIÓ A LES DONES	207.829,50	0,49%
4.06 SERVEI DE SUPORT A LES PERSONES AMB DEPENDÈNCIA	1.020.468,10	2,40%
4.07 SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (SAD)	2.203.027,73	5,17%
4.08 SERVEI DE JOVENTUT	168.092,94	0,39%
4.09 SERVEI D'EDUCACIÓ	193.736,20	0,46%
4.10 SERVEI DE TRANSPORT ESCOLAR	1.928.572,74	4,53%
4.11 SERVEI DE MENJADORS ESCOLARS	815.473,32	1,92%
4.12 SERVEI DE BEQUES I AJUTS	3.902.081,89	9,17%
4.13 SERVEI D'HABITATGE	263.422,90	0,62%
TOTAL	42.574.458,00	100,00%

26. INFORMACIÓ SOBRE EL COST DE LES ACTIVITATS

COMPTABILITAT PRESSUPOSTÀRIA

4. RESUM QUE RELACIONA COSTOS I INGRESSOS DE LES ACTIVITATS

ACTIVITATS	COST TOTAL ACTIVITAT	INGRESSOS	DESVIACIONS NEGATIVES	MARGE	% COBERTURA
1.03 SERVEI D'ASSISTÈNCIA A LA GESTIÓ PÚBLICA LOCAL	356,23	10.893,63	20,00	10.557,40	3063,61%
1.04 SERVEI TÈCNIC DEL PUOSC (XARXA BANDA AMPLA)	-	-	-	-	0,00%
1.05 SERVEI DE CULTURA I ARXIU	173.326,57	94.599,81	45.359,15	- 33.367,62	80,75%
2.01 SERVEI DE COORDINACIÓ DEL PACTE TERRITORIAL DE L'OCUPACIÓ DEL MARESME	1.993.799,88	1.012.820,24	1.047.840,33	66.860,69	103,35%
2.02 SERVEI DE L'OBSERVATORI DEL DESENVOLUPAMENT LOCAL DEL MARESME	62.467,30	31.346,91	24.518,06	- 6.602,33	89,43%
2.03 SERVEI D'ASSESSORAMENT I ALLOTJAMENT EMPRESARIAL (MCN)	245.328,09	136.082,03	77.377,58	- 31.868,48	87,01%
2.04 SERVEI DE PROJECTES EUROPEUS	-	-	-	-	0,00%
2.05 SERVEI DE L'OFICINA D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR	50.293,51	66.533,36	287,94	16.527,80	132,86%
3.01 SERVEI DEL CENTRE D'ACOLLIDA D'ANIMALS ABANDONATS	413.392,78	343.364,91	27.070,23	- 42.957,64	89,61%
3.02 SERVEI DE FORMACIÓ, EDUCACIÓ I SENSIBILITZACIÓ AMBIENTAL	4.753,55	95,66	8,62	- 4.649,27	2,19%
3.03 SERVEI DE MEDI NATURAL: ENTORN URBÀ, PLATGES I RIERES	428.593,30	395.298,46	13.659,33	- 19.635,51	95,42%
3.04 SERVEI D'AGÈNCIA COMARCAL DE L'ENERGIA	134.787,08	152.590,90	77.047,55	94.851,37	170,37%
3.05 SERVEI DE METEOROLOGIA	39.497,32	94.867,82	298,72	55.669,21	240,94%
3.06 SERVEI DE CONTROL DE MOSQUITIS	5.563,40	8.014,72	24,14	2.475,46	144,50%
3.07 SERVEI DE SANEJAMENTS D'AIGÜES RESIDUALS URBANES AL MARESME	14.962.651,91	14.117.959,66	977.913,71	133.221,46	100,89%
3.08 SERVEI D'INSPECCIÓ INDUSTRIAL AMBIENTAL	28.791,14	1.041,58	93,86	- 27.655,71	3,94%
3.09 SERVEI DE PONÈNCIA COMARCAL D'ACTIVITATS CLASSIFICADES	63.900,89	35.647,15	278,28	- 27.975,46	56,22%
3.10 SERVEI D'ABASTAMENT D'AIGUA	4.202.299,33	3.728.685,53	711.247,09	237.633,30	105,65%
3.11 SERVEI DE RECOLLIDA, TRANSPORT I GESTIÓ DE RESIDUS MUNICIPALS	2.796.566,50	2.651.593,70	53.275,03	- 91.697,77	96,72%
3.12 SERVEI DE SALUT PÚBLICA	104.088,63	74.844,80	3.172,24	- 26.071,58	74,95%
4.01 SERVEI DE SUPORT A L'ATENCIÓ SOCIAL PRIMÀRIA	4.584.501,95	2.509.050,81	2.106.247,67	30.796,53	100,67%
4.02 SERVEI D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA MALTRACTADA (EAIA)	562.859,27	26.196,98	534.605,21	- 2.057,07	99,63%
4.03 SERVEI DEL PLA COMARCAL PER LA CONVIVÈNCIA	189.396,45	71.115,37	173.628,12	55.347,04	129,22%
4.04 SERVEI DE TRANSPORT ADAPTAT	824.537,60	242.625,73	499.369,05	- 82.542,81	89,99%
4.05 SERVEI D'ATENCIÓ A LES DONES	207.829,50	76.541,68	95.624,04	- 35.663,79	82,84%
4.06 SERVEI DE SUPORT A LES PERSONES AMB DEPENDÈNCIA	1.020.468,10	700.284,54	322.125,99	1.942,44	100,19%
4.07 SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (SAD)	2.203.027,73	1.203.261,96	1.010.076,09	10.310,32	100,47%
4.08 SERVEI DE JOVENTUT	168.092,94	99.711,02	66.474,08	- 1.907,84	98,87%
4.09 SERVEI D'EDUCACIÓ	193.736,20	228.908,23	998,06	36.170,09	118,67%
4.10 SERVEI DE TRANSPORT ESCOLAR	1.928.572,74	1.879.821,71	33.506,99	- 15.244,05	99,21%
4.11 SERVEI DE MENJADORS ESCOLARS	815.473,32	715.180,81	169.222,32	68.929,81	108,45%
4.12 SERVEI DE BEQUES I AJUTS	3.902.081,89	3.010.866,41	683.234,70	- 207.980,79	94,67%
4.13 SERVEI D'HABITATGE	263.422,90	148.356,64	135.743,12	20.676,86	107,85%
TOTAL	42.574.458,00	33.868.202,78	8.890.347,28	184.092,06	100,43%

Annex 27.1

OBJECTIUS PER SERVEIS 2018

CONSELL COMARCAL DEL MARESME

OBJECTIUS PER SERVEIS 2018 - CONSELL COMARCAL DEL MARESME

Identificació d'unitats operatives o serveis

Amb els/les directors/res de les tres àrees operatives del Consell Comarcal del Maresme (**Promoció Econòmica. Medi Ambient i Benestar Social - Serveis a les persones**) s'han identificat 35 serveis o unitats operatives o de gestió (visió funcional) o centres de costos (visió anàlisi comptable) que no coincideixen exactament amb les aplicacions pressupostàries. Aquesta reflexió serà útil per a l'inici d'una compatibilitat analítica i també per a la futura carta de serveis de la corporació.

De fet, existeixen 30 aplicacions pressupostàries (29 si descomptem la inactiva 204 de "Projectes europeus") per a aquestes 35 unitats operatives o serveis. Això deixa sense reflectir en el pressupost la estructura interna de l'àrea de Promoció Econòmica (que distingeix entre "Estratègia", "Mercat de treball" i "Teixit Productiu" dins d'una única aplicació pressupostària, la 201), tampoc la diferència entre "Sanejament" i "Control d'abocaments" (a la 307), ni la diferència entre "Beques menjadors" i altres "Ajuts" (412), i amaga la unitat de "Protecció Civil" (dins de la 309 de la "PAC").

A l'Àrea de Serveis Generals també s'ha intentat identificar una estructura en les tasques i funcions que desenvolupa encara que es tracti de serveis majoritàriament interns. Així, en primer lloc, s'han separat de Serveis Generals, els serveis associats a altres àrees operatives que no tenen protagonisme en el pressupost, però sí conselleria: **l'Àrea de Serveis als municipis i planificació** (Millora de la gestió pública local, Gestió agregada de compres, Compra agregada de telefonia, SIM, Consorci AOC, XCBAM: aplicacions pressupostàries 103 i 104) i **l'Àrea de Cultura** (aplicació 105 de "Servei de cultura i arxiu històric").

En segon lloc, s'han dividit les funcions dels veritables Serveis Generals en: Administració (general, registre, arxiu, subalterns, secretaria, administració electrònica), Serveis jurídics (incloent l'òrgan de Secretaria i el suport a les àrees operatives, especialment en matèria de contractació), Serveis econòmics (incloent els òrgans d'Intervenció i Tresoreria, i el suport a les àrees, especialment en l'àmbit de les subvencions), Direcció (gerència, electes, comunicació, recursos humans, planificació estratègica), Serveis de suport (informàtica-TICs, manteniment, vehicles) i Assistència tècnica als municipis (borses de treball, tècnics de SS.GG. desplaçats, etc.)

Serveis del Consell Comarcal del Maresme

1. Serveis generals		
ADMINISTRACIÓ	ADMINISTRACIÓ GENERAL Registre i atenció al públic Administració Arxiu Suabalterns Secretaria presidència i Administració electrònica	101. Administració general
	SUPORT A LES ÀREES	
SERVEIS JURÍDICS	SECRETARIA	
	SERVEIS JURÍDICS Defensa jurídica Suport a les àrees +	101. Administració general
SERVEIS ECONÒMICS	INTERVENCIÓ	
	TRESORERIA	
	SERVEIS ECONÒMICS Suport a les àrees SUBVENCIONS	101. Administració general
DIRECCIÓ	GERÈNCIA	101. Administració general
	ORGANITZACIÓ POLÍTICA	102. Organització política
	COMUNICACIÓ	101. Administració general
	RR.HH.	101. Administració general
	P. ESTRATÈGICA	101. Administració general
SUPORT	INFORMÀTICA I TICS	101. Administració general
	INSTAL·LACIONS I MANTENIMENT	103. Assist. a la gestió pública local
	VEHICLES	103. Assist. a la gestió pública local
ASSISTÈNCIA TÈCNICA	De treballadors de Serveis Generals	
ÀREA DE SERVEIS ALS MUNICIPIS I PLANIFICACIÓ	Millora de la gestió pública local	103. Assist. a la gestió pública local
	SIM	103. Assist. a la gestió pública local
	Compres agregades	103. Assist. a la gestió pública local
	Compra agr. telefonia	103. Assist. a la gestió pública local
	XCBAM	104. XCBAM
	Consorci AOC	103. Assist. a la gestió pública local
ÀREA DE BE.CU.CO.SA	Arxiu Comarcal	105. Servei de cultura i arxiu històric
	Servei de Cultura	105. Servei de cultura i arxiu històric

Inventari dades/indicadors del servei

2. Serveis de Promoció econòmica (7 serveis / 5 conceptres pressupostaris)				
1	PROMOCIÓ ECONÒMICA	Estratègia +	201. Desenv. econòmic i ocupació	
2		Observatori desenvolupament local	202. Observatori desenv. local	
3		Mercat de treball (inclou Oficina Tècnica Laboral)	201. Desenv. econòmic i ocupació	
4		Teixit productiu (inclou Productes de la Terra)	201. Desenv. econòmic i ocupació	
5	MCN	Emprenedoria	203. Assessorament i allotjament empresarial (MCN)	
6		Allotjament empresarial		
7		Oficina Comarcal d'Informació al consumidor (OCIC)	205. Servei de l'OCIC	
		Projectes europeus	204. Projectes europeus	—
3. Medi ambient (14 serveis / 12 conceptes pressupostaris)				
1		CAAD	301. CAAD	
2		Educació ambiental	302. Educació ambiental	
3		Servei comarcal de boscos, rieres i platges	303. Boscos, platges i rieres	
4		ACE	304. ACE	
5		Meteorologia (METEOMAR)	305. Meteorologia	
6		Control de mosquits	306. Servei d econtrol de mosquits	
7		Sanejament	307. Sanejament i inspecció industrial ambiental	
8		Control d'abocaments		
9		Inspecció industrial ambiental [Canvi climàtic]	308. Inspecció industrial ambiental	
10		PAC	309. Ponència comarcal d'activitats classificades	
11		Protecció Civil		
12		Abastament	310. Abastament d'aigua	
13		Residus	311. Residus	
14		Salut pública	312. Salut pública	
4. Serveis de Benestar Social i Serveis a les Persones (14 serveis / 13 conceptes pressupostaris)				
1		Servei d'atenció social primària	401. Atenció Social primària	
2		EAIA	402. Servei d'Infància	
3		Ciutadania i immigració	403. Pla comarcal pere a la convivència	
4		Transport adaptat	404. Servei de transport adaptat	
5		Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)	405. Servei d'Atenció a les dones (SIAD)	
6		Suport a les persones amb dependència	406.Suport a les persones depenents	
7		Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)	407. Servei d'atenció domiciliària	
8		Joventut	408. Servei de joventut	
9		Educació (acollida, etc.)	409. Servei d'educació	
10		Transport escolar	410. Servei de transport escolar	
11		Menjadors escolars	411. Servei de menjadors escolars	
12		Beques menjadors		
13		Ajuts	412. Servei de beques i ajuts	
14		Habitatge	413. Servei d'habitatge	
		Cooperació internacional		—

1	Alella	Al	1
2	Arenys de Mar	AMa	2
3	Arenys de Munt	AMu	3
4	Argentona	Ar	4
5	Cabrera	Cbe	5
6	Cabrils	Cbi	6
7	Caldes d'Estrac	Cld	7
8	Calella de Mar	Cla	8
9	Canet	Can	9
10	Dosrius	D	10
11	Malgrat	Mal	11
12	Masnou, el	Mas	12
13	Mataró	Mat	13
14	Montgat	Mo	14
15	Òrrius	O	15
16	Palafolls	Pa(l)	16
17	Pineda de Mar	Pi(n)	17
18	Premià de Dalt	PD	18
19	Premià de Mar	PM	19
20	Sant Andreu de Lla	Lla	20
21	Santa Susanna	SS	21
22	Sant Cebrià de Vall	SC	22
23	Sant Iscle de Vallalt	SI	23
24	Sant Pol	SP	24
25	Sant Vicenç de Mor	SV(M)	25
26	Teià	Te	26
27	Tiana	Ti	27
28	Tordera	To	28
29	Vilassar de Dalt	VD	29
30	Vilassar de Mar	VM	30

SERVEIS	RESULTATS/ OBJECTIUS	DESCRIPCIÓ	INDICADORS	LECTURES					LLINDAR
SERVEIS GENERALS				Fi de març	Fi de juny	Fi de setembre	Fi d'any	Llindar	
Suport a les àrees	Assoliment d'objectius	Implantació d'un expedient electrònic genèric	% d'expedients electrònics creats al 2018 sobre el total (0/0 %)	0/0 %			89/1.037= 91%	70%	
		Implantació contractació electrònica: procediment sumari i sumari simplificat	Disponibilitat procediment al setembre	No			No	Sí, al setembre	
		Reducció de les impressions	Comparativa amb les impressions del mateix període de l'any anterior (període: nombre de còpies 2017/nombre de còpies 2018)	Δ 0%			Reducció del 5,73% el primer semestre	Reducció del 15%	
		Ampliar personal de suport a les àrees	Contractació personal serveis jurídics: suport a contractació	No			Sí	Sí	
			Contractació personal serveis econòmics: control subvencions	No			Sí	Sí	
		Cohesionar les tasques entre serveis jurídics, serveis econòmics i administració general	Nombre d'expedients formalitzats (flux, procediment, models, plantilles, etc.) al servei del les àrees	0			1	Sense llindar	

ALTRES PROJECTES TRANSVERSALS

Lluita contra la pobresa	Resultats	Confecció de la diagnosi comarcal: <i>Diagnosi de pobresa i vulnerabilitat social a la comarca del Maresme</i>	Liurament dels informes del tercer i quart trimestre per part del contractista	Cap informe lliurat			3r i 4t trimestre	Informes 3r i 4rt trimestres
	Assoliment d'objectius	Resoldre problemes en l'adjudicació de la contractació a l'empresa consultora externa	Adjudicació definitiva de l'estudi de <i>Diagnosi de pobresa i vulnerabilitat social a la comarca del Maresme</i>	No	Sí		Sí	Sí
		Assolir l'acord dels ajuntaments per posar dades municipals a disposició de l'estudi	Signatura de convenis de col·laboració amb els municipis	0			15	30
		Correcta gestió de la subvenció de la Diputació de Barcelona	Tramesa de la formalització inicial de la subvenció i presentació periòdica de factures a la mesa de concertació	No			No (pròrroga demanada)	Sí

PROMOCIÓ ECONÒMICA

Estratègia	Resultats	Projectes implementats	Nombre de projectes del Pla d'Intervenció Territorial (PAC) 2018				92	10
		Nombre total de subvencions de l'exercici fins a la data	Nombre subvencions en curs / acabades a justificar/demanades	0 / 0 / 0			7 9 1	?
		Elaboració d'un Pla de Treball anual amb totes les accions de l'Àrea (alineament estratègic, impacte previst, viabilitat econòmica i cofinançament, recursos humans i materials, calendari, justificació)	Recollir en un sol document totes les accions i projectes del 2018	No			Sí	Sí
	Assoliment d'objectius	Anàlisi de viabilitat de les accions i projectes 2018 i 2019	% d'accions / projectes amb anàlisi del finançament obtenible per subvencions i el percentage de cofinançament efectivament disponible com a recurs propi	0%			100%	100%
		Dissenyar l'impacte esperat per a cada acció	% d'accions i projectes amb el disseny de l'impacte previst per poder avaluar-lo	0%			70%	100%
Observatori	Resultats	Producció dels informes genèrics i dels conveniats amb els municipis	Nombre d'informes genèrics confeccionats / Nombre d'informes confeccionats dels conveniats amb els municipis		18/34		31/68	32 genèrics / 68 municipis
		Grau de satisfacció dels municipis, de les consultes externes i de les consultes internes	Puntuació mitja a les enquestes de satisfacció (de 0 a 4)	0			3,81 (només externes)	2,5 sobre 4
	Assoliment d'objectius	Ampliació del servei (orientació estratègica)	Disseny de dues accions o publicacions a implementar pel servei susceptibles de finançament per tercers	0			0	2 accions
		Respectar el calendari de difusió	Pactar i consensuar el calendari dels productes genèrics amb el servei de comunicació (maquetació i difusió).	No			No	Sí
Mercat de treball	Resultats	Efectiva inserció laboral fruit dels projectes de l'Àrea	Persones contractades		110		190	135
		Conjunt de beneficiaris de les accions del servei: formació, orientacuió, inserció, etc.	Persones beneficiaris accions (formació, orientació i insercio)		90		235	132
		Èxit en la justificació econòmica	Ràtio entre l'import de les subvencions atorgades i l'import de les subvencions cobrades (import € / import €)	0,00 €/0,00 €			?	1
		Avaluació de l'impacte desitjat	% de projectes amb l'impacte desitjat assolit	0%			100%	100%
	Assoliment d'objectius	Quantificar/conèixer la desviació dels imports que es desitzen justificar respecte dels costos reals	% d'accions i projectes de mercat de treball amb un estudi de viabilitat econòmica i de cofinançament confeccionat	0/0 %			100% (17 de 17)	100%
Racionalitzar els plans d'ocupació		Dissenyar un programa de treball comarcal per als plans d'ocupació del SOC	No			Sí	Sí	
Teixit productiu	Resultats	Empreses beneficiàries de les accions	Nombre d'empreses beneficiàries d'assessorament/formació		106		296	106
		Bona participació dels municipis als polígons	Nombre d'empreses participant en accions formatives	0			0	Sense llindar
		Àmplia derivació als experts en internacionalització	Nombre de consultes rebudes i derivades (assessorament)	0			2	Sense llindar
	Assoliment d'objectius	Detecció/prospecció de les necessitats empresarials i disseny de productes per a elles: conèixer i donar resposta a les necessitats de les empreses	Elaboració d'un catàleg dels serveis que es volen oferir a les empreses i de la seva font de finançament	No			Sí	Sí
		Repte de la difusió de l'oferta comarcal al màxim nombre d'empreses	Millora actual base de dades: més empreses i conèixer necessitats	No			Sí	Sí
Emprenedoria	Resultats	Projectes emprenedors recolzats	Nombre de projectes empresarials amb assessorament del servei		118		326	369
		Bon impacte de l'assessorament	Percentage de projectes amb assessorament del servei que s'han constituït en empresa (Nombre d'assessorats/Nombre de creacions)	0/0 %		48	15% (48 dels 326)	100%
		Bon suport a l'emprenedoria	Nombre de participants en les activitats	0			4.261	Sense llindar
	Assoliment d'objectius	Aturar-se a pensar l'oferta que prestem: catàleg de serveis	Elaboració d'un catàleg dels serveis que es volen oferir als emprenedors	No			No	Sí
Allotjament empresarial	Resultats	Grau d'ocupació dels despatxos del viver d'empreses	Nombre de mesos*despatx ocupats		52		59% (78 espais)	132
		Viabilitat econòmica del servei d'allotjament	% dels ingressos per allotjament d'empreses sobre els costos de només l'espai dedicat a empreses (import € / import € %)				?	100%
	Assoliment d'objectius	Elaboració conjunta amb gerència d'una estratègia de futur per al Maresme Centre de Negocis (MCN)	Redacció de la missió del servei, objectius, recursos humans, econòmics i d'espai i del pla de treball	No			Sí (però no redacció	Sí
		Implantar protocols d'informació i orientació a les empreses interessades pel servei.	Confecció d'un dossier en paper per a les empreses sobre l'oferta MCN	No			Sí	Sí
OCIC	Resultats	Consultes ateses	Nombre de consultes ateses		539		996	1227
	Assoliment d'objectius	Difusió imatge OCIC	Redisseny del logo	No			Sí	Sí
		Promoure accessibilitat telemàtica al servei	Implantació aplicatiu per a telefonia mòbil	No			Sí	Sí

MEDI AMBIENT

CAAD	Resultats	Sortides realitzades per recollir animals	Nombre de sortides realitzades per recollir animals				537	900	
		Increment de les adopcions	Comparativa amb les adopcions del mateix període de l'any anterior (nombre d'adopcions 2017 / nombre d'adopcions 2018)	Δ 0%			438/537= 22,6%	Increment del del 15%	
		Orientar el servei a les adopcions	Grau de satisfacció dels adoptants (implantació enquestes)	No			No	Sí	
	Assoliment d'objectius	Contractació de l'empresa prestadora del servei	Èxit en la licitació (no deserta)	No	Sí		Sí	Sí	
		Repartiment equitatiu de les quotes municipals	Distribució equitativa quotes entre els municipis: adhesió, fixa (hab.-sup.) i variable (històric d'entrades)	No			Sí	Sí	
		Actualització dels preus públics	Informe d'estudi de costos i informe aprovació d'ordenança	No			Sí	Sí	
		Incloure en la delegació municipal la competència inspectora i sancionadora	Import sancions i càlcul de l'import de l'estalvi per als municipis en la seva aportació al servei	0,00 € / 0,00 €			No	>1,00 € / >1,00 €	
		Incloure en la delegació municipal la competència recaptadora de la taxa de tinença d'animals (cal la delegació de la gestió del cens)	Aprovació de la taxa (estudi de costos i informe d'aprovació) i import recaptat brut i net	No/0,00 €			No	Sí / >1,00 €	
		Nous convenis de delegació de competències incloent: inspeccions, sancions, cens i taxa	% de municipis adherits als servei que han aprovat i signat el nou conveni	0%			0%	100%	
		Reducció abandonaments: gestió del cens municipal de gossos (increment de la identificació i conseqüent reducció dels abandonaments)	% de municipis adherits al servei que ens deleguin la competència del cens	0%			0%	100%	
		Afavorir adopcions: bonificar els preus públics per adopció de gossos vells, malats o amb por.	Nombre d'adopcions d'animals vells, malats o amb por	0			?	?	
	Educació ambiental	Resultats	Impacte de les visites al cicle de l'aigua	Nombre de persones que han passat per les instal·lacions		434		360	800
			Impacte de les visites al cicle de l'aigua	Nombre de visites / Nombre d'escoles del període	0/0/0			?	?/?/?
Assoliment d'objectius		Introducció al canvi climàtic en l'oferta a les escoles	Implementar un role playing sobre el canvi climàtic en la visita a les escoles a l'ETAP i/o EDAR	No			Sí	Sí	
		Incrementar el nombre de visites anuals al cicle de l'aigua (campanya de difusió a les escoles)	Nombre de noves escoles que s'incorporen a les visites	0			0	>1	
		Afavorir la presa de decisions dels electes en la gestió ambiental local: recollida i gestió de residus, gestió de pluvials i protecció civil , eficiència i estalvi energètic (enllumenat, equipaments), etc.	Elaboració de materials divulgatius sobre diferents àmbits de la gestió ambiental local: residus (sensibilització, minimització, despesa) i producció d'energia	0 videos			2	2 videos	

Boscors, rieres, platges	Resultats		Nombre de convenis subscrits		1		0	3
	Assoliment d'objectius	2. Possibilitar que els municipis (28) puguin executar els treballs de neteja de franges cobrant una taxa als propietaris	Convenis amb els municipis per elaborar: mapes de delimitació, la memòria valorada (costos), petició als propietaris, taxa per execució subsidiària, plecs per a la licitació dels treballs (els municipis contracten) i direcció de les obres.	0			0	<1
		3. Obtenir la neteja de sòl forestal (finques rústiques i parcel·les urbanitzables) per part dels propietaris	Elaboració d'un informe tècnic (inventari) dels terrenys afectats per sequera i Tomicus destruens	No			Sí	Sí
		4. Impulsar la gestió forestal als municipis.	Organització d'una jornada monogràfica sobre reptes i gestió municipal forestals per a tècnics i electes (dossier per a cada municipi)	No			Sí	Sí
ACE	Resultats	Volum de la compra gregada (energia elèctrica, gas natural, gas-oil)	Nombre de pòlisses contractades per encàrrec dels ens locals				3.175	3.175
		Manteniment de compres agregades energia	Nombre de municipis a la compra agregada d'electricitat/ gas natural /gas-oil	30/28/20			30/28/20	30/28/20
		Manteniment del servei de gestió energètica	Nombre de municipis amb el programari de gestió energètica	30			30	30
	Assoliment d'objectius	Adaptar convenis de compra agregada energia elèctrica a normativa (4 anys)	Nombre de municipis amb els convenis actualitzats	0			0	30
		Adaptar els convenis de gestió energètica a la normativa (4 anys)	Nombre de municipis amb els convenis actualitzats	0			0	30
		Contractació correcta del programari de gestió energètica. Incloure el consum d'aigua si és possible.	Implementar la contractació del programari de gestió energètica (migració i formació dels municipis)	No			Sí	Sí
		Renovar els convenis de compra agregada de gas natural	Nombre de municipis amb els convenis actualitzats	0			0	28
		Actualitzar la compra agregada de gasoil	Contractació derivada d'un nou acord marc ACM	No			No	Sí
		Proporcionar els informes energètics als municipis durant l'exercici	Nombre d'informes 2017 lliurats	0			30	30
		Completar fitxes dels ajuntaments al programari de gestió energètica	Nombre d'ajuntaments amb les fitxes completes	0			3	3
		Proporcionar assessorament als tècnics municipals: auditories d'equipaments	Nombre d'accions implementades	0			30	—
Meteorologia	Resultats	Previsions meteorològiques (2 diàries)	Nombre de previsions elaborades				730	730
		Encert en les alertes meteorològiques	Nombre de Situacions Meteorològiques de Risc (SMR) que s'han produït i no tenien alerta. Nombre d'alertes sense que s'acabés produint una SMR.	0/0			0/1	0/0
	Assoliment d'objectius	Millorar l'accessibilitat a la informació meteorològica	Nombre de municipis visitats i amb llista de destinataris d'alertes actualitzada	0			25	28
		Dissenyar el model de negoci del servei Premium (pagament per a particulars) de l'aplicació per a mòbil.	Confecció de l'estudi del model de negoci	No			No	Sí
		Assolir la total cobertura del territori (una estació per municipi)	Instal·lació d'una estació meteorològica més	0			1 Pineda	1
		Reduir els costos i la dedicació al manteniment (correctiu i preventiu) de les estacions meteorològiques automàtiques (13)	Dissenyar l'externalització del manteniment (correctiu o preventiu). [Explorar patrocinis o altres fórmules de col·laboració público privada.]	No				Sí
		Avaluar la qualitat del servei	Decidir indicadors, dissenyar-los i automatitzar recollida de dades (encert alertes, impacte de les previsions, satisfacció de les consultes, satisfacció dels certificats, encert de les previsions, etc.)	No				Sí
Control de mosquits	Resultats	Volum del servei de mosquit tigre	Nombre d'embornals tractats				7.300	6.660
		Grandària del servei de mosquit tigre	Nombre de municipis adscrits al servei de mosquit tigre	14			16	14
		Competitivitat dels costos	Cost servei CCM per municipi / Cost preu mercat	0,00 €/0,00 €			?	< 1
	Assoliment d'objectius	Assolir la formació i la flexibilitat necessària del/la treballador/a	Implementar la contractació	No			No	Sí
		Incrementar el nombre de municipis adscrits al servei	Nombre de municipis nous al servei	14 + 1			2	2 més
		Entendre els convenis com assessorament tècnic	% de municipis amb nous convenis	0%			100%	100%
Sanejament	Resultats	Volum d'aigua sanejada	Volum tractat (dam3)		13.979		28.603	26.638
		Poques incidències en el tractament i poques amb abocament a medi	Gestió d'incidències i control de les que suposen abocament a medi	0			20	0
		Absència d'abocaments a medi	Nombre d'abocaments a medi d'aigua sense tractar (temps sec)	0			15	3 a l'any
	Assoliment d'objectius	Ampliar el territori integrat al sanejament	Redacció 2 projectes: bomb. AMu + col·lector Roques Blanques	0			1	2
			Execució 2 obres: mini EDARs Terrabrava i Agora Park (Tordera)	0			0	2
		Canvi en les justificació de les atribucions de fons	Càlcul de tarifes €/dia i €/dam3 (fixa i variable)	No			Sí	Sí
		Control i fiscalització de la concessionària: resultats econòmics, personal, manteniment, etc.	Control del pressupost (càlcul de tarifes anterior)	No			Sí	Sí
			Creació d'una comissió de seguiment de l'empresa d'e. mixta	No			No	Sí
			Control de la gestió de personal que consolida privilegis que comprometen a futur al CCM	No			Sí	Sí
			Implantació d'un nou programa de manteniment	No			No	Sí
		Oferir als ajuntaments (en baixa) detectors on/off dins de la compra de 121 en alta.	Assolir un municipi dels 24.	0			0	1 de 24
		Reducció del consum energètic i aprofitament biogàs de digestió de fangs	Execució EDAR Pineda fase 1 (6 microturbines: 65% del consum)	No			Sí	Sí
			Preparar EDAR Pineda fase 2 (120%del consum)	No			No	Sí
Control d'abocaments	Resultats	Pressió inspectora	Nombre d'inspeccions realitzades		89		155	200
		Pressió inspectora	Nombre d'inspeccions amb irregularitats sobre el nombre total d'inspeccions realitzades	0/0			35 (22,6%)	?/?
		Gestió permisos d'abocaments	Nombre de permisos d'abocament gestionats del període (sol·licituds, atorgaments, requeriments, seguiment, etc) sobre el total de permisos vigents	0%			114/152	<100%
	Assoliment d'objectius	Incrementar el coneixement de la situació de la xarxa de col·lectors: cabal i caracterització	Implantar una sistema de recollida de dades continu i automàtic	Sí/No			No	Sí
		Renovar i incrementar la flota de vehicles.	Adquisició d'un vehicle elèctric	Sí/No			No	Sí
		Vetllar per la competència de l'assessorament jurídic del servei (no perdre casos: cada cop més nombrosos i importants)	Nombre de casos perduts sobre el total.	0/0			?	?/?
[Canvi climàtic]	Resultats	Volum de municipis integrats en el projecte	Nombre de convenis		0		0	1
	Assoliment d'objectius	Incorporació de l'adaptació al canvi climàtic a les agendes municipals	Convocatòria del Consell d'Alcaldes d'una jornada adreçada als alcaldes del Maresme	No			No	Abans 30 de novembre
		Obtenir el finançament estable dels municipis mitjançant un conveni	Nombre d'alcaldes participants en la jornada	0			?	18 sobre 30
PAC	Resultats	Volum de treball	Nombre d'expedients que es tramiten i d'informes d'activitats recreatives	0 i 0	30		61	60
		Formació del tècnic i de l'auxiliar administrativa (inclosa autonomia en els canvis)	Assoliment dels resultats compromesos per contracte per part de l'empresa formadora	No			Sí	Sí
	Assoliment d'objectius	Completar integració del personal nouvingut	Formació complementària de l'aux. administrativa.	No			Sí	Sí
		Funcionament al 100% del programa	Grau de funcionament i ús del programa	0%			100%	100%
Protecció Civil	Resultats	Volum del servei	Nombre plans autoprotecció (PAU)		1		1	1
Abastament	Resultats	Abastament als municipis	Volum abastat (m3)	0 m3	4.372.758		9.368.382	9.206.899
		Obres manteniment i millores	Import obres executades a l'exercici	0 €			?	? €
	Assoliment d'objectius	Pagament per part de la concessionària de les despeses indirectes del CCM (personal i despeses generals)	Incorporació a les despeses de la concessionària mitjançant addenda al contracte	No			Sí	Sí
		Regularitzar la concessió d'extracció d'aigua de l'aqüífer (caducada)	Actualització de la concessió a volums raonables en funció de la situació de l'aqüífer	No			Sí	Sí
		Posar al dia la fiscalització per part d'intervenció dels comptes de resultats anteriors	Tancament de la fiscalització per part d'intervenció dels exercicis 2015, 2016 i 2017	0 de 3			No	3 de 3
Residus	Resultats	Volum del servei	Jornades de tots els serveis prestades (6,5 hores)		9.118,2		?	
		Incrementar nombre de municipis adscrits	Nombre de municipis recollida integral/ alguna fracció / platges / neteja viària/ nombre de deixalleries	4/3/2/2 d.			5/6/2/4+1	> 4/3/2/2 d.
	Assoliment d'objectius	Repte del canvi de marc jurídic: nous convenis i nou reglament del servei	% de nous convenis signats amb el nou reglament del servei	0%			No	100%
		Evitar el retorn del residu de poda que es porta al Vallès	% municipis del servei de recollida on s'implanta la recollida del residu de petita poda separatament de la resta de fracció orgànica	0 sobre 7			3 sobre 7	3 sobre 7
Salut pública	Resultats	Convenis amb els municipis i cursos de seguretat alimentària	Nombre de convenis/cursos		19		23	29
		Optimitzar la delegació de tasques dels tècnics al suport administratiu	Llistat discriminant les tasques dels tècnics i del suport administratiu (redistribució de tasques) i implementació d'una eina d'avaluació sistemàtica d'aquest suport.	No			No	Sí
	Assoliment d'objectius	Dotar als tècnics de les eines necessàries.	Desviament de trucades a altres mòbils, mans lliures, accés NAS i portàtil.	0 de 4			Team viewer	4 de 4
		Recollir dades sobre les tasques executades a cada municipi i el temps esmerçat	Full de càlcul conjunt dels treballadors del servei amb municipis, tasques, data i dedicació horària de cada un.	No			No	Sí

BENESTAR SOCIAL I SERVEIS A LES PERSONES

				Fi de març	Fi de juny	Fi de setembre	Fi d'any	Llindar
Atenció social primària	Resultats	Utilitat per als municipis	Nombre de sessions d'assessorament als serveis socials de l'Àrea Bàsica multiplicades pels assistents				393	
		Direcció, coordinació, assessorament i suport als 90 treballadors i educadors socials i 40 administratius de 25 municipis	Nombre de municipis participants a les reunions de coordinació (de 25)	0 de 25			90%	100%
	Assoliment d'objectius	Ordenar la prestació als municipis de tots els serveis socials que el CCM presta als municipis (convenis obsolets)	% de nous convenis amb els municipis: tots els serveis, imports, finançament municipal.	0%			3%	100%
		Visibilitzar el conjunt de serveis socials bàsics com a «àrea bàsica d'atenció social»	Presència de «l'àrea bàsica d'atenció social»: a: el pressupost, la web, la carta de serveis, i l'organigrama del CCM.	0 de 4			4	4 àmbits
		Normalitzar l'ús universal del programa Hèstia	Consolidació d'una xarxa comarcal d'agents d'Hèstia	0%			70%	participació 50% municipis
		Formació en LOPD dels tècnics i administratius municipals	% de memòries RUDEL confeccionades amb Hèstia	0%			50%	100%
			Nombre de persones formades	0 de 25			25	1 de cada ajuntament (25)

EAIA	Resultats	Volum del servei	Nombre d'estudis (risc) realitzats més Nombre de casos de seguiment (tutela) on s'hi treballa (oberts).	0 i 0			305		
	Assoliment d'objectius	Informatització dels expedients: implantació amb èxit del Sínia com a gestor electrònic dels expedients per part dels tècnics del servei i incorporació dels portàtils al màxim de reunions.	% de documents creats/convertits en documents electrònics del total de documents utilitzats	0%			80%	100%	
			Incorporació del portàtil a totes les reunios de coordinació (100%) i el 50% de les reunions d'atenció.	0% i 0%			50% i 25%	100% i 50%	
		Espai adient per a les feines de despatx	Informació diària dels espais "aïllats" disponibles	No			80% dels dies	Sí	
			Canvi d'hàbits en la socilaització de l'equip	No			30%	Sí	
		Reduir la càrrega de feina administrativa (delegació)	Llistat de les tasques administratives delegades	Cap tasca			Llistat	Llistat	
		Millorar la relació amb la DG de la Generalitat	Elaboració pels tècnics d'un dossier del problema (amb dades objectives)	No			No	Sí	
			Presentació del dossier i el problema a la DG per part de direcció i coordinació	No			No	Sí	
		Servei de seguretat per al servei	Avaluació del servei prestat anteriorment i disseny del servei òptim i d'una aproximació adaptada al pressupost disponible, per part dels tècnics	No			No	Sí	
	Refermament de la coordinació tècnica del servei amb un comandament més personalitzat i més dedicació a cada un dels tècnics.	Més hores de coordinació tècnica a la setmana	0 h/setmana			0 h/setmana	Increment h/setamna		
Ciutadania i immigració	Resultats	Impacte del servei	Nombre de persones ateses en els serveis d'acollida.				702		
		Impacte del servei	Nombre de municipis	0			23		
	Assoliment d'objectius	Descarregar de tasques administratives i tècniques als agents d'acollida i programa de diversitat	Llista de tasques delegades a SS.GG.	cap tasca			Llistat	Llistat	
			Llista de tasques assumides pel tècnic coordinador	cap tasca			Llistat	Llistat	
		Construcció d'una xarxa comarcal de interlocutors municipals per a la reflexió estratègica: convivència més que acollida	Número d'ajuntaments involucrats en el pla de treball del servei per al 2019	0 de 25			0	25	
Transport adaptat	Resultats	Volum del servei	Nombre de quilòmetres (rutes x quilòmetres)				580.694		
		Qualitat del servei	Nombre d'incidències a les rutes	0			87	5	
	Assoliment d'objectius	Nova contractació del transport	Contractació del transport per 4 anys	No			setembre 2018	setembre 2018	
			Actualització de la base de dades d'usuaris	Discriminació dels usuaris amb dret al transport adaptat (grau de dependència requerit) i els que no (subvencionats pels ajuntaments)	No			Sí	Sí
		Incorporar al servei la gent gran que es desplaça a centre de dia públics.	Elaboració d'un estudi de la gent gran que es desplaça a centres de dia públics.	No			No	Sí	
SIAD	Resultats	Impacte del servei	Nombre de dones ateses				170		
	Assoliment d'objectius	Creació del servei intern d'igualtat	Elaboració pel SIAD d'una proposta de finançament del servei intern d'igualtat i la seva viabilitat	No			No	Sí	
				Disseny de les funcions del servei intern d'igualtat i les tasques de suport a tots els serveis del CCM (que han d'implementar el pla).	No			50%	Sí
				Provisió de l'agent d'igualtat intern que preveu el Pla intern d'igualtat	No			Sí	Sí
		Proporcionar transversalitat al servei intern d'igualtat	Interna: crear i coordinar la Comissió Transversal del Pla intern d'igualtat	No			No	Sí	
				Externa: crear i coordinar la Comissió territorial d'igualtat (xarxa de tots els tècnics de la comarca)	No			Sí	Sí
Dependència	Resultats	Volum de gestió de PIAS	Nombre de PIAS fets + validats				2590		
		Satisfacció dels ajuntaments	Grau de satisfacció dels ajuntaments	No			?	100%	
		Impacte del servei	Nombre de consultes evacuades d'ajuntaments i particulars (telèfon, correu electrònic, e-mail o presencial)	0			12361	?	
	Assoliment d'objectius	Digitalització de la gestió	Completar la implantació del programari Jade	No			Sí	Sí	
				Digitaltització de totes les entrades de PIAS	No			100%	100%
				Iniciar gestió completament electrònica dels expedients	No			No	Sí
				% de tècnics sobre el terreny amb tablets/portàtils	0%			0	100%
			Disponibilitat de signatura biomètrica per als usuaris	No			No	Sí	
SAD	Resultats	Volum del servei	Nombre d'hores de SAD cobertes per SESMAR, SL				68813,9		
	Assoliment d'objectius	Contractació de l'empresa prestadora del servei	Elaboració dels plecs i contractació	No			No	Sí	
			Nous convenis serveis socials. Ordenar la prestació als municipis de tots els serveis socials que el CCM (convenis obsolets): inclòs SAD.	% de nous convenis amb els municipis: tots els serveis, imports, finançament municipal, inclòs SAD	0%			100%	100%
			Adaptar el servei a la transició dels canvis en el contracte programa	Elaboració de propostes de canvis i eines de millora del servei (models per municipi, etc.)	No			Sí	Sí
			Elaboració d'un full de ruta per implementar els canvis i d'un quadre de comandament	No			No	Sí	
Joventut	Resultats	Impacte de totes les accions del servei	Hores de suport / formació / coordinació*beneficiaris				2427,5		
		Creixement en el servei de mobilitat internacional: de 8 a 24 municipis.	Nombre de municipis incorporats al servei	0%			100%	80%	
			Compliment d'inspeccions i visites	Nombre d'inspeccions d'instal·lacions i de vistes a activitats	0 i 0			51 - 100%	?
	Assoliment d'objectius	Consolidació i dinamització de la xarxa de tècnics de joventut i relacionats (metodologies de dinamització, TICs, etc.)	Nombre de tècnics municipals formats en TICs i xarxes socials	0			20	?	
				Convertir l'Oficina jove del Maresme en «comarcal»: finestreta única per als joves.	Nombre de municipis que aportin algun servei a l'Oficina (mitjançant TICs)	0			?
		Mantenir el servei de mobilitat internacional i les seves tasques	a) Renovació dels convenis amb els ajuntaments.	No			Sí	Sí	
				b) Contractació de l'empresa de serveis	No			Sí	Sí
	Millorar el treball transversal amb altres àrees de la casa.	Nombre de projectes transversals al CCM amb participació de joventut	0			5	4		
Acollida	Resultats	Volum del servei	Nombre d'hores d'acollida proporcionades (hores x alumnes)				301.067,60		
Transport escolar	Resultats	Utilitat del servei	Nombre de quilòmetres servits (recorreguts x usuaris)				1.114.905,60		
	Assoliment d'objectius	Implementar una contractació eficient del servei	Introducció en els plecs de l'obligatorietat d'eines digitals (programari de gestió, control GPS, etc.)	No			No	Sí	
				Confecció dels plecs i contractació de nous proveïdors	No			No	Sí
		Faciliar la concurrència	Exclusió de le UTEs als plecs	No			No	Sí	
				Afavorir a la petita empresa: % de petites empreses entre les licitadores	0%			No	80% candidats
	Implantar un seguiment de la qualitat del servei	Implementar «plans de funcionament» per escoles (CCM, 2 empreses —transport i monitoratge— i escoles)	0%			No	100% de 25 rutes		
Menjadors escolars	Resultats	Volum del servei	Nombre de menús servits				191.874		
		Satisfacció de les escoles	Ratio entre el nombre de «plans de funcionament» elaborats vigents a cada escola i el nombre total d'escoles clients	0/0			10/10	1	
	Assoliment d'objectius	Primar la qualitat del menjar i no discriminar a les petites empreses en el nou contracte	Contractació: en 3 lots i primant la qualitat	No			No	Si, abans curs vinent	
				L'empresa cobra tarifes a les famílies (concessió: traspàs del risc operacional)	No			No	Sí, des d'inci del curs
		Simplificar cobrament del servei a les famílies	No delegació del cobrament del preu públic a DIBA	No			No	Sí	
				Millorar el seguiment del servei	Assistència de la tècnica del CCM a les comissions de seguiment (CCM,2 empreses, escola, pares i mestres).	0%			100%
			% de resposta a les enquestes de satisfacció trameses a les escoles	0%			0%	100%	
Beques menjadors	Resultats	Volum del servei	Nombre de beques sol·licitades.				7.970		
		Volum d'fel servei	Nombre de beques atorgades	0 / 0			6.418	? / ?	
	Assoliment d'objectius	Cercar la fórmula jurídica per comunicar l'atorgament d'ajuts a l'inici de curs	Redacció d'un informe vàlid per a qualsevol exercici. SI/NO	No			Sí	Sí	
			Sistematitzar, automatitzar i informatitzar al màxim la gestió de les sol·licituds de tramitació manual (les denegades) per reduir la càrrega de feina.	—Assessorament a les famílies amb ajuts denegats —Comprovació dels ajuts d'habitatge —Obtenció de dades d'Hisenda (abans les cercava la Generalitat) plimentació dades "calculadora" —Comunicació usuaris i ajuntaments	0%			80%	100%
		Sistematitzar, automatitzar i informatitzar al màxim les tasques que abans prestaven els municipis	—Comunicació amb els usuaris —Informació a les escoles —Control de bestretes i pagaments.	0%			0%	100%	
Habitatge	Resultats	Total tramitacions: c. habitab., ajuts lloguers, deutes lloguer, deutes hipoteca...	Nombre total de tramitacions				3500?	100%	
		Càlul de la càrrega de feina	Temps mig de dedicació necessària als diferents tràmits: atenció per correu electrònic, atenció per telèfon, atenció presencial i derivació, recepció d'informació presencial (registre), introducció de l'expedient (programari Generalitat), anàlisi de l'expedient, reclamació de macances, seguiment atorgament, etc.	?			25 min	Mitjanes estadístiques	
	Assoliment d'objectius	Tramitar el 100% dels expedients dins del termini de cada convocatòria.	Percentatge d'expedients tramitats dins de termini sobre el total d'expedients	0%			100%	100%	
			Assolir una digitalització ràpida (temps d'espera de l'usuari), eficient (consum mínim de recursos humans) i correcta (obligatorietat administració electrònica) de la documentació aportada pels usuaris.	Disseny del registre òptim per a l'oficina d'habitatge, i dels mitjans tècnics i recursos humans que caldrien.	No			No	Sí
			Disposar d'una eina informàtica per quantificar (volum) i mesurar (temps i costos) les tasques de cada tràmit	Disposar d'una eina útil (que incorpori a més, trucades i correus electrònics)	No			50%	Sí
			Compartir les informacions sobre les atencions que no estan constituïdes com a expedients	Disposar d'una eina útil.	No			No	Sí

Eficàcia del darrer període	Costos anuals ?	Cost unitari (eficiència) del darrer període
-----------------------------------	--------------------	---

220,00%		
110% / 100%		
162,96%		
136,36%		
63,96%		
86,67%		
87,86%		

108,67%		
108,50%		
66,67%		
100,00%		
99,18%		
100,00%		
104,96%		
89,00%		
0,00%		
100,00%		
200,00%		
949,88%		
65,52%		

[illegible]

	Nombre de sessions assessorament tècnic	4	6
	Nombre d'empreses prospectades	68	142
Teixit productiu	Nombre d'accions amb les empreses del cens	5	7

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	SERVEIS GENERALS					
Nom:						
Missió o objectiu:						
Visió o ambició:						
TECNO-ESTRUCTURA	ADMINISTRACIÓ	ADMINISTRACIÓ GENERAL	Registre i atenció al públic	Mònica Planas Serradell	Esther	
			Administració	Eva Aranda Coscojuela	Muntsa	
			Arxiu	Àngel Tuset Elisabet Llivina		
			Suabalterns	Joaquim Tudela Manel Vázquez		
			Secretaria presidència i gerència	Maria Pannon		
			Administració electrònica (seu, transparència, etc.)	Eva Aranda Rivas	Mercè Àngel Tuset	
				Javier Cisneros		
	SERVEIS JURÍDICS	SECRETARIA		Santi Pérez Aranda	Eva Muntsa Coscojuela	
				Santi Pérez		
				Lara Torres		
				Frederic Gràcia Pérez	Elisa Josep del Moral	
				Teresa Solà	Beatriz Albert	
				Laura Cabot Catà	Montse	
	SERVEIS ECONÒMICS	INTERVENCIÓ		?		
				?		
				Anna Antoja Casas	Jaume	
				Presidència Consellers àrees Consellers i grups		
				Marisol Sanz		
				Gemma Triola Ferrer	Mar	
DIRECCIÓ	GERÈNCIA			Anna Antoja Casas	Jaume	
	ORGANITZACIÓ POLÍTICA			Presidència Consellers àrees Consellers i grups		
	COMUNICACIÓ RR.HH.			Marisol Sanz		
SUPORT	P. ESTRATÈGICA			Javier Cisneros		
	INFORMÀTICA I TICS			Fran Jorge Rosa	Toni Zacària	
	INSTAL·LACIONS I MANTENIMENT			J. Ramon Palat		
ASSISTÈNCIA TÈCNICA ALS MUNICIPIS				Joaquim Tudela	Manel Vázquez	
				Manel Vázquez		
ALTRES ÀREES	ÀREA DE SERVEIS ALS MUNICIPIS I PLANIFICACIÓ	Millora de la gestió pública local	—			
		SIM		Mercè Rivas		
		Compres agregades		Javier Cisneros		
		Compra agr. telefonia		—		
		XCBAM		Toni Rosa Cisneros	Javier	
		Consorti AOC		Eva Aranda Cisneros	Javier	
	ÀREA DE BE.CU.CO.SA	Arxiu Comarcal		Alexis Serrano Sánchez	Georgina	
		Servei de Cultura		?		

Comentaris finançament	Les despeses i ingressos de serveis d'altres àrees que no són Serveis Generals no s'haurien de comptabilitzar en la fórmula de càlcul del finançament que han d'eporportcionar les àrees.
------------------------	---

OBJECTIUS

		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzaats com a indicadors?
AVALUACIÓ DEL SERVEI					
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				
Caldria més a les àrees operatives	Nombre de queixes: temps resposta consultes, inseguretat respostes, manca de pedagogia, problemes vs. solucions,	Cal	Cal	Cal	Cal
Necessitat de més treball en equip a l'àrea	Comunicació insuficient entre els equips dins de SS.GG.	Cal	Cal	Cal	Cal
	Treball en solitari i amb una sentit patrimonial de les tasques	Cal	Cal	Cal	Cal
	Molt personal de nova incorporació	Cal	Cal	Cal	Cal
	Manca d'objectius comuns	Cal	Cal	Cal	Cal

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzaats com a indicadors?
Implantació de l'Administració Electrònica	Implantar un expedient genèric d'ús universal (desde la creació als acords i resolucions).	Creació i formació d'un equip motor i de suport	Sí/No	Sí	Cal	Cal
		Formació del personal	Sí/No	Sí	Cal	Cal
		Creació d'un equip mixt de coordinació i seguiment: ad. general + secretaria + intervenció.	Nombre de plantilles/models desenvolupats	Cal	Cal	Cal
	Contractació electrònica simplificat i simplificat sumari	Reducció % de "reparacions" i "objeccions"	0%	Cal	Cal	Cal
		Formació del personal i assistència personalitzada	Sí/No	Cal	Cal	Cal
		Nombre de fluxogrames de diferents procediments	Cal	Cal	Cal	Cal
		Creació de models/plantilles	Nombre de plantilles creades	Cal	Cal	Cal
	Comunicar la gestió econòmica amb el gestor d'expedients					
	Digitalitzar el registre	Incorporar segell d'òrgan				
		Creació de l'oficina d'assistència al registre				
		Instal·lació escàner alta velocitat /reducció dels temps expedients extensos				
Eliminació del paper en l'Administració	Reduir impressions amb nou sistema reprogràfic	Reducció d'impressions	Cal	Cal	Cal	Cal
		Reducció compra paper	Cal	Cal	Cal	Cal
	Afavorir tramesa documents electrònics	Reducció dedicació a missatgeria	Cal	Cal	Cal	Cal
Ampliació del suport de SS.GG a les àrees operatives	Ampliar personal de serveis jurídics: contractació	Assessorament en contractació a les àrees	100% de contractacions assessorades	Cal	Cal	Cal
	Ampliar personal de serveis econòmics: subvencions	Control de subvencions, viabilitat i suport a les justificacions	100% subvencions amb estudi de viabilitat econòmica	Cal	Cal	Cal
	Millora dels expedients: amb tots els tràmits i amb tots els documents	Responsabilitat dels tècnics en la creació i seguiment del expedients	100% d'ús dels gestor electrònic d'expedients			
		Assistència de SS.GG en tots els tràmits de cada procediment	Formació col·lectiva, personalitzada i notes/circulars; disseny de fluxogrames des procediments; i plantilles/models dels documents i tràmits			
Cohesió equips	Coaching lideratge a directores	Eines de gestió de personal a l'abast dels/les directores/es	?	Cal	Cal	Cal
	Formació en treball en equip a SS.GG.	Gestió coordinada, conjunta i socialitzada de les tasques	?	Cal	Cal	Cal
	Col·laboració entre serveis: ad/sec/int	Creació d'un equip mixt de coordinació: ad. general + secretaria + intervenció.	?	Cal	Cal	Cal

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	ESTRATÈGIA		
Nom:	Servei d'estratègia de promoció econòmica		
Missió o objectiu:	Elaboració del pla de treball anual de l'Àrea de Promoció Econòmica integrant les directrius polítiques (Gerència i Govern), la concertació dels agents de la comarca (Acord pel Desenvolupament Econòmic i Ocupació i la Xarxa d'interacció empresarial) i l'anàlisi econòmica i laboral del territori (Observatori de Desenvolupament Local i els Estudis sobre el teixit productiu de l'AODL)		
Visió o ambició:			
Tasques o funcions: Concertació	a) Acord per al Desenvolupament Econòmic i l'Ocupació del Maresme (sindicats, associacions empresarials i ajuntaments): gestió de les taules sectorials amb 5 eixos (política industrial, economia social i solidària, sector primari, comerç i turisme, i sector marítim). b) Xarxa d'interacció empresarial: xarxa de tècnics locals per a la concertació.		
Anàlisi	a) Observatori de desenvolupament comarcal del Maresme: proporciona informació i elabora coneixement sobre la realitat municipal i comarcal per a electes i tècnics de l'àmbit (veure fitxa adjunta) b) Estudis sobre el teixit productiu.		
Planificació	A partir de les dues tasques anteriors més les directrius polítiques del Govern articulades a través de Gerència, el servei: a) Decideix les accions a implementar. b) Avalua els recursos disponibles (propis, convenis, subvencions, partners, preus públics, etc). c) Analitza la viabilitat de finançament: la capacitat de donar resposta exigències de cofinançament (1), la disponibilitat de recursos humans estables per a tot el cicle de vida de les accions (2) i els calendaris d'execució i justificació (3). d) Decideix el pla de treball anual: projectes, impacte previst, finançament, recursos humans i calendari. e) Dirigeix la seva execució i dona suport als mecanismes de finançament (contractacions, despesa, justificacions, etc.)		
Comentaris finançament	El servei d'estratègia gaudeix d'una AODL (Agent d'ocupació i desenvolupament local) finançada pel SOC (Generalitat). L'Observatori funciona autònomament (fons de prestació de DIBA 70% i convenis amb els ajuntaments 30%).		
Personal/lloc treball / %	Anna Climent	Directora Àrea	
	Raquel Fabregat	AODL	50%
	Alícia Consegal	Tècnica	100%

OBJECTIUS

AVALUACIÓ DEL SERVEI

Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitza'ts com a indicador
El servei no està estructurat com a servei ni es percep com a tal pels implicats	No existeixen	No cal	No cal	No cal	No cal
Necessita d'un pla de treball anual	Existeix un llistat de tasques, accions i projectes, però caldria formalitzar la confecció del pla i incloure molts més paràmetres (l'anàlisi de viabilitat, finançament, recursos humans, calendari, justificació de subvencions, etc.)	No cal	Sí	Sí	Cal
Concertació satisfactòria	Bona gestió de l'Acord pel Desenvolupament Econòmic i Ocupació	No cal	Cal	Cal	Cal
	Bona gestió de la Xarxa d'interacció empresarial. No hi ha eines implantades per mesurar la qualitat de la gestió.	No cal	Sí	Cal	Cal
Observatori satisfactori	Veure fitxa a banda				
Justificació de subvencions complexa	Reducció dels costos efectivament justificats respecte dels previstos en les sol·licituds de subvenció				
		0 €	Sí	Cal	Cal
Caldria poder avaluar el servei	No existeix cap eina o indicador per avaluar la qualitat de la feina que es fa.	Cal	Cal	Cal	Cal

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitza'ts com a indicador
No està estructurat com a servei	Dissenyar l'estructura del servei i el seu finançament:	Elaboració del pla de treball anual 2018	Sí/No	No cal	No cal	Cal
	Dissenyar estratègies per a cada part: taules sectorials de concertació, xarxa d'interacció empresarial, estudis i observatori.	Elaboració del pla de treball anual 2018	Sí/No	Cal	No cal	Cal

Elaboració d'un Pla de treball de l'Àrea de Promoció Econòmica eficaç per al 2018	Recollir en un sol document totes les accions i projectes del 2018	Detallar per a cada acció: 1. alineament estratègic, 2. quantificació de l'impacte previst, 3. viabilitat econòmica i de cofinançament, 4. disponibilitat i organització dels recursos humans, 5. calendari previst d'execució i justificació.	100% de les accions	Cal	Cal	Cal
	Avaluar l'alineació estratègica del Pla	Percentatge d'accions incloses en el pla de treball anual que no se'n deriven de les directrius polítiques, de les conclusions de la concertació o de l'anàlisi de l'Observatori i els estudis.	No cal	Cal	Cal	Cal
	Mesurar la desviació de les accions respecte del Pla (evitar distorsions per projectes sobrevinguts)	Ratio entre el nombre d'accions implementades i no previstes en el pla sobre el total d'accions implementades.	Cal	Cal	Cal	Cal
	Encert en la selecció d'accions	Preveure un impacte per a cada acció i avaluar a posteriori el seu grau d'assoliment.	Cal	Cal	Cal	Cal
Anàlisi de viabilitat de les accions i projectes 2018 i 2019	1. Preveure els costos reals de cada acció (Personal, cap.2 i fórmula despeses generals)		Per al 2019: abans 20/12/18	Cal	Cal	Cal
	2. Analitzar el finançament obtenible per subvencions i el percentatge de cofinançament efectivament disponible com a recurs propi (o proporcionat per altres fora de la subvenció). Reajustar els costos, si cal.					
	3. Avaluar dels recursos humans disponibles per tot el cicle de vida de l'acció (inclosa justificació)					
	4. Calendaris d'execució i justificació					
	5. Dissenyar l'impacte esperat per a cada acció					
	6. Prendre la decisió d'incloure o no en el Pla de treball anual 2019		Sí/No	Cal	Cal	Cal
Problemes de justificació de despeses dels projectes 2017 i 2018	Quantificar/conèixer la desviació dels imports que es desitgen justificar respecte dels costos reals	Percentatge de desviació	tendint 0%	Cal	Cal	Cal
	Establir els límits d'aquestes desviacions (capacitat d'incloure altres costos en la justificació)	Nombre d'accions o projectes no inclosos en el pla de treball per superar els límits de desviació	tendint a cap	Cal	Cal	Cal
	Arbitrar eines per incloure aquests altres costos en les justificacions	% de subvencions amb desviacions justificades correctament	tendint a 0%	Cal	Cal	Cal

ALTRES DADES / INDICADORS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

OBSERVATORI DE DESENVOLUPAMENT LOCAL DEL MARESME

Nom:	Observatori de desenvolupament local del Maresme.		
Missió o objectiu:	Proporcionar informació i coneixement de la realitat comarcal del màxim d'àmbits.		
Visió o ambició:	Referent d'anàlisi de la realitat municipal i comarcal per a electes i tècnics locals.		
Tasques o funcions (si s'escau)	a) Cerca, recopilació, tractament i anàlisi d'informació demogràfica, socioeconòmica (especialment sobre el mercat de treball i la competitivitat empresarial) i de qualitat de vida (pobresa / exclusió / medi ambient / canvi climàtic / societat de la informació) de la comarca del Maresme i els seus municipis.		
	b) Per als diferents serveis i òrgans del CCM: suport analític i/o assessorament, elaboració de productes a mida, col·laboració en projectes i sol·licituds puntuals d'informació.		
	c) Per als municipis: convenis d'informes trimestrals sociolaborals (17 municipis), altres productes a mida i sol·licituds puntuals d'informació.		
	d) En general: servei de sol·licitud d'informació.		
	e) Productes genèrics periòdics: report mensual d'atur, informe trimestral sociolaboral del Maresme, informes demogràfics anuals (padró continu, residents a l'estranger, població estacional, moviments migratoris), informes econòmics anuals (renda bruta familiar disponible, PIB comarcal i municipal), informes laborals anuals (afiliats SS per municipis, contractes per ocupacions, indústries tèxtils, activitats turístiques, taxes d'atur mensuals per municipis, sinistralitat laboral —5 informes/any—) i informes sectorials (realitats juvenils al Maresme, violència contra les dones).		
Comentaris finançament	Fons de prestació de la DIBA (57% dels ingressos) i preus públics convenis amb els ajuntaments (43%)		
Personal/lloc treball / %	Anna Climent	Directora Àrea	
	Àlícia Consegal	Tècnica	100%

OBJECTIUS

		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzats com a indicadors?
AVALUACIÓ DEL SERVEI					
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				
Utilitat de les tasques del servei pels seus interlocutors / beneficiaris	No se'n té retorn.	No	No	No	No
Àmplia difusió en mitjans de comunicació (tradicionals i xarxes)	No se'n recullen dades.	No	No	No	No
Producció dels informes dins de calendari	Respecte del calendari de confecció dels productes genèrics.	Sí	Sí	Calendari de control	No
	Respecte del calendari dels productes conveniats amb 17 municipis.	Sí	Sí	Calendari de control	No
	Temps d'elaboració dels productes a mida per encàrrec dels municipis o interns.	No	No	No	No
	Temps de resposta a les sol·licituds d'informació internes, dels municipis i externes.	3 dies feïn.	Sí	No	No
Satisfacció dels interlocutors/beneficiaris	Grau de satisfacció de les respostes a sol·licituds d'informació (internes, dels municipis i externes): enquestes.	No	Sí	Sí	No
	Del grau de satisfacció de la resta de productes (informes genèrics, municipals conveniats, informes a mida) no recollim dades.	No	No	No	No
Gestió correcta dels ingressos: justificació del fons de prestació i dels preus públics dels municipis.	No se'n recullen dades.	Sí	Sí	Sí	No

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitza s com a indicadors ?
No es té retorn de la rellevància i utilitat per als interlocutors / beneficiaris dels productes del servei (genèrics i a mida)	Implementar un sistema per avaluar la utilitat i rellevància dels productes genèrics del servei i el grau de satisfacció d'intrlocutors/usuaris.	Disseny del sistema i implantació al segon semestre de l'exercici	Cal	Cal	Cal	Cal
	Realitzar enquestes adreçades als tècnics municipals sobre temes laborals únicament, tant del seu informe municipal trimestral com de l'informe genèric trimestral sociolaboral del Maresme (utilitat i satisfacció).	Enquestes del grau de satisfacció i la utilitat/rellevància.	Cal	Cal	Cal	Cal
El servei no arriba a autofinançar-se	Incorporar comptablement els ingressos que el servei genera amb la confecció de productes interns a mida i la participació en projectes transversals. (compatibilitat analítica).	Imports procedents de la participació en altres serveis: aquests serveis comptabilitzen com a costos les feines encarregades a l'observatori, i l'observatori els comptabilitza com a ingressos.	No	Cal	Cal	Cal
	Orientació estratègica: decidir cap a quins àmbits i amb quins productes ha de créixer el servei (més enllà dels àmbits, demogràfic, laboral i econòmic) elaborant productes per altres serveis	Disseny de dues accions o publicacions a implementar pel servei susceptibles de finançament per tercers	2	No cal	No cal	Cal
La difusió dels productes genèrics està fora del control del servei (i en algun cas també la maquetació).	Pactar i consensuar el calendari dels productes genèrics amb el servei de comunicació (maquetació i difusió).	Respectar el calendari de difusió	Calen dari	Cal	Cal	Cal
Les demandes internes de productes a mida no es planifiquen.	Establir terminis raonables i poder planificar les tasques. Reduir la incertesa.	Passar una enquesta anuals a tots els serveis del CCM sobre les necessitats previstes.	Cal	Cal	Cal	Cal
No es recullen dades de l'àmplia difusió dels productes genèrics als mitjans tradicionals, internet i xarxes.	Mesurar l'impacte de la feina que desenvolupa el servei	El cost d'un sistema de verificació fa desaconsellable implementar aquest objectiu.	—	—	—	—

ALTRES DADES / INDICADORS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	MERCAT DE TREBALL		
Nom:	Servei de mercat de treball		
Missió o objectiu:	Millorar l'ocupabilitat de les persones de la comarca mitjançant la inserció, la formació, la intermediació amb les empreses i la pròpia contractació directa.		
Visió o ambició:			
Tasques o funcions (si s'escau)	Inserció laboral:		
	<i>Fem ocupació</i> (formació de 9 mesos i 40 insercions de 6 mesos per a 40 joves entre 18 i 29 anys)		
	<i>Treball i ocupació</i>		
	[<i>Garantia juvenil</i> (atenció i suport al col·lecctiu 16-29 anys sense feina ni estudis)]		
	<i>Oficina Tècnica Laboral</i> (malalties mentals)		
	<i>Itineraris d'ocupabilitat per competències</i> (orientació i acompanyament personalitzats)		
	Contractació directa:		
	<i>Aturats de llarga durada</i> (formació professionalitzadora de 44 persones en plans d'ocupació, 13+1 al CCM)		
	<i>Enfeina't</i> (pla d'ocupació del SOC: 7 persones al CCM)		
	<i>Joves Titulats</i> (5 persones contractades pel CCM).		
	Suport a les justificacions econòmiques: l'AODL dona suport en l'elaboració per part dels tècnics de les justificacions econòmiques.		
Comentaris finançament	El finançador principal del servei és el SOC (Servei d'Ocupació de Catalunya), seguit per la		
Personal/lloc treball / %	Anna Climent	directora d'Àrea	?
<i>Fem ocupació</i>	Xavier Muñoz	tècnic	100%
	Victòria García	tècnic	100%
	Cristóbal Zueras	prospectador	100%
<i>Treball i formació</i>	Alejandra Lara	tècnica	100%
<i>Garantia juvenil</i>	Hagar Daoud	impulsora garantia juvenil	100% (fins maig)
<i>Oficina Tècnica Laboral</i>	Saray Bazaga	tècnica	10%
<i>Ocupabilitat per competències</i>			10%
<i>Enfeina't</i>	Raquel Fabregat	AODL	3%
<i>Joves titulats</i>			3%
<i>Suport a les justificacions econòmiques</i>			30%

OBJECTIUS

		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzats com a indicadors?
AVALUACIÓ DEL SERVEI					
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				
El servei aconsegueix la justificació econòmica completa de les seves accions i projectes (cofinançament)	% de subvencions efectivament rebudes respecte de les sol·licitades)	100%	Sí	Cal	Cal
Les subvencions del SOC per als seus programes és insuficient	No existeix cap eina implementada per mesurar la desviació entre els imports del SOC i els costos reals del percentage que finança.	—	—	—	—

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitza ts com a indicadors ?
Dificultat en les justificacions de les subvencions: diferència entre els costos reals i els imports que es volen justificar	Quantificar/conèixer la desviació dels imports que es desitgen justificar respecte dels costos reals	% dels projectes incorporats al pla anual de treball durant l'exercici dels que s'ha fet un estudi de viabilitat econòmica i de cofinançament	100%	Cal	Cal	Cal
Imprevisibilitat de les actuacions del SOC (finançador majoritari del servei): convocatòries de subvencions, terminis de justificació, etc.	Planificar els diferents programes: <i>Fem ocupació, Treball i Formació, En xarxa, Ocupabilitat per competències, OTL i Joves titulats i Enfeina't</i>	Nombre de programes amb procediments i protocols modelitzats (sobre un total de 7)	6 sobre 6	Cal	Cal	Cal
	Racionalitzar els plans d'ocupació	Disseny d'un programa de treball comarcal per a llocs de treball no estructurals però dins de les nostres competències (pròpies o delegades).	Sí/No	Cal	Cal	Cal
Insuficiència en la contractació dels recursos humans: no poden assumir ni les feines prèvies ni les posteriors a l'execució del projecte (justificacions) i sovint canvien de programa abans d'acabar-ho per continuïtat laboral.	Gestionar els recursos humans adequadament	% de accions i projectes que justifica el mateix tècnic que el va implementar	100%	Cal	Cal	Cal
Entrebancs en el procediment administratiu (enlentiment en la validació i signatura d'informes).	Modelitzar els informes tècnics, econòmics i jurídics per garantir el seu respecte al procediment	Nombre d'informes modelitzats o standaritzats	No cal	Cal	Cal	Cal

ALTRES DADES / INDICADORS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	TEIXIT PRODUCTIU		
Nom:	Servei de teixit productiu		
Missió o objectiu:	Mobilitzar/dinamitzar el teixit empresarial de la comarca dotant d'eines i recursos a les empreses.		
Visió o ambició:			
Tasques o funcions (si s'escau)	1. Empreses (límit difús entre les tasques d'aquest servei per a les empreses i les del servei d'emprenedoria) a) Detecció/prospecció de les necessitats empresarials (formatives, laborals, etc.) b) Formació (90% DIBA + 10% usuaris) c) Consolidació d) Internacionalització e) Competitivitat 2. Sectors: agroalimentari (Productes de la terra) i polígons d'activitat econòmica (17 municipis) 3. Economia social (mapejat del territori) (60% subvenció) 4. Productes de la terra: recolzament al teixit empresarial del sector agro-alimentari del Maresme de producte artesanal, de proximitat i de qualitat (Fons de prestació de DIBA: 75%)		
Comentaris finançament	No hi ha un finançament específic per aquest servei: s'obté del servei d'emprenedoria.		
Personal/lloc treball / %	Anna Climent	directora d'Àrea	?
	Elisabet Bofill	tècnica	10%
	Saray Bazaga	tècnica	80%
	Raquel Facbregat	AODL	14%

OBJECTIUS

AVALUACIÓ DEL SERVEI		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzats com a indicadors?
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				
Bona participació empresarial	Nombre de participants en accions formatives (i d'altres) i grau de satisfacció	No cal	Sí	Cal	Cal
Bona participació dels municipis als polígons	Nombre de municipis participants	No cal	Sí	Cal	Cal
Àmplia derivació als experts en internacionalització	Nombre de consultes rebudes i derivades (assessorament)	No cal	Sí	Cal	Cal
Molta participació en acompanyament a fires	Percentatge d'abandonaments (França, Alemanya, Alimentària)	0%	Sí	Cal	Cal
Bon impacte de Productes de la terra	Nombre d'activitats de Productes de la terra	No cal	Sí	Cal	Cal

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Lindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzats com a indicadors?
Finançament del servei (ara s'obté del servei d'emprenedoria)	Detecció/prospecció de les necessitats empresarials i disseny de productes per a elles: conèixer i donar resposta a les necessitats de les empreses	Elaboració d'un catàleg dels serveis que es volen oferir a les empreses i de la seva font de finançament	Sí/No	Cal	Cal	Cal
Les necessitats de les empreses consolidades són diferents dels emprenedors						
Es considera necessària la col·laboració amb les empreses per a la resta de serveis de Promoció Econòmica						
Repte de la difusió de l'oferta comarcal al màxim nombre d'empreses		Millorar l'actual base de dades (emprenedors, empreses formades, xarxa de Productes de la terra): més empreses i conèixer necessitats	Cal	Cal	Cal	Cal
Competència amb els ajuntaments per aconseguir que les empreses ocupin treballadors	Fomentar col·laboració dins la Xarxa interacció empresarial dels tècnics municipals en favor de l'oferta comarcal a les empreses. Evitar duplicitats.	?				
Més coneixement i més membres a la xarxa Productes de la terra	Aprofundir i ampliar la xarxa d'empreses de Productes de la terra	Nombre de membres i % de participació a les accions de la xarxa	No cal	Sí	Cal	Cal

ALTRES DADES / INDICADORS

AODL	27.000	
impulsora GS	13.000	
Productes terra	30.000	
OTL	45.000	
	270000	
	30000	
	110000	
	58000	
Plans ocupació	726.000	
altres caps.		42000
cap. 2		197000
cap.1		1094000
	1403000	1333000
Observatori	42.000	45000
MCN	314.000	307000
Oficina consumid	50.000	45000
	1.810.000	1732000

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	EMPRENEDORIA		
Nom:	Servei d'emprenedoria i a les petites empreses i incorporació de l'emprenedoria en l'educació.		
Missió o objectiu:	Suport a l'emprenedoria i a les petites empreses i incorporació de l'emprenedoria en l'educació.		
Visió o ambició:			
Tasques o funcions (si s'escau)	1. Informació		
	2. Assessorament		
	3. Formació		
	4. Semsibilització		
	5. Consolidació		
	Suport a l'emprenedoria (DIBA 75%: 100.000 € + SOC 10.000 €)		
	Joves per emprendre (Cambra de Comerç)		
	Consolida't (Fundació Martí l'Humà)		
	Servei itinerant: assessorament personalitzat als municipis amb conveni (2)		
QM sensibilització.			
Comentaris finançament			
Personal/lloc treball / %	Anna Climent	directora d'Àrea	?
	Elisabet Bofill	tècnica	90%
	Albert Jorge	tècnic	70% (fins maig inclòs)
	Tamara Muñoz	tècnica (itinerant)	100%
	Contractació externa (cap.2.)	tècnica	10h/setmana

OBJECTIUS

AVALUACIÓ DEL SERVEI		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitza ts com a indicadors ?
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				
Bon suport a l'emprenedoria	Nombre de participants en activitats	No cal	Sí	Cal	Cal
Bon impacte de l'assessorament	Percentatge de projectes amb formació o assessorament del servei que s'han constituït en empresa	100%	Cal	Cal	Cal
Execució dels programes en temps	Ratio entre els projectes que respecten el calendari d'execució previst en les subvencions i el total de programes executats.	1	Cal	Cal	Cal
Bon resultat en els indicadors exigits per DIBA	Participació, resultats, impacte, etc.	varis			

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzats com a indicadors?
Percepció del suport d'intervenció com a insuficient	Agilitar la relació/comunicació amb intervenció	% de subvencions demanades amb el consens previ amb intervenció respecte els costos a justificar	100%	Cal	Cal	Cal
Dificultats en la justificació de les subvencions (cofinançament)		Nombre de justificacions de subvencions sense esmenes d'intervenció	0%	Cal	Cal	Cal
Enlentiment del procediment administratiu (burocràcia)	Escurçar el termini d'execució dels tràmits i les tasques del procediment: estandaritzar, modelitzar i informatitzar la gestió dels expedients.	Reducció dels temps de gestió d'expedients electrònics.	Cal	Cal	Cal	Cal
Cal un moment de reflexió sobre quins serveis es presten i quins es vol prestar	Aturar-se a pensar l'oferta que prestem: catàleg de serveis	Elaboració d'un catàleg dels serveis que es volen oferir als emprenedors	Sí/No	Cal	Cal	Cal
Contractació: no hi ha bossa per empenedoria (la genèrica de promoció econòmica no s'adequa)	Estabilitzar i dimensionar els recursos humans del servei.					

ALTRES DADES / INDICADORS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	ALLOTJAMENT EMPRESARIAL		
Nom:	Maresme Centre de Negocis (MCN)		
Missió o objectiu:			
Visió o ambició:			
Tasques o funcions (si s'escau)			
Comentaris finançament			
Personal/lloc treball / %	Anna Climent	directora d'Àrea	?
	Natàlia Montoya	tècnica	?

OBJECTIUS

AVALUACIÓ DEL SERVEI		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzats com a indicadors?
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				
Viabilitat econòmica del servei d'allotjament	% dels ingressos per allotjament d'empreses sobre els costos de només l'espai dedicat a empreses (import €/import € %)	100%	Cal	Cal	Cal

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzats com a indicadors?
	Elaborar per Gerència una estratègia per al MCN	Redacció de la missió del servei, objectius, recursos humans, econòmics i d'espai, i pla de treball.				
	Implantar protocols d'informació i orientació a les empreses interessades pel servei	Confecció d'un dossier en paper per a les empreses sobre l'oferta MCN				
Estratègia de comunicació i difusió del servei millorable (per a l'2019)	Campanya de Comunicació i Difusió del Servei MCN	Confecció d'un dossier digital per a les empreses sobre l'oferta MCN				
		Disseny i implementació d'una campanya de presència als mitjans (premsa)				
		Disseny i implementació d'una campanya per Internet				

ALTRES DADES / INDICADORS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	OCIC		
Nom:	Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor		
Missió o objectiu:			
Visió o ambició:			
Tasques o funcions (si s'escau)			
Comentaris finançament			
Personal/lloc treball / %	Anna Climent	directora d'Àrea	?
	Olaga Safont	tècnica	?

OBJECTIUS

		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzats com a indicadors?
AVALUACIÓ DEL SERVEI					
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzats com a indicadors?
	Difusió imatge OCIC	Redisseny del logo				
		Imatge a la façana CCM				
		Presència la pantalla electrònica recepció CCM				
		Confecció de <i>roll-up</i>				
	Promoure accessibilitat telemàtica al servei	Redissenyar pàgina web				
		Implantació aplicació per a telèfon mòbil				
Per al 2019	Confecció de vídeos temàtica consum	Vídeo: Què fa l'OCIC?				
		Vídeo: Rebaixes				
		Vídeo: Subministraments				
		Vídeo: Vacances				

ALTRES DADES / INDICADORS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	CAAD		
Nom:	Servei de recollida,		
Missió o objectiu:	Recollida, acollida, atenció i cerca d'una llar pels animals abandonats a la via pública.		
Visió o ambició:	Erradicació dels abandonaments per coerció (no per sensibilització): control actiu del cens, inspecció de la identificació, taxa municipal de tinença i sancions.		
Tasques o funcions (si s'escau)			
Comentaris finançament			
Personal/lloc treball / %	Fernando Cabello	director d'Àrea	?
	Carme Ruiz		

OBJECTIUS

AVALUACIÓ DEL SERVEI		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzaats com a indicadors?
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				
Anòmala situació administrativa	Servei pendent de contractació (anterioris concursos deserts)	Sí/No	Sí	No cal	No cal
Saturació del CAAD (>200)	Nombre d'adopcions (a la baixa)	<450/any	Sí	Cal	Cal
	Cens del centre (saturació: malalts crònics, vells i amb por)	>200	Sí	Cal	Cal
Personal del CAAD poc motivat	No orientat a les adopcions (evitar saturació del CAAD)	Cal	Cal	Cal	Cal
	Grau de satisfacció dels adoptants (baix)	Cal	Cal	Cal	Cal
	Descuida les tasques d'higiene i manteniment	Cal	Cal	Cal	Cal
	Descuida la salut física i etològica dels animals	Cal	Sí	Cal	Cal
	No aconsegueix la col·laboració de la Policia Local	Cal	Sí	Cal	Cal

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzaats com a indicadors?
Racionalitzar el finançament del servei	Reducció de la plantilla abans de la licitació del servei	% de reducció de la massa salarial	30%	Cal	Cal	Cal
	Contractació de l'empresa prestadora del servei	Èxit en la licitació (no deserta)	Sí/No	Sí	No cal	Cal
	Repartiment equitatiu de les quotes municipals	Distribució equitativa entre els municipis de la comarca de l'import a finançar pels municipis: quota d'adhesió (per a tots igual), part fixa (en funció d'habitants i superfície) i part variable (en funció de l'històric d'entrades).	Sí/No	Sí	Cal	Cal
Reducció de l'aportació dels municipis	Actualització dels preus públics	Informe d'estudi de costos i informe aprovació d'ordenança	Si/No	Cal	Cal	Cal

	Incloure en la delegació municipal la competència inspectora i sancionadora	Import sancions i càlcul de l'import de l'estalvi per als municipis en la seva aportació al servei	No cal	Cal	Cal	Cal
	Incloure en la delegació municipal la competència recaptadora de la taxa de tinença d'animals (cal la delegació de la gestió del cens)	Aprovació de la taxa (estudi de costos i informe d'aprovació) i import recaptat brut i net	Sí/No	Cal	Cal	Cal
Marc jurídic per a tots els canvis	Nous convenis de delegació de competències incloent: inspeccions, sancions, cens i taxa	% de municipis adherits als servei que han aprovat i signat el nou conveni	100%	Cal	Cal	Cal
Evitar la saturació del centre	Reducció abandonaments: gestió del cens municipal de gossos (increment de la identificació i conseqüent reducció dels abandonaments)	% de municipis adherits al servei que ens deleguin la competència del cens	100% dels municipis adherits			
	Afavorir adopcions: bonificar els preus públics per adopció de gossos vells, malats o amb por.	Nombre d'adopcions d'animals vells, malats o amb por	No cal	Sí	Cal	Cal

ALTRES DADES / INDICADORS

Servei a 15 municipis (el 16è en camí)

CAAD

Característiques:

*mensual

*sistematitzada

Informació recollida:

*número gossos abandonats per dia

*nombre gossos abandonats

*nombre gossos recuperats pel propietari

*nombre adopcions

*nombre defunicons per motius facultatius

*nombre gossos perillosos (GPP)

*nombre gossos per mida

*% adopcions

*número d'abandonaments per municipi i dia

*xipats

*no xipats

*petits

*mitjans

*grans

*petits

*mitjans

*grans

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	EDUCACIÓ AMBIENTAL		
Nom:	Educació ambiental		
Missió o objectiu:			
Visió o ambició:	Sensibilització d'electes		
Tasques o funcions (si s'escau)	Campanyes sensibilització selecció residus urbans. Visites del cicle de l'aigua: ETAP, EDARs i canvi climàtic (dinamització de <i>role playing</i> amb grups de visitants)		
Comentaris finançament	Aportacions d'Ecoembes i Ecovidrio per a campanyes de sensibilització. Patrocini de SIMMAR al cicle de l'aigua.		
Personal/lloc treball / %	Fernando Cabello	director d'àrea	?
	Carme Ruiz	tècnica residus	?
	Contr. externa de monitors	Visites	?

OBJECTIUS

		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzats com a indicadors?
AVALUACIÓ DEL SERVEI					
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				
Nombre de visitants i escoles	Nombre anual de visites, de visitants i d'escoles de la comarca que visiten el cicle de l'aigua.	No cal	Sí	Cal	Cal
Campanyes residus	Invertir tots els diners disponibles a Ecoembes i Ecovidrio en sensibilització	100%	Sí	Cal	Cal

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzats com a indicadors?
Ampliar els continguts de les visites al cicle de l'aigua amb el canvi climàtic	Introducció al canvi climàtic en l'oferta a les escoles	Implementar un <i>role playing</i> sobre el canvi climàtic en la visita a les escoles a l'ETAP i/o EDAR	100% de les visites 4rt trimestre	Cal	Cal	Cal
No exhaurim la partida disponible per a les visites del cicle de l'aigua	Incrementar el nombre de visites anuals al cicle de l'aigua (campanya de difusió a les escoles)	Nombre de noves escoles que s'incorporen a les visites	20% més d'escoles	Sí	Cal	Cal
Manca informació als electes per a la presa de decisions sobre gestió ambiental local	Afavorir la presa de decisions dels electes en la gestió ambiental local: recollida i gestió de residus, gestió de pluvials i protecció civil, eficiència i estalvi energètic (enllumenat, equipaments), etc.	Elaboració de materials divulgatius sobre diferents àmbits de la gestió ambiental local: residus (sensibilització, minimització, despesa) i producció d'energia	2 vídeos			

ALTRES DADES / INDICADORS

Actualment no hi ha informació recollida.

Per aquest 2018 hi ha prevista una enquesta de satisfacció als usuaris del servei, cosa que permetrà tenir informació diversa, que és la que llistem tot seguit segons les previsions indicades.

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ

Característiques:

*anual?

*sistematitzada?

Informació recollida:

- *nombre de visites
- *nombre d'alumnes
- *qualitat del servei
- *municipi de procedència

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	BOSCOS, RIERES I PLATGES		
Nom:	Servei comarcal de boscos, rieres i platges		
Missió o objectiu:	Adaptació dels boscos al canvi climàtic, prevenció d'incendis i riscos naturals. Gestió dels boscos rieres i platges de forma sostenible.		
Visió o ambició:			
Tasques o funcions (si s'escau)	Seguretat i danys biòtics (exemple: Tomicus Destruens)		
	Corrdinació de la formació i gestió d'emergències de la Fedearció d'ADF's del Maresme.		
	Taula ISAAC (Implicant a la Societat A l'Adapatació al Canvi Climàtic): aplega a administracions		
	Peticions d'assessorament tècnic dels municipis		
	En estudi: proposta de conveniar amb els municipis el disseny i la contracció de les franges de protecció perimetral d'urbanitzacions		
Comentaris finançament	El tècnic dedica la resta de la jornada a donar suport presencial a l'ajuntament de Palafròlles		
Personal/lloc treball / %	Fernando Cabello	director d'Àrea	?
	Oriol Bassa	tècnic (superior de M.A.)	18% (un matí)

OBJECTIUS

		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzats com a indicadors?
AVALUACIÓ DEL SERVEI					
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				
No ha estat possible constituir-se en agència de boscos	Sí que s'ha creat un servei amb reglament (ROAS)				
	Sí s'ha auspiciat una nova associació de propietaris (Boscos del Maresme): 120 socis amb 2.100 Ha.				
	Ara s'assisteix al consell de gestió del Parc Corredor-Montnegre				
Poc suport al tècnic	Problemes de mobiliari, carència de telèfon propi, problemes tarja de mòbil, etc. (derivats de la poca presència a la seu del CCM)				

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzats com a indicadors?
Dotar de contingut efectiu al servei comarcal creat	Veure els següents objectius (1 a 5):		-	-	-	-
Els municipis no tenen tècnics forestals i aquests temes superen als tècnics municipals.	1. Donar suport als tècnics de medi ambient municipals en temes forestals	Evacuació de consultes. Assessorament específics (encàrrecs). Convenis genèrics d'assistència tècnica.	No cal	Cal	Cal	Cal
Execució subsidiària de la neteja de les franges forestals de risc (urbanitzacions, edificis aïllats i medi urbà)	2. Possibilitar que els municipis (28) puguin executar els treballs de neteja de franges cobrant una taxa als propietaris	Convenis amb els municipis per elaborar: mapes de delimitació, la memòria valorada (costos), petició als propietaris, taxa per execució subsidiària, plecs per a la licitació dels treballs (els municipis contracten) i direcció de les obres.	No cal	Cal	Cal	Cal

Molts terrenys amb risc d'incendi no es netegen	3. Obtenir la neteja de sòl forestal (finques rústiques i parcel·les urbanitzables) per part dels propietaris	Elaboració d'un informe tècnic (inventari) dels terrenys afectats per sequera i <i>Tomicus destruens</i>	Sí/No	Cal	Cal	Cal
Informar als electes i tècnics sobre totes les possibles actuacions en l'àmbit forestal al seu municipi	4. Impulsar la gestió forestal als municipis.	Organització d'una jornada monogràfica sobre reptes i gestió municipal forestals per a tècnics i electes (dossier per a cada municipi)	Sí/No	Cal	Cal	Cal
Coneixement de la realitat forestal del Maresme	5. Impulsar tasques d'observatori forestal del Maresme	Elaboració d'una diagnosi de l'estat biòtic dels boscos del Maresme	Sí/No	Cal	Cal	Cal
Rieres		Elaboració d'un estudi de seguiment de l'estat de les rieres	Sí/No	Cal	Cal	Cal
Projectes	Intervencions sobre el territori	Estudi econòmic del parc riera d'Argentonà	Sí/No	Cal	Cal	Cal
		Estudi creació llacunatge EDAR de Tordera	Sí/No	Cal	Cal	Cal
		Elaboració projecte restauració i custòdia de les dunes de la platja de Mataró	Sí/No	Cal	Cal	Cal

ALTRES DADES / INDICADORS

24.000 Ha
8.600 Ha
1.200 Ha

boscos
pins
afectades *Tomicus*

75% del territori

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	ACE		
Nom:	Agència Comarcal de l'Energia		
Missió o objectiu:	Assessorament als municipis de la comarca en estalvi i eficiència energètica per a l'elaboració d'estatègies energètiques locals, reduir costos i adaptar-se al canvi climàtic.		
Visió o ambició:			
Tasques o funcions (si s'escau)	Assessorament als municipis		
	Gestió i explotació del programa de gestió energètica municipal: validació de dades i de factures.		
	Compres agregades d'energia: Municipis: 30 energia elèctrica, 28 gas i 20 gasoil.		
	Lluita contra la pobresa energètica (projecte transversal del CCM).		
Comentaris finançament			
Personal/lloc treball / %	Fernando Cabello		?
	Ignasi Font	tècnic	81%
	Llorenç Valcells	tècnic	100%
	Llibertat Sos	Administrativa	100%

OBJECTIUS

		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzzats com a indicadors?
AVALUACIÓ DEL SERVEI					
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				
Ajuntaments satisfets de la gestió energètica (programa SIE)	Tots els ajuntaments continuen en el conveni de gestió energètica.	100%	Sí	Cal	Cal
Ajuntaments satisfets de les compres agregades	Tots els ajuntaments adherits hi continuen (electricitat, gas i gasoil).	100%	Sí	Cal	Cal
Bon finançament del servei	El servei es finança correctament (més ingressos que costos, si no es tenen compte ni les despeses generals ni els costos dels plans d'ocupació, segon tècnic i l'administrativa).	Tots els costos	Sí	Cal	Cal
L'ACE no genera problemes (intervenció / secretària).	Incidències amb secretaria o intervenció.	0	Cal	Cal	Cal

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzzats com a indicadors?
Renovar els convenis de compra agregada d'energia elèctrica	Adaptar convenis de compra agregada energia elèctrica a normativa (4 anys)	Nombre de municipis amb els convenis actualitzats	30	Cal	Cal	Cal
Renovació del convenis de gestió energètica (programari)	Adaptar els convenis de gestió energètica a la normativa (4 anys)	Nombre de municipis amb els convenis actualitzats	30	Cal	Cal	Cal

Renovar la contractació del programari de gestió energètica	Contractació correcta del programari de gestió energètica. Incloure el consum d'aigua si és possible.	Implementar la contractació del programari de gestió energètica (migració i formació dels municipis)	Sí/No	Cal	Cal	Cal
Els convenis de compra agregada de gas finalitzen el 30 d'octubre 2018	Renovar els convenis de compra agregada de gas natural	Nombre de municipis amb els convenis actualitzats	28	Cal	Cal	Cal
El CCM està fora de termini de la compra agregada de gasoil de l'ACM	Actualitzar la compra agregada de gasoil	Contractació derivada d'un nou acord marc ACM	–	–	–	–
Emissió informes anuals per municipis 2017	Proporcionar els informes energètics als municipis durant l'exercici	Nombre d'informes 2017 lliurats	30	Cal	Cal	Cal
Informació incompleta dels municipis al programari de gestió energètica	Completar fitxes dels ajuntaments al programari de gestió energètica	Nombre d'ajuntaments amb les fitxes completes	3 ajuntaments	Sí	Cal	Cal
Proporcionar més servei als municipis	Proporcionar assessorament als tècnics municipals: auditories d'equipaments	Nombre d'accions implementades	No cal	Cal	Cal	Cal

ALTRES DADES / INDICADORS

Característiques:

*mensual

*sistematitzada

Informació recollida:

INFORMACIÓ GENERAL (CONJUNT DEL SERVEI)

*consum energia kWh	*total *electricitat *gas *gasoil
*cost €	*total *electricitat *gas *gasoil
*emissions CO ²	
*potència contractada o terme fix (gas)	
*consum energia kWh per tipus d'equipament	*administratiu *altres *bombeig *casal *cementiri *centre cívica *cultural *educació *esportiu *eventual *habitatge *magatzem *oficina *piscina *residencial *sanitaris

*cost € per tipus d'equipament	*administratiu *altres *bombeig *casal *cementiri *centre cívic *cultural *educació *esportiu *eventual *habitatge *magatzem *oficina *piscina *residencial *sanitaris
*consum energia kWh per tipus d'enllumenat	*enllumenat *mixt *semàfors *total
*cost € per tipus d'enllumenat	*enllumenat *mixt *semàfors *total

INFORMACIÓ PER A CADA MUNICIPI

*número d'equipaments	
*número de quadres enllumenat	
*número total de pòlisses	n pòlisses electr *núm pòlisses g *núm pòlisses pòlisses enllun
*nombre habitants	
*superfície terme mcpal	
*consum energia kWh	*total *electricitat *gas *gasoil
*cost €	*total *electricitat *gas *gasoil
*emissions CO ²	
*potència contractada o terme fix (gas)	
*consum energia kWh per tipus d'equipament	*administratiu *altres *bombeig *casal *cementiri *centre cívic *cultural *educació *esportiu *eventual *habitatge *magatzem *Oficina *piscina *residencial *sanitaris
	*administratiu *altres *bombeig

*cost € per tipus d'equipament	*casal	
	*cementiri	
	*centre cívic	
	*cultural	
	*educació	
	*esportiu	
	*eventual	
	*habitatge	
	*magatzem	
	*oficina	
	*piscina	
	*residencial	
	*sanitaris	
*consum energia kWh per tipus d'enllumenat	*enllumenat	
	*mixt	
	*semàfors	
	*total	
*cost € per tipus d'enllumenat	*enllumenat	
	*mixt	
	*semàfors	
	*total	
*per a cada equipament singular	*tipologia d'equipament	
	*consum kWh	*electricitat
		*gas
		*combustible
		*total
		*% total
	*cost €	*electricitat
		*gas
		*combustible
		*total
		*% total
*per a cada enllumenat	*tipologia d'enllumenat	
	*consum kWh	*electricitat
		*% total
	*cost €	*electricitat
		*% total
*consum per habitant	*per tipus de f	*electricitat
		*gas
		*gasoil
		totes
	*per distribució	
	*per tipologia d'elements	*equipaments per
		*quadres enllumenat
	*per tipus de f	*electricitat
		*gas
		*gasoil
		totes
*cost per habitant	*per distribució	
	*per tipologia d'elements	*equipaments per
		*quadres enllumenat
	*consum/hab	
	*cost/hab	
	*consum	
	*cost EQ/hab	
	*consum	
	*cost QU/hab	
*indicadors calculats	*consum	
	*cost/consum	
	*cost/consum	
	*cost/consum	
	*cost/consum	

*consum
 *cost/consum
 *% educació
 *% sanitari
 *% oficina
 *% bombeig
 *%
 *% piscina
 *% altres
 *% residencial

INFORME DE PROPOSTES D'ACTUACIONS

Característiques:

*anual per a cada municipi

*no sistematitzada

Informació recollida:

*Polisses no identificades	*codi *CUPS *núm pòlissa *font d'energia
*Pòlisses sense consum	*codi *CUPS *adreça subministrament *nom *font d'energia *consum (kWh) *cost €
*Nombre de quadres d'enllumenat sense discriminació	
*Nombre d'equipaments municipals sense discriminació	
*optimització de potència contractada	*CUPS
	*codi
	*nom
	*potència actual
	*P1 *P2 *P3
	*potència optimitzada
	*P1 *P2 *P3
	*import actual
	*import
	*estavi €
*energia reactiva	*% estalvi
	*total proposta
	*núm penalització
	*núm
	*codi
	*adreça subministrament
	*CUPS
	*tarifa
	*import penalització €
	*inversió €
	*amortització (mesos)
	*mín i màx cos ϕ P1
	*mín i màx cos ϕ P2
	*total estalvi €

QÜESTIONARI ANUAL AJUNTAMENTS

Característiques:

*anual per a cada municipi

*sistematitzada

Informació recollida:

*data visita anterior

*data visita actual

*enllumenat públic	*gestió *manteniment *instal·lació *titular pòlisses	
*equipaments	*gestió *manteniment *instal·lació *titular pòlisse	
*biomassa	*llistat equipar	
*fotovoltaica	*llistat equipar	
*tèrmica	*llistat equipar	
*vehicle elèctric	*sí *no *tipus vehicle	*moto *cotxe *furgoneta
*punts de càrrega	*número *tipus	*públic *municipal
*auditories	*equipaments *any auditoria	
*compra agregada gasoil	*no *sí	
*telegestió/telemesura	*no *sí	*enllumenat *equipament
*mòdul aigua	*sí *no	*amb qui contractat *termini
*instal·lació llums LED	*% *interès en compra	*enllumenat equipaments *sí *no

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	METEOROLOGIA		
Nom:	Servei de Meteorologia del Maresme (METEOMAR)		
Missió o objectiu:	Servei d'alertes de situacions meteorològiques de risc per als ajuntaments		
Visió o ambició:			
Tasques o funcions (si s'escau)	1. Servei d'alertes de situacions meteorològiques de risc per als ajuntaments i ens que l'ajuntament decideixi. Xarxa de 27+1 2. Elaboració de previsions meteorològiques comarcals diàries (per complir amb la tasca 1) i la seva difusió: web, aplicació mòbil, ràdio, etc. 3. Evacuació de consultes meteorològiques dels municipis. 4. Emissió de certificats meteorològics (assegurances). 5. Manteniment i ampliació de la xarxa comarcal d'estacions meteorològiques (13)		
Comentaris finançament	Costos coberts per les aportacions dels municipis (convenis)		
Personal/lloc treball / %	Fernando Cabello	Director de l'àrea	
	Joaquim Serra	Tècnic meteorologia	

OBJECTIUS

		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitcats com a indicadors?
AVALUACIÓ DEL SERVEI					
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				
Bones alertes (grau d'encert)	Nombre de Situacions Meteorològiques de Risc (SMR) que s'han produït i no tenien alerta. Nombre d'alertes sense que s'acabés produint una SMR.	0 i 0	Sí	Cal	Cal
Bon impacte de les previsions	Nombre d'actes que es modifiquen per una previsió meteorològica adversa	No cal	Cal	Cal	Cal
Satisfacció de les consultes	Enquestes de qualitat de les consultes d'ajuntaments i particulars (encert previsions, accessibilitat a la consulta, mitja utilitzat, agilitat en la resposta, etc.)	Cal	Cal	Cal	Cal
Abast del servei	Nombre de municipis amb el servei conveniat: 28 de 30.	No cal	No cal	No cal	No cal
Servei autofinançat	Anàlisi de costos: percentatge de cobertura dels costos del servei per les quotes municipals. [També el grau de conflictivitat de l'import de les quotes]	100%	Sí	Cal	Cal

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitcats com a indicadors?
Implantació de l'ús de la nova web i de l'aplicació per a mòbil als ajuntaments	Millorar l'accessibilitat a la informació meteorològica	Nombre de municipis visitats i amb llista de destinataris d'alertes actualitzada	28 de 28	Sí	Cal	Cal

Creació del servei Premium a l'aplicatiu mòbil (de pagament per als particulars)	Dissenyar el model de negoci del servei Premium (pagament per a particulars) de l'aplicació per a mòbil.	Confecció de l'estudi del model de negoci	Sí/No	Cal	Cal	Cal
Ampliació de la xarxa d'estacions meteorològiques	Assolir la total cobertura del territori (una estació per municipi)	Nombre de noves estacions automàtiques instal·lades	1	Sí	No cal	No cal
Finançament alternatiu del manteniment de les estacions meteorològiques	Reduir els costos i la dedicació al manteniment (correctiu i preventiu) de les estacions meteorològiques automàtiques (13)	Dissenyar l'externalització del manteniment (correctiu o preventiu). [Explorar patrocinis o altres fórmules de col·laboració pública privada.]	Sí/No	Cal	Cal	Cal
Implementar eines d'avaluació dels servei	Avaluar la qualitat del servei	Decidir indicadors, dissenyar-los i automatitzar recollida de dades (encert alertes, impacte de les previsions, satisfacció de les consultes, satisfacció dels certificats, encert de les previsions, etc.)	Cal	Cal	Cal	Cal
Diversificació del servei Premium	Posada en marxa de previsions especialitzades per sectors, agricultura, hosteleria, nàutica, assegurances, etc.					

ALTRES DADES / INDICADORS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	CONTROL DE MOSQUITIS		
Nom:	Servei de control de mosquits		
Missió o objectiu:	Control de plagues d'insectes		
Visió o ambició:	Prevenció de noves plagues 8de tot tipus)		
Tasques o funcions (si s'escau)	Control de larves el mosquit tigre i de la mosca blanca.		
Comentaris finançament	Convenis amb municipis: 14 de mosquit tigre, 1 de prova pilot de la mosca blanca (2 pe r l'any vinent). Això cobreix únicament un tècnic auxiliar i el producte.		
Personal/lloc treball / %	Fernando Cabello		
	Josep Antolí		20%
	?	Tècnic auxiliar	8 mesos /any

OBJECTIUS

AVALUACIÓ DEL SERVEI		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitza ts com a indicadors ?
Judicis i valoracions	Indicadors de resutats, impacte i econòmics				
Menys municipis adscrits al servei	Nombre de municipis adscrits al servei.	Cal	Sí	Cal	Cal
Bon control de les aplicacions	Aplicació a indrets amb estancament d'aigua (coneixement complet del territori)	Cal	Sí	Cal	Cal
Òptima flexibilitat en les aplicacions (en funció del temps	Adaptació del calendari d'aplicacions a les condicions de cada municipi	Cal	Sí	Cal	Cal
Millor preu que el mercat per als municipis.	Comparativa amb els preus de mercat	Sí/No	Cal	Cal	Cal

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitza ts com a indicadors ?
Dificultat de contractació del personal òptim per a les aplicacions	Assolir la formació i la flexibilitat necessària del/la treballador/a	Implementar la contractació	Sí/No	No cal	No cal	Cal
Baixa demanda dels municipis	Incrementar el nombre de municipis adscrits al servei	Nombre de municipis nous al servei	Cal	Sí	Cal	Cal
Simplificar els convenis	Entendre els convenis com assessorament tècnic	% de municipis amb nous convenis	100%	Sí	Cal	Cal
Només un vehicle disponible per al servei (Kubistar) molt sol·licitat	Assolir la prioritat d'aquest servei en la reserva de la furgoneta Kubistar (8 mesos)	Establir un protocol amb Serveis Generals	Sí/No	No cal	No cal	Cal

ALTRES DADES / INDICADORS

Característiques:

*anual

* sistematitzada?

Informació recollida:

*número d'embornals amb intervenció

*número d'aplicacions per embornal

*número de municipis on s'intervé

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	SANEJAMENT		
Nom:	Servei sanejament en alta		
Missió o objectiu:	Evacuació i tractament de les aigües residuals urbanes de 28 municipis de la comarca.		
Visió o ambició:	Retorn de les aigües urbanes al medi per a la seva reutilització		
Tasques o funcions (si s'escau)			
Comentaris finançament			
Personal/lloc treball / %	Fernando Cabello	Director àrea	30%
	Mireia Barba	Tècnica sanejment	95%
Personal S.GG./altres àrees	Mercè Rivas	Cap d'administració	80%
	Montse Paco	Aux. Administrativa	%
	Secretari		
	Interventor		

OBJECTIUS

		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitza s com a indicadors?
AVALUACIÓ DEL SERVEI					
Judicis i valoracions	Indicadors de resutats, impacte i econòmics				
Compliment de la normativa de tractament d'aigües residuals	Resultats de les analítiques de les aigües efluentes de les 10 EDARS (nombre d'EDARS que no compleixen)	Sí	Sí	Sí	Sí
Poques incidències en el tractament i poques amb abocament a medi	Gestió d'incidències i control de les que suposen abocament a medi	No cal	Sí	Sí	Cal
Bon control dels sobreiximents (aigües sense tractar)	Abocaments a medi d'aigües sense tractar en absència de pluja	No cal	Sí	Sí	Cal
Sense incidències amb l'Administració finaçadora (ACA)	Incidències de gestió o de finançament amb l'ACA	No cal	Sí	No	Cal
Sense queixes amb les Administracions clients (ajuntaments)	Queixes sobre episodis de males olors (o altres)	No cal	Sí	Cal	Cal
Adequació de les inversions als objectius previstos	Impacte esperat de les inversions	No cal	Cal	Cal	Cal
Bon control i fiscalització de la concessionària	Informes mensuals d'explotació. Reunions de seguiment, etc.	No cal	Cal	Cal	Cal
OBJECTIUS DEL SERVEI		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitza s com a indicadors?

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment				
Implantació del nou model de gestió del sanejament a Catalunya (ACA): traspàs d'instal·lacions, criteris objectius per a Reposició i millores (actiu immobilitzat) i participació en el cànon de sanejament	Acceptació del traspàs d'instal·lacions des de l'ACA	Redacció d'informe tècnic, jurídic i econòmic	SI/NO	Sí	NO	Sí
	Control del càlcul de l'actiu immobilitzat	Seguiment dels treballs de l'ACA	SÍ/NO	NO	NO	NO
Territoris sense sanejament	Redacció 2 projectes: bomb. AMu + col·lector Roques Blanques		SÍ/NO	Sí	NO	NO
	Execució 2 obres: mini EDARs Terrabrava i Agora Park (Tordera)		SÍ/NO	Sí	NO	NO
Canvi en les justifiació de les atribucions de fons	Càlcul de tarifes €/dia i €/dam3 (fixa i variable)		SÍ/NO	Sí	NO	NO

Control i fiscalització de la concessionària: resultats econòmics, personal, manteniment, etc.	Control del pressupost (càlcul de tarifes anterior)					
	Creació d'una comissió de seguiment de l'empresa d'e. mixta					
	Control de la gestió de personal que consolida privilegis que comprometen a futur al CCM					
	Implantació d'un nou programa de manteniment					
Obligatorietat de detectors de sobreiximent a la conca / millora de la gestió d'incidències	Oferir als ajuntaments (en baixa) detectors on/off dins de la compra de 121 en alta.	Assolir un municipi dels 24.	1 de 24	SÍ	NO	SÍ
Reducció del consum energètic i aprofitament biogàs de digestió de fangs	Execució EDAR Pineda fase 1 (6 microturbines: 65% del consum)					
	Preparar EDAR Pineda fase 2 (120% del consum)					
	Tipificació causes incidències		Criteris discriminació	Cal	SÍ	Cal

ALTRES DADES / INDICADORS

La informació que recullen els serveix per gestionar el servei, si bé una gran part d'aquesta l'han de recollir obligatòriament per indicacions d'instàncies superiors

FITXA DE CONTROL DE L'EXPLOTACIÓ

Característiques:

- * caràcter mensual amb informació diària
- * una fitxa per depuradora
- * **sistematitzada**
- * a partir d'aquesta fitxa se'n genera una de resum anual (dades total x mesos)

Informació recollida:

General

- * cabal màxim de la depuradora
- * cabal depurat m³/dia
- * cabal by-pass m³/dia

Línia d'aigua: paràmetres de control de l'aigua en entrar i en sortir)

- * MES mitjana/ màxim/mínim
- * DBO mitjana/ màxim/mínim
- * DQO mitjana/ màxim/mínim
- * tipus mostra integrada
- * tipus analítica homologada
- * mostra sortida recull by-pass
- * mostra entrada recull retorns
- * V30 mg/l
- * IVF ml/g
- * MLSS per tipus reactor recirculació volàtils
- * temps residència hidràulic
- * temps resiliència cel·lular en dies
- * residus depuradora banals (kg) sorres (kg) greixos (kg)

Línia de fang (residu intern que genera la depuradora)

- *tamís fang (kg)
- *concentracions fang 1a fase (% matèria seca)
- *concentracions fang 2a fase (% matèria seca)
- *digestió
 - producció biogàs (m³)
 - temperatura digestor (°C)
 - àcids rassos volàtils
 - volàtils a l'entrada (kg)
 - volàtils a la sortida (Kg)
 - % reducció volàtils
- *polielectrolit
 - kg
 - kg/TMS (tona de fang)

FITXA DE CONSUM ELECTRIC

Característiques:

- * caràcter mensual
- * dades recollides per depuradora i estació de bombament
- * sistematitzada

Informació recollida:

- *KWh/compatdors i totals
- *cosinus de Fi
- *autoconsum KWh (només Mataró)
- *total energi generada

FITXA DE REGISTRE D'INCIDENCIES

Característiques:

- *diària (segons incidències)
- *sistematitzada

Informació recollida:

- *data detecció
- *incidència
- *data actuació/finalització
- *descripció

*tipologia incidència

*estat de la incidència

*afecció al medi

- | |
|----------------------------|
| *abocament |
| *aigües blanques |
| *avaria col·lector |
| *avaria equip (maquinària) |
| *avaria cabal·límetre |
| *tall elèctric |
| *parada servei |
| *modificació del procés |
| *inspecció oficial |
| *queixes olors |
| *altres |
| *en detecció |
| *en estudi |
| *en reparació |
| *solucionat |
| *sí |
| *no |

FITXA REGISTRE DE CUBES

Característiques:

- *mensual amb informació diària (quan hi ha cubes)
- *sistematitzada

Informació recollida:

- *dia arribada cuba
- *procedència
- *població
- *volum m³
- *núm transport
- *paràmetre control ph
- *conductivitat (µs/cm)

FITXA NETEJA COL·LECTORS

Característiques:

- *mensual amb informació per dia
- *sistematitzada
- *de les fitxes de col·lectors se'n genera una conjunta anual amb info per mesos

Informació recollida:

- *número hores neteja per tipus de col·lector
 - *bombament
 - *col·lector
 - *sorrer

FITXA ESTAT COL·LECTORS

Característiques:

*mensual amb informació per dia

*sistematitzada

Informació recollida:

*alçada cm sorra per tipus de col·lector

*bombament
*col·lector
*sorrer

FITXA ANALITQUES CONTRAMOSTRES ACA

Característiques:

*mensual (en les petites) i bimensual (en les grans)

*sistematitzada

Informació recollida:

*MES
*DQO
DBO

AUTORITZACIONS ABOCAMENTS AMB CUBA

Característiques:

*una fitxa per usuari

*proces sistematitzat pero no el recompte total

Informació recollida:

SOL·LICITUD DE PERMIS

*població
*contingut cisterna
*transportista

AUTORITZACIO DE PERMIS DE PERMIS

*població
*contingut cisterna
*transportista

COMUNICACIO DE PERMIS DE PERMIS (correu-e)

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	CONTROL D'ABOCAMENTS		
Nom:	Servei de control d'abocaments d'aigües residuals industrials		
Missió o objectiu:	Vetllar perquè les aigües residuals urbanes que circulen pels col·lectors i arriben a les EDARs compleixen els paràmetres legals. Acompanyament a les empreses per assolir el compliment de la normativa d'abocaments.		
Visió o ambició:	Implantació d'un control automàtic de la qualitat de les aigües en la xarxa de col·lectors en cada moment.		
Tasques o funcions (si s'escau)	Atorgament de permisos d'abocament i formulació de requeriments a les empreses per a la seva adequació.		
	Inspeccions a les empreses i sancions associades.		
	Inspeccions als col·lectors de la xarxa		
Comentaris finançament	Autofinançament		
Personal/lloc treball / %	Fernando Cabello		
	Marta Carbonell		100%
	Ferran Serrano		100%
	Assessoria jurídica externa		10%
	Cap d'administració		10%

OBJECTIUS

		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzaats com a indicadors?
AVALUACIÓ DEL SERVEI					
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				
Efecte positiu de les sancions	Percentage d'empreses sancionades que milloren el seu sistema de producció i depuració després d'expedients sancionadors	No cal	Sí	Cal	Cal
Bona pressió inspectora	Percentatge d'empreses inspeccionades que incompleixen	No cal	Sí	Cal	Cal
	Percentatge d'empreses inspeccionades que incompleixen per primera vegada	No cal	Sí	Cal	Cal
Gestió correcta de tots els permisos d'abocament (molt nombrosos)	Nombre de permisos d'abocament gestionats del període (sol·licituds, atorgaments, requeriments, seguiment, etc) sobre el total de permisos vigents.	100%	Cal	Cal	Cal
Alta eficiència en la gestió electrònica de l'expedient complet	No es recullen dades.	No cal	Cal	Cal	Cal

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzaats com a indicadors?
Detectar abocaments irregulars i desconeguts a la xarxa de col·lectors.	Incrementar el coneixement de la situació de la xarxa de col·lectors: cabal i caracterització	Implantar una sistema de recollida de dades continu i automàtic	Sí/No	Cal	Cal	Cal
Flota de vehicles obsoleta i insuficient (un sol cotxe vell).	Renovar i incrementar la flota de vehicles.	Adquisició d'un vehicle elèctric	Sí/No	No cal	No cal	Cal
Mantenir la credibilitat de la funció inspectora	Vetllar per la competència de l'assessorament jurídic del servei (no perdre casos: cada cop més nombrosos i importants)	Nombre de casos perduts sobre el total.	No cal	Sí	Cal	Cal

Simplificar la gestió de les actes d'inspecció	Signatura digital de les actes per part de les empreses	Percentatge d'actes signades digitalment sobre el total	100%	Cal	Cal	Cal
--	---	---	------	-----	-----	-----

ALTRES DADES / INDICADORS

Els diferents aplicatius que utilitzen els permet fer cerques/consultes per filtres

FITXA DE L'ESTABLIMENT

Característiques:

*única revisable

*sistematitzada

Informació recollida:

*nombre d'establiments total

*data d'alta

*codi CCAE

*adreça establiment

*municipi

*adreça social

*municipi

*tipus activitat

*descripció activitat

*depuradora privada

*sí

*no

*sistemes de depuració per tipus

*cap

*gestor extern

*pretractament bàsic

*pretractament complex

*separador d'hidrocarburs

*tractament biològic

*tractament electroquímic

*tractament físic

*tractament físic-químic

*nombre d'inspeccions per establiment

*nombre empleats

*paràmetres de cada mostra (varien, no els llistem)

FITXA EXPEDIENT PERMÍS ABOCAMENT

Característiques:

*sistematitzada (absis)

Informació recollida:

*nombre d'expedients de permisos

*tipus d'inici

*sol·licitud

*requeriment

*data inici

*data límit

*data tancament

*adreça interessat

*municipi

*sector sistema edar

*tipus d'abocament

*activitat industrial afectada

*tipus PAB

*normal

*color

*PRC

*import taxa color anual

*import taxa color permís

*codi CCAE-2009

*descripció CCAE 2009

FITXA EXPEDIENT SANCIÓ

Característiques:

*sistematitzada (absis)

Informació recollida:

*nombre sancions

*tipus d'inici

*sol·licitud

*requeriment

*data inici

*data límit

*data tancament

*adreça interessat

*municipi

*data presa de mostres

*tipificació de la sanció

*lleu

*greu

*molt greu

*import multa

*import graduat

*causes sanció

*rang multa

*presentació d'al·legacions

*sí

*no

*suspensió de sanció

*sí

*no

*recurs de reposició

*sí

*no

*contencions administratiu

*sí

*no

*prorroga del pagament

*sí

*no

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	CANVI CLIMÀTIC		
Nom:	Servei del canvi climàtic		
Missió o objectiu:	Analitzar la robustesa i resiliència de la comarca per identificar la seva vulnerabilitat i proposar mesures d'adaptació dins d'una estratègia comuna de tots els municipis del Maresme per així fer front als efectes del canvi climàtic.		
Visió o ambició:			
Tasques o funcions (si s'escau)	1. Anàlisis de la vulnerabilitat dels municipis del Maresme davant del canvi climàtic.		
	2. Disseny de propostes de mesures i actuacions d'adaptació a escala municipal coordinades supramunicipalment.		
	3. Vehicular aquestes actuacions (recerca de finançament, accés als fons de l'impost d'emissions, implementació d'actuacions, etc.).		
Comentaris finançament	Mesa de concertació de DIBA 2017-2018		
Personal/lloc treball / %	Fernando Cabello	Director d'àrea	
	Jordi Bonet	Químic	60%

OBJECTIUS

		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzats com a indicadors?
AVALUACIÓ DEL SERVEI					
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				
Servei nou	El servei no ha definit encara els resultats que ha d'avaluar.	—	—	—	—
Eix estratègic	El canvi climàtic és un dels eixos estratègics d'aquest mandat (juntament amb la lluita contra la pobresa i el repte de l'administració electrònica).	—	—	—	—

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzats com a indicadors?
Sensibilització dels equips de govern municipals	Incorporació de l'adaptació al canvi climàtic a les agendes municipals	Convocatòria del Consell d'Alcaldes d'una jornada adreçada als alcaldes del Maresme	Sí/No	No cal	No cal	Cal
	Participació dels alcaldes en aquestes jornades	Nombre d'alcaldes participants en la jornada	18 de 30	Cal	Cal	Cal
	Informació als alcaldes, regidors i tècnics:	Organització pel CCM d'una jornada per als alcaldes.	Abans 30 de novembre	Nombre de participants (punts i públic)	Enquesta de satisfacció als assistents i ponents	Cal
	a) de la nova llei (suspensió aixecada) i els fons que recaptarà (Generalitat)					
	b) de la incorporació als PAES del canvi climàtic: PAESC (DIBA).					
	c) de l'estat de la qüestió (món acadèmic)					
	d) de la preocupació ciutadana (ONGs i societat civil)					
	e) de l'oferta d'assistència tècnica del CCM (conveni)					

Finançament del servei	Continuar explorant fonts de finançament	?				
	Obtenir el finançament estable dels municipis mitjançant un conveni d'assessorament tècnic	Nombre de municipis que aprovin convenis d'assistència tècnica	20 abans de final d'any	Cal	Cal	Cal

ALTRES DADES / INDICADORS

El servei està en fase de construcció, de cerca d'estratègies, etc. No han arribat a la fase de plantejament de la informació que els caldrà recollir i/o que recolliran. Per tant, queda per definir.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	PONÈNCIA AMBIENTAL COMARCAL		
Nom:	Ponència ambiental comarcal		
Missió o objectiu:	Procediment d'informació (suficiència i favorable) sobre les activitats ambientals de l'annex 2 de la Llei de prevenció i control ambiental de les activitats (20/2009) i elaboració dels informes ambientals de la Llei de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives (11/2009), per als ajuntaments de menys de 20.000 habitants sense ponència pròpia.		
Visió o ambició:			
Tasques o funcions (si s'escau)			
Comentaris finançament			
Personal/lloc treball / %	Fernando Cabello	Director Àrea	?
	Joan Ramon Palat	Enginyer	20%
	Montse Paco	Aux. administrativa	35%

OBJECTIUS

		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzats com a indicadors?
AVALUACIÓ DEL SERVEI					
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				
Temps de gestió dels expedients correcte	No es recull informació	Cal	Cal	Cal	Cal
Volum d'expedients	Nombre d'expedients que es tramiten i d'informes d'activitats recreatives	Cal	Sí	Cal	Cal

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment				
Completar la implantació del gestor electrònic d'expedients	Formació del tècnic i de l'auxiliar administrativa (inclosa autonomia en els canvis)	Assoliment dels resultats compromesos per contracte per part de l'empresa formadora	Cal	Cal	Cal	Cal
	Completar integració del personal nouvingut	Formació complementària de l'aux. administrativa.	Cal	Cal	Cal	Cal
	Funcionament al 100% del programa	Grau de funcionament i ús del programa	Cal	Cal	Cal	Cal

ALTRES DADES / INDICADORS

ALTRES PROBLEMES

Les tasques d'assessorament del tècnic desplaçat a diferents municipis, quin tractament han de rebre? Són costos que la PAC ha d'assumir? Només d'aquesta manera es pot atribuir els ingressos que genera. Si no són costos que hagi d'assumir la PAC (52% del cost empresa de l'enginyer) no es poden imputar al servei els ingressos generen per al CCM. Proposem un servei (potser un per a cada una de les àrees, inclosa SS.GG) que reculli els ingressos que generin els seus tècnics desplaçats als municipis i que assumeixi el cost dels seus salaris. (potser el servei d'intervenció té una altra solució més senzilla i elegant).

Característiques:

*anual

* sistematitzada

Informació recollida:

*núm llicències

*núm informes amb suficiència

*núm informe amb no suficiència

*data inici PAC

*data acabament PAC

*per municipi

*per tipologies

*per tipologies i municipi

aquesta info
no està

52% fora CCM	?
20% PAC	MA
12% Manteniment SSGG	
10% Protecció Civil	
6% Joventut	BS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	PROTECCIÓ CIVIL		
Nom:			
Missió o objectiu:			
Visió o ambició:			
Tasques o funcions (si s'escau)			
Comentaris finançament			
Personal/lloc treball / %	Fernando Cabello	Director Àrea	?
	Joan Ramon Palat		?
	Montse Paco	Aux. administrativa	?

OBJECTIUS

		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzats com a indicadors?
AVALUACIÓ DEL SERVEI					
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment				

ALTRES DADES / INDICADORS

Característiques:

*anual

* no sistematitzada

Informació recollida:

*número de plans d'emergència

*núm de plans d'emergència per municipi

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	ABASTAMENT		
Nom:	Servei d'abastament d'aigua potable en alta al Maresme Nord		
Missió o objectiu:	Proporcionar aigua en quantitat i qualitat òptimes a 11 municipis del Maresme Nord.		
Visió o ambició:			
Tasques o funcions (si s'escau)			
Comentaris finançament			
Personal/lloc treball / %	Fernando Cabello	Director de l'àrea	
	Francesc Heras	Enginyer	40%

OBJECTIUS

		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitza ts com a indicadors ?
AVALUACIÓ DEL SERVEI					
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				
Satisfacció elevada dels clients (ajuntaments)	No es recullen dades	No cal	Cal	Cal	Cal
Inexistència de talls d'abastament	Nombre de talls de subministrament (en baixa).	0	Sí	Cal	Cal
Bona gestió de les avaries	Quantitat d'avaries i temps de reparació/intervenció	No cal	Sí	Sí	Cal
Control del servei molt complet	Incidències telecontrolades: intrusió, pH, clor residual,	No cal	Sí	Cal	Cal
Eficiència en el tractament	Abaratiment dels costos de tractament	No cal	Sí	Cal	Cal

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitza ts com a indicadors ?
Finançar el servei	Pagament per part de la concessionària de les despeses indirectes del CCM (personal i despeses generals)	Incorporació a les despeses de la concessionària mitjançant addenda al contracte	data d'aplicació de l'adenda	Cal	No cal	Cal
Enfortir la titularitat amenaçada del servei	Regularitzar la concessió d'extracció d'aigua de l'aquífer (caducada)	Actualització de la concessió a volums raonables en funció de la situació de l'aquífer	10 Hm3	Cal	No cal	Cal
	Aconseguir la cessió d'ús de la canonada de desdoblament d'ATLL	Arribar a un acord amb l'ACA	Sí/No	Cal	No cal	No cal
Tancament dels exercicis anteriors	Posar al dia la fiscalització per part d'intervenció dels comptes de resultats anteriors	Tancament de la fiscalització per part d'intervenció dels exercicis 2015, 2016 i 2017	3 de 3	No cal	No cal	Cal
Titularitat dels terrenys de l'ETAP a Palafròls	Incloure en els actius del CCM els terrenys de l'ETAP	Dissenyar l'instrument jurídic per traspassar-los des de la concessionària	Sí/No	Cal	No cal	No cal
Encariment de l'aigua de la dessaladora (ITAM) d'ATLL	Que no s'apliqui el 11,8% d'increment de les tarifes	Assumpció per part de l'ACA de l'increment	Sí/No	No cal	No cal	No cal

ALTRES DADES / INDICADORS

Característiques:

*dia/mensual per municipi

* sistematitzada

i *no sistematitzada

Informació recollida:

GENERAL

*m³ subministrats per municipi

*m³ captats

*m³ comprats

*% aigua pous

*% aigua dessaladora

*€/m³ comprats

ta

*€/m³ captats

ANALÍTQUES *(informació en PDF, no sistematitzada)*

*analítica de sortida per dia

*10-12 paràmet

*analítica setmanal per municipi

*30

*analítica mensual per municipi

*>30 paràmetre

*analítica semestral per municipi

*>>paràmetres

*analítica diària del clor en arriabada als pous per

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	RESIDUS		
Nom:	Servei de gestió de residus, neteja viària i neteja de platges.		
Missió o objectiu:	Donar suport als ajuntaments en la gestió de residus, deixalleria, neteja viària i neteja de platges. Impulsar als municipis de la comarca el servei de recollida i gestió de residus més adaptat a la seva realitat, dins de la filosofia de la Directiva europea, i de manera eficient.		
Visió o ambició:	Aconseguir que tots els municipis de la comarca s'adeqüin a la Directiva europea de la forma més eficient (evitant el cànon creixent d'incineració i la penalització per percentatges baixos de recollida selectiva). Assolir l'excel·lència amb l'experiència.		
Tasques o funcions (si s'escau)	Recollida de residus: parcial a 4 municipis (i integral a 3 (5/6 fraccions).		
	Neteja de platges: 2 municipis (Cbe, Lla)		
	Neteja viària: 3 municipis		
	Deixalleries: 2 (Mas/Al/Te i SP/SC/SI)		
Comentaris finançament	Es presten els serveis de recollida de residus, neteja viària i neteja de platges als municipis que ho desitgen a través de l'empresa d'economia mixta RESMAR.		
Personal/lloc treball / %	Fernando Cabello	director de l'àrea	
	Carme Ruiz	tècnica	85%
	Enric Acero	advocat	1 h/setmana

OBJECTIUS

		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitza'ts com a indicadors?
AVALUACIÓ DEL SERVEI					
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				
Volum del servei	Nombre de municipis que deleguen algun servei: residus (alguna fracció o integral), neteja viària i/o neteja de platges	No cal	Sí	Cal	Cal
Satisfacció dels electes que han delegat algun servei	Enquesta de grau de satisfacció	Cal	Cal	Cal	Cal
Poques incidències als serveis i de gestió àgil	Enviaments de correu i foto des del terreny.	Cal	Cal	Cal	Cal
Bona gestió del canvi: d'empresa (ara economia mixta) i de quotes (els ajuntaments paguen pel servei prestat i no per habitants, però reben totes les valoritzacions com a incentiu)	Acompanyament dels municipis	Cal	Cal	Cal	Cal
El preu és competitiu per als municipis		Cal	Cal	Cal	Cal

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzats com a indicadors?
Marqueting del servei insuficient	Incrementar el nombre de municipis adscrits al servei	Nombre de municipis adscrits	No cal	Sí	Cal	Cal
	Implicar més als electes del CCM en la venda del servei	?				
	Suplir des de l'àmbit tècnic aquesta manca de marqueting	?				
	Eliminar el rebuig polític d'alguns municipis envers els serveis comarcals	?	-	-	-	-
Es manté el pagament per habitants per a la recollida als municipis que venen de la recollida selectiva anterior	Repte del canvi de marc jurídic: nous convenis i nou reglament del servei	Aprovació del nou reglament i signatura del nous convenis	100% dels convenis	Sí	Cal	Cal
La digestió anaeròbia al Vallès ens torna el 40% de la fracció orgànica perquè és residu de petita poda. (Cremem el rebuig del Vallès)	Evitar el retorn del residu de poda que es porta al Vallès	% municipis del servei de recollida on s'implanta la recollida del residu de petita poda separatament de la resta de fracció orgànica	3 de 7 municipis	Cal	Cal	Cal
No no es gestiona la fracció orgànica a la comarca (es porta al Vallès)	Assolir eficiència en la gestió de la fracció orgànica de la comarca	Encarregar un estudi sobre la gestió òptima de l'orgànica (estat de l'art) (LIFE)	Si/No	No cal	No cal	Cal
Poca retribució generalitzada: no es paga el talent ni la dedicació						
Molts costos d'implantació						

ALTRES DADES / INDICADORS

Residus: Servei integral=envasos, paper, vidre, orgànica, resta, voluminosos, fracció vegetal (Canet, Dosrius, Sant Cebrià i Plafolls a curt termini?)

Servei selectiva= envasos, paper, vidre (Sant Iscle, Arenys de Munt, Òrrius, Pineda)

Deixalleries: St Pol (amb servei a St Pol i St Cebrià) i la mancomunada Masnou/Alella/Teià

Deixalleria mòbil: 3 mcipis: Arenys Mar, Dosrius, St Iscle

Neteja de platges: 2 mcipis: Cabera, Llavaneres

Neteja viària: 4 mcipis: Dosrius, Canet, Òrrius, St Cebrià

RESIDUS

Característiques:

*diari (per extensió mensual, anual)

*sistematitzada

Informació recollida:

*tones recollides per dia i municipi

SERVEI INTEGRAL

- *producció de residus per fracció/habitant/any
- *número de contenidors per municipi
- *kg per contenidor
- *nombre d'impropis per fracció
- *dies recollida per contenidor

- *per municipi
- *per habitant

SERVEI SELECTIVA

- *producció de residus per fracció/habitant/any
- *número de contenidors per municipi
- *kg per contenidor
- *nombre d'impropis per fracció
- *dies recollida per contenidor

- *per municipi
- *per habitant

DEIXALLERIES

Característiques:

- *mensuals
- *sistematitzada

Informació recollida:

DEIXALLERIES

- *producció residus per habitant i municipi
- *nombre d'usuaris
- *tipus de material que porten els usuaris
- *nombre de cases/habitatges usuaris

en el cas d'aquest servei hi poden haver més variables disponibles totes elles relacionades amb el pes, el volum i/o les unitats

DEIXALLERIA MÒBIL

- *nombre d'usuaris per municipi
- *nombre de visites
- *tipus de material que porten els usuaris

- *Arenys de Mar
- *Dosrius
- *Sant Iscle

NETEJA DE PLATGES

Característiques:

- *mensuals
- *sistematitzada

Informació recollida:

- *periodicitat neteja
- *km² de neteja
- *volum de recollida per platja

NETEJA VIÀRIA

Característiques:

- *mensuals
- *sistematitzada

Informació recollida:

- *freqüències de neteja en funció de l'àrea (nucli, urbanització...) i població

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	SALUT PÚBLICA		
Nom:	Servei de suport a la gestió local en matèria de salut pública		
Missió o objectiu:	Assistència tècnica als municipis en matèria de salut pública		
Visió o ambició:	Coordinar els serveis i intervencions de salut pública dels diferents municipis (problemes supramunicipals). El CCM és autoritat sanitària per llei 18/2009 amb capacitat reglamentària però sense competències, inspecció i sancions.		
Tasques o funcions (si s'escau)	Convenis d'assessorament (2: PdD 10-5 h/set., SALL 2 h/set.): presencial i qualsevol feina.		
	Convenis legionela (2: Al 7 h/set., PdD 5 h/set): reunions, control i incidències. Es paguen hores extres, si cal.		
	Convenis cens alimentari: (7: Ar, Te, Al, SS, VdD, Cld, AMu) amb delegació de competències		
	Cursos de seguretat alimentària		
	Conveni gossos perillosos (AMA) pròximament		
Comentaris finançament			
Personal/lloc treball / %	Fernando Cabello		?
	Josep Antolí	Tècnic Salut Pública (veterinari)	80%
	Foix Queraltó	Tècnic Salut Pública	100%
	Enric Acero	Advocat	mínima

OBJECTIUS

		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzats com a indicadors?
AVALUACIÓ DEL SERVEI					
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				
Més demanda de servei	Els ajuntaments demanen més items de col·laboració.	No cal	Sí	Cal	Cal
	Més ajuntaments demanen col·laboració	No cal	Sí	Cal	Cal
Satisfacció dels ajuntaments	Percepció sense recollida de dades	N cal	Cal	Cal	cal
Qualitat els cursos de seguretat alimentària	Enquesta de satisfacció dels alumnes	No cal	Sí	Sí	Cal
	Nombre de queixes i incidències	No cal	Cal	Cal	Cal
Èxit de la prevenció	Menys intervencions correctives en els àmbits de la legionela i incidències alimentària	Cal	Cal	Cal	Cal

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzats com a indicadors?
Inadequat suport administratiu (no coincidència horària)	Optimitzar la delegació de tasques dels tècnics al suport administratiu	Llistat discriminant les tasques dels tècnics i del suport administratiu (redistribució de tasques) i implementació d'una eina d'avaluació sistemàtica d'aquest suport.	No cal	Cal	Cal	Cal

Manca de prestacions tecnològiques: desviament de trucades a altres mòbils, mans lliures, accés NAS i portàtil.	Dotar als tècnics de les eines necessàries.	Comptar o no amb aquestes eines	4 de 4	Cal	Cal	Cal
Manca de control per a la presa de decisions	Recollir dades sobre les tasques executades a cada municipi i el temps esmerçat	Full de càlcul conjunt dels treballadors del servei amb municipis, tasques, data i dedicació horària de cada un.	No cal	Cal	Cal	Cal
Repte nova normativa legionela	Prova pilot legionela: eina de control / tècnic nostre més empresa informàtica	Implementació de la prova pilot legionela	Sí/No	Cal	Cal	Cal
Manca de reconeixement salarial i en general			–	–	–	–

ALTRES DADES / INDICADORS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL		
Nom:	Servei d'àrea bàsica d'atenció social		
Missió o objectiu:			
Visió o ambició:			
Descripció	Els consells comarcals són els responsables de l'àrea bàsica d'atenció social per coordinar els equips bàsics d'atenció social (EBAS) dels municipis de menys de 20.000 hab. de la comarca (25 de 30), la Generalitat resta obligada a pagar el 66% del cost dels treballadors d'aquests equips (treballadors i educadors socials, i administratius addicionals) i un coordinador comarcal. Els ajuntaments aporten el 34% restant.		
Funcions	—Formalització d'un contracte-programa quadriennal amb la Generalitat i el CCM per al finançament dels salaris. Confecció de les memòries necessàries.		
	—Signatura d'un conveni amb els ajuntaments per vehicular el finançament de la Generalitat i control del compliment de requisits.		
	—Contractació directa del personal de 2 municipis petits dels 25 municipis (4 persones).		
	—Direcció, coordinació, assessorament i suport als 90 treballadors i educadors socials i als 40 administratius addicionals del conjunt de municipis (25) mitjançant una responsable de l'àrea bàsica, tècnica del CCM. Inclou reunions de coordinació, grups de treball temàtics, accions formatives i interpretació de l'Hestia.		
	—Responsable dels registres al programa d'expedients dels usuaris dels diferents serveis socials municipals derivats des dels EBAS (Hestia) mitjançant un treballador social del CCM.		
	—Distribueix el finançament del contracte programa per a les prestacions d'ajuts d'urgència i subministraments bàsics als ajuntaments (en funció del seu pes).		
	—Serveis residencials d'acolliment temporal d'adults en situació d'exclusió social (Conveni amb Mataró per accés dels nostres municipis al seu servei).		
Comentaris finançament			
Personal/lloc treball / %	Olga Lara	Directora de l'àrea	
	Assumpta Cabrera	Responsable àrea bàsica	75%
	Carlos Hidalgo	Treballador socialldor	100%
	Georgina Reixac	Auxiliar administartiva	25%

OBJECTIUS

		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitza ts com a indicadors ?
AVALUACIÓ DEL SERVEI					
Judicis i valoracions	Indicadors de resutats, impacte i econòmics				
Satisfacció dels ajuntaments (tècnics)	Nombre de consultes dels ajuntaments	No cal	Sí	Sí, a l'Hèstia	Cal
	Enquestes de satisfacció en accions concretes (sobre tot formacions)	No cal	Sí	Cal	Cal
Bona assistència a les convocatòries	Nombre de municipis participants a les reunions de coordinació	20 de 24	Sí	Cal	Cal
	Nombre d'assistents a les reunions dels grups de treball (pobresa energètica, salut mental i urgència social).	No cal	Sí	Cal	Cal
	Nombre d'assitents a les reunions del grups de consens de l'Hestia.	No cal	Sí	Cal	Cal
Moltes consultes	S'han incrementat darrerament i hi ha molta demanda: compten amb el CCM	No cal	Sí	Cal	Cal
Millora en la confecció de les memòries	Mercès al registre al programari Hestia, que no funcionava fins ara.	No cal	Cal	Cal	Cal

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzats com a indicadors?
Racionalitzar i actualitzar la prestació dels serveis socials als ajuntaments.	Ordenar la prestació als municipis de tots els serveis socials que el CCM presta als municipis (convenis obsolets)	% de nous convenis amb els municipis: tots els serveis, imports, finançament municipal.	100%	Sí	Cal	Cal
	Visibilitzar el conjunt de serveis socials bàsics com a «àrea bàsica d'atenció social»	Presència de «l'àrea bàsica d'atenció social» a: el pressupost, la web, la carta de serveis, i l'organigrama del CCM.	4 àmbits	Cal	Cal	Cal
Normalitzar l'ús universal del programa Hèstia	Consolidació d'una xarxa comarcal d'agents d'Hèstia	Nombre de municipis participant a la xarxa	50% municipis	Cal	Cal	Cal
	Publicació i difusió de la guia i creació d'un grup de seguiment		Sí/No	Cal	No cal	Cal
	Redacció de les memòries del servei per al RUDEL amb Hèstia	% de memòries RUDEL confeccionades amb Hèstia	100%	Cal	Cal	Cal
Eficiència dels equips dels municipis petits (treballador/a + educador/a social)	Incorporar la figura d'un director conjunt per als equips dels municipis petits	Nombre de nous convenis amb els ajuntaments que incorporin el finançament al seu càrrec (proporcionalment) d'un director.	Cal	Sí	Cal	Cal
	Assumpció de les contractacions directes als municipis molt petits	Deixar de contactar per a altres municipis.	Reduir només a 2	Sí	Cal	Cal
Acurada gestió de les dades personals	Formació en LOPD dels tècnics i administratius municipals	Nombre de persones formades	Cal	Cal	Cal	Cal

ALTRES DADES / INDICADORS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	EAIA		
Nom:	Equip d'atenció a la infància i adolescència del Maresme		
Missió o objectiu:	Garantir el dret de la infància de la comarca en situació de risc i desamparament a la protecció que marca la llei.		
Visió o ambició:			
Tasques o funcions (si s'escau)	Dos equips (3+7) dins l'EAIA i dues coordinadores comunes (+ 2 suport administratiu + 2 sessorament extern puntual + 2 empresa per al SIF). Dos orígens dels casos: la DG de la Generalitat i els municipis.		
Comentaris finançament			
Personal/lloc treball / %	Olga Lara	Directora d'àrea	
Coordinació	Beth Bertran	Coordinadora tècnica	100%
	Yolanda Ascasso	Coordinadora de gestió	70%
Suport	Miriam García	Administrativa	80%
	Maria Mariscal	Administrativa (pla d'ocupació)	100%
Risc (estudis) 3	Olga Moragas	Treballadora social	
	Mario Farran	Treballador social	
	Mercè Cortès	Psicòloga	
Tutela (seguiments) 7	Ramón Gros	Treballador social	
	Ona Pich	Psicòloga	
	Maria José Falcó	Psicòloga	
	Miren Berrade	Pedagoga	
	Cristina Rodríguez	Pedagoga	
	Raquel Domínguez	Educadora social	
	Gisela Pascal	Educadora social	
Externs (cap. 2)	Mariona Serrà	Advocada	2,5 h/semestre + assess. telef.
	Margarita Ibàñez	Supervisora (psicòloga)	4 h/mes
SIFE (empresa cap.2)	Esther Camí	Treballadora social	100%
	Estefanía Vela	Psicòloga	100%

OBJECTIUS

		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitza s com a indicadors?
AVALUACIÓ DEL SERVEI					
Judicis i valoracions	Indicadors de resutats, impacte i econòmics				
Valoració positiva implícita de la qualitat del servei	És una percepció subjectiva sense cap eina d'avaluació o anàlisi objectives implementada. No hi ha eines implementades per avaluar la qualitat del servei.	No cal	Cal	Cal	Cal
El servei no dóna a l'abast	Percepció de desbordament. [Un possible indicador seria que es produeixen més informes proposta (intervencions per encarar situacions crítiques) que informes de seguiment (preventius): anem tard]	No cal	Cal	Cal	Cal
Això provoca una baixa de la qualitat	No s'aporten dades. [Percepció de que no es dedica el temps que s'hauria de dedicar.]	No cal	Cal	Cal	Cal
Bona satisfacció del ajuntaments	Com es recull la satisfacció de l'assessorament municipal (un dia a la setmana)? Enquesta de	No cal	Cal	Cal	Cal
Equip cohesionat	Percepció d'equip cohesionat, suport mutu, generós, volcat en l'actuació i amb capacitat de fer front col·lectivament a situacions complicades i/o noves.	No cal	Cal	Cal	Cal
Es recullen en general molt poques dades sobre el servei	Percepció de que no és un tema rellevant.	No cal	Cal	Cal	Cal

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Causas	Objectius (Solució als problemes)	Indicadors	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzats com a indicadors?
Més feina de despatx (per nous requeriments de la normativa i d'altres)	Informes nous més exigents.	Assolir més qualitat en els informes: Validació dels models de documents i implantació del seu ús					
	Escrutament de terminis lliurament	Informatització dels expedients: implantació amb èxit del Sínia com a gestor electrònic dels expedients per part dels tècnics del servei i incorporació dels portàtils al màxim de reunions.	Confecció/conversió dels documents en electrònics	100%	Cal	Cal	Cal
	Obligatorietat programari Sínia		Incorporació del portàtil a totes les reunions de coordinació (100%) i el 50% de les reunions d'atenció.	100% i 50%	Cal	Cal	Cal
	Obligatorietat resposta a totes les urgències						
	No informatització de la feina (portàtils)						
	Exigència més sòlida argumentació jurídica (casos perduts als tribunals)	Formació específica. Més supervisió					
Dificultats per realitzar feina de despatx	La disponibilitat absoluta per altres tasques que es consideren prioritàries (co-referència, urgències, etc.) inutilitza la programació.	Programar: blindar-se a la tirania de les prioritats (reajustar les prioritats i "programar" els imprevistos)	Cap incidència de confecció d'informes	0%	Cal	Cal	Cal
	Manca d'espai adient (indefensió front a interrupcions, manca de concentració, etc.)	Espai adient i blindat a interrupcions (un despatx per tècnic seria l'ideal). Per al 2018 canvi d'hàbits en la socialització del rol i recordar cada dia la disponibilitat d'espais (despatxos buits, etc.)					
	Qüestionament dels informes per l'EFI (fins al retorn)	v. infra					
Relacions amb la DG de la Generalitat	No proporcionen recursos	Millorar la relació. Construcció del problema per part dels tècnics i Interlocució de direcció i coordinació amb la DG.	Elaboració pels tècnics d'un dossier del problema (amb dades objectives)	Sí/No	Cal	Cal	Cal
	Qüestionament de la qualitat dels informes per l'EFI (fins al retorn)		Presentació del dossier i el problema a la DG per part de direcció i coordinació	Sí/No	Cal	Cal	Cal
Més feina administrativa assumida pels tècnics	(Hi ha dues persones de suport disponibles)	Reduir la càrrega de feina administrativa (delegació)	Volum de tasques administratives delegades	Cal	Cal	Cal	Cal
Servei de seguretat per al servei	Actualment no hi ha servei, però es preveu reimplantar-lo al 2018	Reimplantació d'un servei de seguretat per al servei el més eficient possible	Avaluació del servei prestat anteriorment i disseny del servei òptim i d'una aproximació adaptada al pressupost disponible, per part dels tècnics	Sí/No	Sí	No cal	Cal
Comandament múltiple	Existència de dues coordinacions (tècnica i de gestió) i una direcció d'àrea. Col·lectiu de tècnics poc receptiu.	Refermament de la coordinació tècnica del servei amb un comandament més personalitzat i més dedicació a cada un dels tècnics.	Més hores de coordinació tècnica i reducció d'hores de coordinació de gestió.	Sí/No	Cal	Cal	Cal
Insuficiència i/o inoperància de la programació	Absoluta disponibilitat i permeabilitat a les urgències	Organitzar la feina: - Programació integrada d'agendes (individuals, co-referents, equips i d'àrea) - Programar els imprevistos.					
Molta feina suport als municipis (xarxa local)	No es vol baixar el llistó de dedicació	Què podem fer?					
No s'avalua la qualitat de la pròpia feina	No s'avalua la pròpia feina, no es qüestiona. Els problemes són tots externs.	Començar per avaluar la qualitat, després avaluar els resultats i després l'impacte.					

ALTRES DADES / INDICADORS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	CIUTADANIA I IMMIGRACIÓ		
Nom:	Ciutadania i immigració		
Missió o objectiu:	Acollida i acomodació dels nouvinguts al territori i sensibilització de la ciutadania en general.		
Visió o ambició:	Assolir una veritable interrelació dels nouvinguts amb el teixit social, com a condició de la cohesió social.		
Tasques o funcions (si s'escau)	Servei d'acollida: Implementació de la Llei d'acollida de persones immigrades i retornades a Catalunya: a) informació, orientació i derivació individualitzades dels nouvinguts (presència continuada a 3 municipis de més e 20.000 hab. —El Masnou, Vilassar de Mar i Premià de Mar— i itinerant a 22 municipi més). b) Formació als usuaris (coneixements laborals i societat catalana). c) Gestió de les propostes d'informes d'estrangeria sobre arrelament i integració (reagrupament familiar, canvi de domicili, regularització, requisits econòmics renovació de residència).		
	Servei de mediació: a demanda dels municipis i altres administracions, tant a casos individuals com a intervencions comunitàries (entitats, escoles, joves) i/o preventives.		
	Servei de traducció: interpretació consecutiva en reunions (ocasionalment traducció escrita) a demanda dels municipis.		
	Altres encàrrecs de convivència o sensibilització: a) Projectes transversals del CCM (dones immigrades, enfocament intercultural als espais joves). b) Encàrrecs dels municipis.		
Comentaris finançament	Contracte programa amb la Generalitat, subvenció anual DIBA, i contraprestació econòmica municipis (delegació de competències? preu públic?). Inestable.		
Personal/lloc treball / %	Olga Lara	Directora d'àrea	10%
	Víctor	Tècnic (coordinador)	100%
	Wendy	Agent d'acollida	100%
	Sandra Fullola	Agent d'acollida	100%
	Ouafaa	Agent d'acollida	100%
	Abdel	Tècnic en mediació	100%
Personal S.GG./altres àrees			

OBJECTIUS

		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitza ts com a indicadors ?
AVALUACIÓ DEL SERVEI					
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				
Bon nombre de persones ateses en acollida	Nombre de persones ateses en el servei d'acollida (per municipis)	No cal	Sí	Sí	Cal
Bon nombre de cursos impartits	Nombre de cursos fets (per municipis)	No cal	Sí	Sí	Cal
Satisfacció dels alumnes i del professional de referència dels cursos	Grau de satisfacció dels alumnes dels cursos (enquesta)	No cal	Sí	Sí	Cal
Bon grau de coneixement del servei per la ciutadania	Origen de les atencions individualitzades: derivació d'altres serveis, boca-orella o iniciativa pròpia	No cal	Sí	Sí	Cal
Satisfacció dels usuaris del servei de traducció	Grau de satisfacció dels sol·licitants del servei de traducció (enquesta)	No cal	Sí	Sí	Cal
Mediació majoritàriament comunitària i preventiva	Percentage d'accions de mediació preventives i comunitàries (no reactives i de casos individuals)	Cal	Sí	Sí	Cal
Bon finançament del servei	Diferència entre ingressos i costos (despeses generals excloses)	No cal	Sí	Sí	Cal

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzats com a indicadors?
Inestabilitat de l'equip i problemes amb els requisits de contractació	Aconseguir l'estabilitat de l'equip de ciutadania i immigració	Contractacions correctes i més estables (pel tipus i/o la durada).	No cal	Sí	Cal	Cal
Més dedicació dels agents d'acollida i mediació al treball de camp	Descarregar de tasques administratives i tècniques als agents d'acollida i programa de diversitat	a) Tasques delegades al SS.GG. b) Tasques assumides pel tècnic coordinador	No cal	Cal	Cal	Cal
Insuficients interlocutors als municipis	Construcció d'una xarxa comarcal de interlocutors municipals per a la reflexió estratègica: convivència més que acollida	Número d'ajuntaments involucrats en el pla de treball del servei per al 2019	Cal	Cal	Cal	Cal
Desconeixement dels costos	Conèixer en profunditat els costos, el grau d'autofinançament i l'estructura i fortalesa del finançament.	Implantació d'una comptabilitat anàlitica.	Sí / No	Sí	Cal	Cal
Assolir més transversalitat als municipis i al CCM	a) Més projectes transversals al CCM b) Difusió a tot l'ajuntament de l'oferta del servei (allò que podem fer per vosaltres).	a) Nombre de projectes transversals al CCM. b) Percentatge de derivacions a atenció individualitzada procedents "d'altres serveis".	No cal	Cal	Cal	Cal
Manca d'informació per al disseny d'ofertes als municipis	Accedir a les dades del padró municipal.	Aprofitar els models de col·laboració amb els municipis de la comarca de l'Anoia	Sí/No	Cal	Cal	Cal

ALTRES DADES / INDICADORS

La informació que recullen els serveix tant per gestionar el servei com per a les memòries anuals que elaboren en relació a les

FITXA/REGISTRE USUARIS SERVEI D'ACOLLIDA I INFORMES ESTRANGERIA

Característiques:

*anual (per dia)

*sistematitzada

Informació recollida:

EN RELACIÓ A LES PERSONES USUÀRIES

*núm persones ateses

*dades personals

*nom

*document

identitat per

tipus

*nacionalitat

*sexe

*edat

*telèfon

*correu-e

*DNI

*NIE

*passaport

*situació jurídico-	*regular *irregular
*situació laboral	*actiu *inactiu *aturat *N/S

EN RELACIÓ A LES DERIVACIONS

*procedència de la derivació

*altres serveis comarcals
*altres serveis municipals
*educació
*iniciativa pròpia
*padró/OAC
*promoció econòmica
*serveis socials
*sol·licitud INF01
*sol·licitud INF02
*sol·licitud INF03
*sol·licitud INF04
*xarxa associativa

*SAME
*recursos aprendre llengua
*padró
*SLO/SOC
*teixit associatiu
*CAP
*oficina habitatge
*serveis socials
*seguretat social
*registre civil jutjats consulat

EN RELACIÓ A LES INTERVENCIONS

*atenció rebuda

*empadronament/informe
*entrevista S1A
*INF01
*INF02
*INF03
*INF04
*protecció
*règim
*nacionalitat
*altres orientacions en
*formació
*altres

*data

FITXA DE REGISTRE DE DADES DEL PRORAMA DE DIVERSITAT

Característiques:

*anual (informació per dia)
*sistematitzada

Informació recollida:

INTERVENCIONS PROGRAMA DIVERSITAT

*espai
*grup
*municipi
*data inici
*data finalització
*nombre de sessions
*durada
*hores total

	*persones beneficiàries	*nacionalitat *sexe *edat *totals
--	-------------------------	--

AVALUACIONS PROGRAMA DIVERSITAT		
	*nom i cognoms *ocupació o càrrec *centre educatiu o espai *municipi *correu-e *data finalització programa *grup *data enviada *data recepció	
	*avaluació del servei	*contingut *metodologia *temps sessió *temps total *coordinació *utilitat *continuitat *altres

FITXA USUARIS SERVEIS MEDIACIÓ INTERCULTURAL		
Característiques:		
	*anual (per dia)	
	*sistematitzada	

Informació recollida:		
USUARIS SMI		
	*dades personals	*noms i cognoms *sexe *edat *nacionalitat *telèfon *situació jurídica- *municipi *situació labor
		*regular *irregular *actiu *inactiu *aturat *n/s
	*dades del servei demandant	*nom del servei *tècnic
	*intervencions	*total intervencions *data 1a entrevista *data 2a entrevista *data 3a entrevista *data 4a entrevista *data 5a entrevista *data 6a entrevista
	*observacions	

DEMANDES NO ATESES		
	*dades del servei demandant	*nom del servei *tècnic *municipi
	*intervenció	*data *motiu no atenció

ATENCIÓ DEMANDES		
	*nombre total demandes rebudes *nombre total demandes ateses	

INTERVENCIONS			
		*educació	*escoles *instituts *EAP *escoles d'adults
	*municipi	*serveis socials	
		*altres	*salut *CCM *usuaris *entitats
TIPUS INTERVENCIÓ			

		*educació	*escoles *instituts *EAP *escoles d'adults
	*municipi	*serveis socials	
		*altres	*salut *CCM *usuaris *entitats

FITXA DE DEMANDES DE TRADUCCIÓ

Característiques:	
	*anual (per dia)
	* sistematitzada

Informació recollida:	
	*ens/centre
	*nom demandant
	*municipi
	*àmbit
	*telèfon
	*fax
	*correu-e
	*idioma
	*traductor
	*data sol·licitud
	*data conformació
	*data servei
	*hora servei
	*tipus de traducció
	*>2 anys
	*Inf>2a
	*>3 serveis
	*cost serveis
	*estat factura
	*full seguiment

FITXA DE VALORACIÓ TRADUCCIONS

	*rebut
	*noms i cognoms
	*ocupació o càrrec
	*centre/ajuntament/servei
	*municipi
*avaluació	*correu-e
	*nom traductor
	*valoració
	*temps resposta
	*tasca del traductor
	*utilitat
	*temps destinat
	*comentari/queixa/suggestiu
*observacions	

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	TRANSPORT ADAPTAT		
Nom:			
Missió o objectiu:	Transport d'adults amb diversitat funcional que gaudeixen de plaça en un centre de dia públic (xarxa pública de serveis socials) d'acord amb el Model català de transport adaptat.		
Visió o ambició:			
Tasques o funcions (si s'escau)	Servei per a municipis de menys de 50.000 habitants, però es presta als 30 municipis de la comarca (conveni amb Mataró). 19 rutes (algunes extra-comarcals). 224 usuaris.		
	Rutes col·lectives (4): transport col·lectiu amb diferents parades o punts de recollida.		
	Porta a porta: transport individual o col·lectiu de recollida al domicili.		
Comentaris finançament	Costos transport: 700.000 €/any. Finançament servei: 400.000 € contracte-programa		
Personal/lloc treball / %	Olga Lara	director d'Àrea	?
	Assumpta Cabrera	tècnica	25%
	Elaine da Silva	treballadora social (p. ocup)	100%
	Georgina Reixach	aux. adm. (pla d'ocupació)	75%

OBJECTIUS

		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzaats com a indicadors?
AVALUACIÓ DEL SERVEI					
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				
Satisfacció dels usuaris	Nombre de queixes dels usuaris	No cal	Cal	Cal	Cal
Poques incidències en el servei	Nombre d'incidències a les rutes	No cal	Cal	Cal	Cal

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzaats com a indicadors
Actualització de la contractació del transport	Nova contractació del transport	Contractació del transport per 4 anys	Setembre 2018	No cal	No cal	Cal
Correcta tipificació dels usuaris	Actualització de la base de dades d'usuaris	Discriminació dels usuaris amb dret al transport adaptat (grau de dependència requerit) i els que no (subvencionats pels ajuntaments)	Sí/No	Cal	Cal	Cal
La Generalitat també subvenciona ara el transport de la gent gran a centres de dia públics	Incorporar al servei la gent gran que es desplaça a centre de dia públics.	Elaboració d'un estudi de la gent gran que es desplaça a centres de dia públics.	Sí/No	No cal	No cal	Cal

ALTRES DADES / INDICADORS

SERVEI DE TRANSPORT ADAPTAT

Característiques:

* anual

* sistematitzada

Informació recollida:

EN RELACIÓ A LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

*número de persones municipi

*edat

*persones per grau discapacitat

*grau de

*grau de 3a

EN RELACIÓ AL SERVEI

*número de rutes

*número d'incidències per tipus

*número de col·lectiu

*número de porta a

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	SIAD		
Nom:	Servei d'informació i atenció a dones. [Servei d'igualtat]		
Missió o objectiu:			
Visió o ambició:			
Tasques o funcions (si s'escau)	INFORMACIÓ: sobre recursos que tenen les dones al seu abast i derivacions a altres serveis. ATENCIÓ: assessorament legal i psicològic en l'àmbit de gènere. La violència de gènere (Protocol Comarcal d'Abordatge de la Violència Masclista) es deriva cap al servei SIE de Mataró. No es fan teràpies. ASSESSORAMENT PRESENCIAL AL MUNICIPIS: 1 matí cada 15 dies als municipis de Tordera i Arenys de Mar. MEDIACIÓ INTERCULTURAL PLA COMARCAL D'IGUALTAT: accions externes, campanyes de sensibilització. PLA INTERN D'IGUALTAT: No és una funció del SIAD, sino una política transversal de l'Administració. El SIAD intenta sensibilitzar al govern per a l'adopció i la implantació efectiva d'aquest pla per part tots els serveis del CCM.		
Comentaris finançament	Contracte programa amb l'Institut Català de la Dona (Generalitat): 46.000 €. No s'autofinança. Subvenció DIBA: 10.000 €		
Personal/lloc treball / %	Olga Lara	director d'Àrea	?
	Yolanda Ascasso	tècnica	26%
	Asmaa Aouattah	agent d'igualtat	100%
	Ignasi Areal	agent d'igualtat (pla ocup.)	100%
	Laura Castillo	administrativa	100%
	Personal extern	advocada	10 h/setmana
	Personal extern	psicòloga	18 h/setmana

OBJECTIUS

		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitza'ts com a indicador?
AVALUACIÓ DEL SERVEI					
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				
Demanda excessiva	Nombre d'atencions i derivacions	Cal	Sí	Cal	Cal
	Llista d'espera	No cal	Sí	Cal	Cal
Manca de compromís del CCM amb el Pla intern d'igualtat	Implantació del Pla intern d'igualtat	Sí/No	Cal	Cal	Cal

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitza'ts com a indicador?
Excessiva demanda	Consolidar l'equip	?				

El SIAD ha d'entomar la impulsió del Pla intern d'igualtat	Creació/visibilitzar/dignificar el servei intern d'igualtat	Elaboració pel SIAD d'una proposta de finançament del servei intern d'igualtat i la seva viabilitat	Sí/No	No cal	No cal	Cal
		Disseny de les funcions del servei intern d'igualtat i les tasques de suport a tots els serveis del CCM (que han d'implementar el pla).	Sí/No	No cal	No cal	Cal
		Provisió de l'agent d'igualtat intern que preveu el Pla intern d'igualtat	Sí/No	No cal	No cal	Cal
	Proporcionar transversalitat al servei intern d'igualtat	Interna: crear i coordinar la Comissió Transversal del Pla intern d'igualtat	Sí/No	No cal	No cal	Cal
		Externa: crear i coordinar la Comissió territorial d'igualtat (xarxa de tots els tècnics de la comarca)	Sí/No	No cal	No cal	Cal

ALTRES DADES / INDICADORS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	SERVEI D'ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA		
Nom:	Servei d'atenció a la dependència		
Missió o objectiu:	Suport tècnic als ajuntaments en l'atenció a persones amb dependència, orientació, assessorament i formació.		
Visió o ambició:			
Tasques o funcions (si s'escau)	Evacuació de consultes dels ajuntaments i particulars (telefònica, correu electrònic o presencial)		
	Assiganció de recursos a cada PIAS (no avaluació)		
	Gestió del canvi de municipi de persones amb recursos assignats		
	Formació de tècnics CCM i locals		
Comentaris finançament	Contracte-programa amb la Generalitat, subvenció de la DIBA i convenis de col·laboració amb els municipis.		
Personal/lloc treball / %	Olga Lara	directora d'Àrea	?
	Teresa Fernández	coordinadora servei	15%
	Oriol Gispert	referent comunitari	100%
	Marca Grajer	tècnica	25 h/setmana
	Lucila Alonso	tècnica (<i>Enfeina't</i>)	100%
	Sandra Fernández	tècnica FlpP)	100%
	Montse Riera	aux. adm. (pla d'ocupació)	100%
	Ivet Jodar	tècnica (FlpP)	25 h/setmana

OBJECTIUS

AVALUACIÓ DEL SERVEI		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitza ts com a indicadors ?
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				
Bona resposta a les consultes	Nombre de consultes evacuades d'ajuntaments i particulars (telèfon, correu electrònic, e-mail o presencial)	No cal	Cal	Cal	Cal
Acompliment d'objectius	Grau d'assoliment dels objectius de la llei de dependència i del contracte-programa	Cal	Cal	Cal	Cal
Satisfacció dels ajuntaments	Grau de satisfacció dels ajuntaments	Cal	Cal	Cal	Cal
Bona formació dels tècnics CCM i locals	Grau de formació dels tècnics CCM i locals	Cal	Cal	Cal	Cal

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitza ts com a indicadors ?
Poca rendibilitat de la formació	Estabilitat dels tècnics CCM i locals	Guany en la qualitat dels PIAS	Cal	Cal	Call	Cal
	Estabilitat del suport administratiu al servei	?	Cal	Cal	Call	Cal

Digitalitzar la gestió	Digitalització de la gestió	Completar la implantació del programari Jade	Final 2018	Cal	Call	Cal
		Digitalització de totes les entrades de PIAS	Cal	Cal	Call	Cal
		Iniciar gestió completament electrònica dels expedients	Sí/No	Cal	Call	Cal
		% de tècnics sobre el terreny amb tablets/portàtils	100%	Cal	Call	Cal
		Disponibilitat de signatura biomètrica per als usuaris	Sí/No	Cal	Call	Cal
	Formació dels tècnics nous	Implementació d'un protocol d'acollida i formació	Final del 2018	Cal	Call	Cal

ALTRES DADES / INDICADORS

Serveis en mcipis de <20.000 hab. Atenció a tècnics i usuaris.

SERVEI D'ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

Característiques:

*mensual

*sistematitzada

Informació recollida:

EN RELACIÓ A UN EXPEDIENT

*nombre de PIAs tramitats (programa individual d'atenció a la dependència) per tipologies	*acord de PIA	*per sexe i total
	*modificació de	
	*proposta de	
	*desistiment	
	*proposta	
	*proposta	
	*comunicació	
	*finalització	
	*proposta no	
	*finalització	
*serveis de SAD dependència realitzats en un període	*homes	
	*dones	
*serveis de SAD dependència activats en un període concret	*homes	
	*dones	
*núm de persones amb un PIA vigent (data) per tipologia	*acord de PIA	*per sexe i total
	*modificació de	
	*proposta de	
	*desistiment	
	*proposta	
	*proposta	
	*comunicació	
	*finalització	
	*proposta no	
	*finalització	

EN RELACIÓ AL SERVEI SAD DEL PIA

*hores total SAD	*hores atenció personal
	*hores atenció llar

EN RELACIÓ A L'ACORD I/O MODIFICACIÓ D'UN PIA

*serveis vigents per	*atenció
	*teleassistència
	*centre de dia

*serveis	tipus de recurs	*centre de dia
		*PAP: llarga est.
	*serveis	*atenció
	tramitats per	*teleassistència
	tipus de recurs	*centre de dia
*prestacions econòmiques		*centre de dia
		*PAP: llarga est.
	*prestacions vigents per tipus	*vinculada a
		*vinculada a
		*vinculada a
		*cuidador/-a no
		*assistent
	*prestacions tramitades per tipus	*vinculada a
		*vinculada a
		*vinculada a
*compatibilitat serveis i prestacions econòmiques	*compatibilitats vigents per tipus	*cuidador/-a no
		*cuidador/-a no
		*cuidador/-a no
		*cuidador/-a no
		*centre de dia
		*centre de dia +
	*compatibilitats tramitades per tipus	*cuidador/-a no
		*cuidador/-a no
		*cuidador/-a no
		*cuidador/-a no
		*cuidador/-a no
		*centre de dia
		*centre de dia +

GENERAL:

*nombre total d'usuaris	*homes
	*dones
*núm de PIAs per graus	*grau 1
	*grau 2
	*grau 3
*núm de PIAs per professional	*professional 1
	*professional 2
	*professional 3
*usuaris	*actius (alta) a
	*inactius
	*gènere
	*viuen domicili
	*viuen
	*edat
	*data rebuda
	*fase
	*mcipis

INFORMACIÓ D'INTERÈS PER AL FUNCIONAMENT /GESTIÓ DEL SERVEI

*núm de correu-e rebuts	*tècnics
	*usuaris
*núm respostes correu-e	*tècnics
	*usuaris
*núm de trucades rebudes/ateses	

**info que no recullen actualment però que es plantegen de recollir. És una tasca molt rellevant*

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	SAD		
Nom:	Servei d'atenció domiciliària		
Missió o objectiu:	Ofert als municipis que ens deleguin la competència, el servei social bàsic garantit d'atenció domiciliària per als seus ciutadans.		
Visió o ambició:	Millorar la qualitat del servei		
Tasques o funcions (si s'escau)	Es presta el servei a 14 municipis per delegació de competències (a través de l'empresa d'economia mixta SESMAR) i a 3 d'ells, a més, es cobra a la ciutadania el co-pagament previst.		
Comentaris finançament	Contracte-programa amb els Serveis Socials de la Generalitat estableix un preu de 16,25 € l'hora de servei (social, atenció persoanl, auxiliar de la llar) del que finança el 66% (10,73 €) i l'ajuntament paga el 44% restant (5,52 €) al CCM. Cada municipi decideix si cobra copagament o no als seus ciutadans, i si ho fa directament o a través del CCM). Es presten unes 38.000 h/any de servei i es paguen uns 720.000 €/any a SESMAR.		
Personal/lloc treball / %	Olga Lara	directora d'Àrea	?
	Teresa Fernández	tècnica	40%
	Olesya Bren	administrativa	100%
	Miquel Àngel	aux. administratiu	100%

OBJECTIUS

AVALUACIÓ DEL SERVEI		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzzats com a indicadors?
Judicis i valoracions	Indicadors de resutats, impacte i econòmics				
Bona qualitat del treball	Nombre de queixes dels usuaris	No cal	Sí	Cal	Cal
Manca de formació d'auxiliars de la llar i els treballadors socials	Nombre de queixes dels serveis socials dels ajuntaments sobre la formació dels treballadors	No cal	Cal	Cal	Cal
Descontentament respecte a l'empresa	Nombre de queixes dels serveis socials dels ajuntaments sobre la coordinació de l'empresa.	No cal	Cal	Cal	Cal
	No inverteix en el servei	Cal	Cal	Cal	Cal
	Es sempre deficitària	Cal	Sí	Cal	Cal
	No fa un seguiment dels treballadors	Cal	Cal	Cal	Cal

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzzats com a indicadors?
Necessitat de contractació del servei	Contractació de l'empresa prestadora del servei	Elaboració dels plecs i contractació	Inici setembre 2018	No cal	No cal	Cal
Nous convenis per a la prestació del servei als municipis	Nous convenis serveis socials. Ordenar la prestació als municipis de tots els serveis socials que el CCM (convenis obsolets): inclòs SAD.	% de nous convenis amb els municipis: tots els serveis, imports, finançament municipal, inclòs SAD	100%	Sí	Cal	Cal
Canvis en el contracte programa a partir setembre 2019	Adaptar el servei a la transició dels canvis en el contracte programa	Estudi sobre el SAD 2017 (diagnosi)	Sí/No	No cal	No cal	Cal
		Elaboració de propostes de canvis i eines de millora del servei (models per municipi, etc.)	Cal	Cal	Cal	Cal
		Elaboració d'un full de ruta per implementar els canvis i d'un quadre de comandament	Sí/No	No cal	No cal	Cal

ALTRES DADES / INDICADORS

ATENCIÓ DOMICILIÀRIA GESTIÓ SESMAR (14 MCPIS)

Característiques:

*mensual

* sistematitzada

Informació recollida:

PER 14 MUNICIPIS

*dades agregades pels 14 municipis i per cada municipi individual

*Núm. Hores de servei de	*núm hores SAD social *núm hores SAD
*núm hores per	*núm hores SAD social *núm hores SAD
*núm hores per tipus de	*núm hores atenció *núm hores neteja
*núm total d'usuaris	*per tipus d'atenció *per núm d'hores

EN RELACIÓ A LA GESTIÓ DEL COPAGAMENT DEL SERVEI PER PART DELS USUARIS

*núm persones amb copagament

*per municipi	
*per sexe	
*per edat	
*per tipus d'usuari	*dependent *social

DADES ESTADÍSTIQUES RUDEL (25 MUNICIPIS)

Característiques:

*anual

* sistematitzada

Informació recollida:

SAD SOCIAL (per cada municipi i agregats dels 25)

*usuaris totals

*hores total d'intervenció

*núm d'unitats familiars ateses

*copagament total usuari SAD social

*total hores SAD social amb copagament

*homes per grups d'edat	*0-17 anys *18-64 anys *65-84 anys *85 anys i més
*dones per grups d'edat	*0-17 anys *18-64 anys *65-84 anys *85 anys i més
*homes per grups d'edat	*0-17 anys *18-64 anys *65-84 anys *85 anys i més
*dones per grups d'edat	*0-17 anys *18-64 anys *65-84 anys *85 anys i més
*servei bàsic	
*serveis	
*homes	
*dones	

*per sexe

SAD DEPENDÈNCIA (pels 25 municipis i l'agregat d'aquests)

*usuaris totals

*homes per grups d'edat	*0-17 anys *18-64 anys *65-84 anys *85 anys i més
*dones per grups d'edat	*0-17 anys *18-64 anys *65-84 anys *85 anys i més

*hores total d'intervenció	*homes per grups d'edat	*0-17 anys *18-64 anys *65-84 anys *85 anys i més
	*dones per grups d'edat	*0-17 anys *18-64 anys *65-84 anys *85 anys i més
*núm d'unitats familiars ateses		
*copagament total usuari SAD dependència	*servei bàsic *serveis	*per sexe
*total hores SAD dependència amb copagament	*homes	
	*dones	

SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (SAD)

*total sol·licitud persones no ateses	*homes *dones	
*temps estimat d'espera d'accés al servei (en dies)		
*núm total usuaris únics SAD (agregació social i dependència)	*homes	
	*dones	
*suport a les persones cuidadores no professionals	*núm.accions	
	*núm.grups de	
*usuaris total	*home	*per municipi
	*dona	
	*grau de	
	*hores	
	*hores/any	

SERVEIS D'ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA REALITZATS PELS PROFESSIONALS DEL CCM

Característiques:

*trimestral/anual

* sistematitzada

Informació recollida:

*dies de suport
 *núm PIAS pendents
 *núm entrevistes realitzades
 *núm visites a domicili
 *núm acords PIAS realitzats
 *núm modificacions de PIAs realitzats
 *núm propostes finalització PIAs
 *núm desistiment PIAs
 *núm seguiments
 *núm coordinacions
 *núm gestions
 *núm sol·licituds dependència
 *núm revisions de grau
 *núm recurs d'alçada
 *núm doc complementària
 *dies de suport/servei per municipi
 *despesa € en serveis de suport per municipi

FITXA DE PERSONA GRAN EN SITUACIÓ DE MALTRACTAMENTS (implantació 2018)

Característiques:

*anual(?)

* sistematitzada

Informació recollida:

*procedència del cas

*persona afectada
 *serveis socials
 *serveis de salut
 *familiars
 *cossos de seguretat
 *jutjat i fiscalia

*any obertura cas	*altres
*gènere	*home *dona *ns/nc
*data naixement	
*nivell ingressos mensuals personals	*cap ingrés personal *amb ingrés per *igual o menys de 5� *>569�/mes ns/nc *ns/nc *s� *ns/nc
*la persona gran viu sola a l'habitatge	*pare/mare *n�ts/es *fills/-es *germans/-es *parella *altres familiars *equipament residencial *altres persones no familiars *ns/nc
*estat cognitiu	*sense deteriorar *amb deteriorar *ns/nc *s�
*necessita ajuda per les activ.bàsiques vida diària-ABVD	*no *ns/nc *físic *psíquic *sexual *negligència *abandó *econòmic *vulneració de drets *ns/nc
*possible tipus maltractament	
*persona maltractadora	
*allotjament necessita persona maltractada	*equipament residencial *habitatge amb serveis *altres
*ens local (mcipis?)	

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	JOVENTUT		
Nom:	Servei comarcal de joventut		
Missió o objectiu:	Ampliar les oportunitats dels joves de la comarca (educatives, laborals, d'emancipació, etc.) proporcionant eines als tècnics de joventut, i d'altres àrees relacionades, del municipi.		
Visió o ambició:	Consolidar una xarxa comarcal col·laborativa de professionals municipals relacionats amb la joventut i esdevenir el motor de les polítiques locals de joventut.		
Tasques o funcions (si s'escau)	El CCM ha de vetllar per la qualitat homogènia dels serveis i activitats complementàries en matèria de joventut dels ajuntaments, proporcionant assistència tècnica i cooperant amb els municipis (Llei 33/2010 de polítiques de joventut). Delegació de competències de la Generalitat (contracte programa) en matèria d'assessorament i suport als municipis en polítiques de joventut		
1. Suport als professionals dels ajuntaments:	a) capacitació i acompanyament: formació, jornades temàtiques, taula d'experiències.		
	b) recursos informació i orientació juvenil: servei de mobilitat internacional (presencial a 4 municipis més 20 no presencial), garantia juvenil, Oficina Jove del Maresme (cogestió amb l'ajuntament de Mataró per contracte programa amb la Generalitat), estratègia TICMaresmejove.		
	c) eines i materials de coneixement de la realitat juvenil: Informe Realitat Juvenil, diagnòstic de la pobresa i la vulnerabilitat social al Maresme, orientació en la fase de diagnòstic dels PLJ, suport en la diagnòstic de les accions de prevenció en violències masclistes al Maresme.		
2. Instal·lacions juvenils i activitats de lleure	Delegació de competències en matèria d'instal·lacions juvenils i activitats de lleure: gestió, inspeccions preceptives a les instal·lacions juvenils (albergs, cases de colònies, etc.) i visites de comprovació activitats de lleure menors 18 anys (casals d'estiu, etc.).		
Personal/lloc treball / %	Olga Lara	director àrea	?
	Nati Puvill	tècnica joventut	100%
	Montse Molina	tècnica joventut	100%
	Joan Ramon	enginyer	6% (3 setmanes)
Personal S.GG./altres àrees			

OBJECTIUS

AVALUACIÓ DEL SERVEI		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitats com a indicadors?
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				
Èxit de les accions dissenyades per als ajuntaments formatives, d'assessorament i informatives.	Grau de satisfacció dels assistents	No cal	Sí	Sí	Cal
	Incorporació del seu contingut en accions concretes dels ajuntaments	No cal	Sí	Sí	Cal
	Implementació efectiva d'aquestes accions	Sí/No	Sí	Sí	Cal
	Assistència diversa (professionals de diferents disciplines: transversalitat)	Cal	Sí	Sí	Cal
Encert en la identificació de les necessitats dels tècnics (canals informals inclosos)	Percentage de cursos amb una assistència adient	80%	Sí	Cal	Cal
Creixement en el servei de mobilitat internacional: de 8 a 24 municipis.	Nombre de municipis incorporats al servei	No cal	Sí	Cal	Cal
Prestigi del servei	Nombre de projectes triats com a bones pràctiques per la Generalitat (Jornades de política de joventut): xarxa transició escola-treball i prevenció violència masclista.	Cal	Cal	Cal	Cal
	Col·laboració DG Joventut: projecte pilot enfocament intercultural als espais joves	Cal	Cal	Cal	Cal

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment				
Situació dels tècnics municipals: insuficients recursos humans, amb diferents graus de formació, professionalització i interès, amb condicions laborals desfavorables (externs, dedicació parcial, rotació, temporalitat, etc.).	Consolidació i dinamització de la xarxa de tècnics de joventut i relacionats (metodologies de dinamització, TICs, etc.)	Nombre de tècnics municipals formats en TICs i xarxes socials	No cal	Cal	Cal	Cal
L'Oficina jove del Maresme (cogestionada amb l'ajuntament de Mataró) presta servei majoritàriament als joves de la ciutat.	Convertir l'Oficina jove del Maresme en «comarcal»: finestreta única per als joves.	Nombre de municipis que aportin algun servei a l'Oficina (mitjançant TICs)	No cal	Cal	Cal	Cal
Mantenir el servei de mobilitat internacional i les seves tasques	Contractació de l'empresa per a la prestació del servei.	a) Renovació dels convenis amb els ajuntaments. b) Contractació de l'empresa de serveis				
Poca cultura de treball transversal al CCM (fragmentació en serveis molt rígida) front un servei com joventut essencialment transversal.	Millorar el treball transversal amb altres àrees de la casa.	Nombre de projectes transversals al CCM amb participació de joventut				
Ampliar l'oferta de serveis als ajuntaments	Ampliar l'oferta de serveis als ajuntaments	Creació d'una segona plaça de tècnica de joventut	Sí/No	No cal	No cal	Cal

ALTRES DADES / INDICADORS

OBSERVACIONS

Necessitat d'incorporar dades d'impacte des de l'inici del disseny de les accions formatives, sobre tot.
Manca una avaluació de la qualitat del serveis prestats.
Manca una visió clara dels recursos que s'esmercen a cada servei (humans , econòmics) des d'un punt de vista d'anàlisi de costos: quan costa què?

SERVEI DE MOBILITAT INTERNACIONAL JOVE DEL MARESME

Característiques:

*anual

*sistematitzada

Informació recollida:

GENERAL

*nombre de persones usuàries segons el canal de participació

*assessories presencials

*participants tallers

*accions específiques

*noves inscripcions al butlletí

*nous seguidors a les xarxes socials

EN RELACIÓ A LES ACCIONS ADREÇADES A JOVES

Assessorament sobre mobilitat internacional

*nombre de persones usuàries

*nombre assessories per tipologia

*on-line

*presencials

*segones assessories

*% d'assessories respecte hores totals destinades a

*sexe

*edat (per mu

*nivell format

*perfil persones usuàries	*situació laboral	*treballant *cercant feina *estudiant
	*municipi d'atenció *municipi de procedència	
	*motivacions	*cerca oportunitat laboral *millora laboral *experiència personal *aprenentatge idiomes *projecte familiar *estudiar en institució
*temàtiques d'interès en les assessories	*tipus d'eix temàtic	*voluntariat *estudis *feina *turisme alternatiu *tramitacions *informació general *info concreta d'un país
	*països de màxim interès	
Seguiment de joves a l'estranger		
	*número de joves a l'estranger	
	*país d'acollida	
Projectes de voluntariat d'Erasmus+		
	*número de persones involucrades en el procés per fases	*informació general *interès *preparació i desenvolupament *estadística estratègica *retorn
Tallers (per cada taller)		
	*dia en què es fa	
	*municipi on es fa	
	*emplaçament	
	*nombre participants	
Accions específiques als municipis		
	*dia	
	*municipi	
	*acció	*xerrades obertes *esdeveniments locals
	*tipus activitat	*voluntariat internacional *assessoria express *TLN mobilitat
Acompanyament a l'organització d'intercanvis juvenils		
	*entitat sol·licitant de l'acompanyament	
	*municipi	
	*fase en què es troba el procés	*interès *recerca de socis internacionals *traspàs a Erasmus+
Dinamització d'exposicions (per cada exposició)		
	*dates demanades per l'exposició	
	*municipi que la demana	
	*ubicació	
	*data desmuntatge	
Butlletí mensual de mobilitat internacional jove		
	*número de noves altes	
	*número persones que obren missatge	
	*número de persones que accedeixen al butlletí per mesos	
EN RELACIÓ A LES ACCIONS ADREÇADES A PROFESSIONALS		
Suport on-line		
	*número de consultes	
Fitxes informatives sobre contingut de mobilitat		
	*estat actualització fitxes (excel compartit)	
	*número de noves fitxes	

Formació i recursos per als professionals

*Formacions realitzades per blocs	*Mobilitat internacional	*data *temàtica *tipus professional a qui va dirigit *nombre participants
	*Servei de mobilitat internacional joves maresme	*data *ajuntament *càrrecs *emplaçament *nombre participants

EN RELACIÓ A LA COORDINACIÓ I GESTIÓ INTERNA DEL SERVEI

Reunions de coordinació

*Nombre de reunions	*nombre assistents per reunió *nombre ajuntaments representats per reunió
---------------------	--

Grups de treball

*nombre grups treball/trobades	*nombre assistents per trobada *nombre ajuntaments representats per reunió
--------------------------------	---

POLÍTIQUES DE JOVENTUT

Característiques:

- *anual
- *no sistematitzada

Informació recollida:

- *nombre espais de coordinació (enumeració)
- *nombre reunions per cada espai de coordinació
- *nombre assistents
- *% ajuntaments representats

INSTAL·LACIONS JUVENILS

Característiques:

- *anual
- *sistematitzada

Informació recollida:

- *nombre d'inspeccions per tipus
 - *nombre visites seguiment casals estiu
 - *activitats afectades per **emergències** amb intervenció del CCM per tipus
 - *activitats afectades per **incidències** amb intervenció del CCM per tipus
- *rutinàries
*altres
*individual
*col·lectiva
*individual
*col·lectiva

OFICINES JOVES I SERVEIS ESPECIALITZATS D'EMANCIPACIÓ

Característiques:

- *anual
- *no sistematitzada

Informació recollida:

EN RELACIÓ ALS TALLERS D'EMPRENEDORIA ALS CENTRES EDUCATIUS

- *nombre persones beneficiàries
- *nombre de tallers
- *nombre de centres
- *nombre d'ajuntaments

EN RELACIÓ A GARANTIA JUVENIL

- *nombre persones beneficiàries

EN RELACIÓ A LA DIFUSIÓ

Internet

*Web	*núm visites per trimestre *núm pàgines visitades per trimestre	
*Butlletí electrònic	*número d'enviaments *número de subscriptors	
*Xarxes socials	*Facebook	* núm publicacions * núm seguidors
	*Twitter	* núm tuits * núm seguidors

Material publicat

- * número de material publicat
- * tipus de publicació
- * nom publicació
- * número exemplars publicats

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	SERVEI DE TRANSPORT ESCOLAR		
Nom:			
Missió o objectiu:			
Visió o ambició:			
Tasques o funcions (si s'escau)			
Comentaris finançament			
Personal/lloc treball / %	Olga Lara	directora d'Àrea	?
	Eva Delgado	tècnica	?
	?	auxiliar administratiu	?

OBJECTIUS

AVALUACIÓ DEL SERVEI		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzats com a indicadors?
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				
Mercat de proveïdors viciat	Es tracta d'una percepció sense recull de dades				
Necessita de nova contractació	Final de l'actual contractació al setembre de 2019				
	El servei va a menys perquè es preveu una reducció d'ajuts per al transport no obligatori (restarà només l'obligatori).				

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitzats com a indicadors?
Necessitat de nova contractació	Implementar una contractació eficient del servei	Confecció dels plecs i contractació de nous proveïdors	A partir setembre 2018	No cal	No cal	Cal
Característiques de la nova contractació	Facilitar la concurrència	Realització de consultes preliminars del mercat	Sí/No	No cal	No cal	Cal
		Creació de 25 lots, un per ruta	Sí/no	No cal	No cal	Cal
		Exclusió de les UTEs als plecs	Sí/No	No cal	No cal	Cal
		Afavorir a la petita empresa: % de petites empreses entre les licitadores	80%	Cal	Cal	Cal
	Incorporar eines de gestió digital del servei	Introducció en els plecs de l'obligatorietat d'eines digitals (programari de gestió, control GPS, etc.)	Sí/No	No cal	No cal	Cal
Avaluació de la qualitat del servei	Implantar un seguiment de la qualitat del servei	Implementar «plans de funcionament» per escoles (CCM, 2 empreses —transport i monitoratge— i escoles)	100% rutes (25)	Cal	Cal	Cal

ALTRES DADES / INDICADORS

Informació que l'àrea divideix en tres serveis:

FITXA DE SOL·LICITUD DE TRANSPORT ESCOLAR OBLIGATORI

Característiques:		
*anual (curs escolar) *sistematitzada		
Informació recollida:		
	*municipi *escola *curs *nombre total de sol·licituds	*origen *destinació *nombre de viatges *consentiment familiar alumne/-a *sí *no
	*nombre alumnes per tipus de transport	*bus *taxi

AJUTS INDIVIDUALS DE TRANSPORT OBLIGATORI

Característiques:	
*anual (curs escolar) *sistematitzada	
Informació recollida:	
*nombre d'alumnes	

TRANSPORT NO OBLIGATORI

Característiques:		
*anual (curs escolar) *sistematitzada		
Informació recollida:		
	*nombre total de sol·licituds (alumnes)	*municipi *escola *curs *nombre de viatges *consentiment familiar alumne/-a *sí *no

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	MENJADOR ESCOLAR		
Nom:	Servei de menjador escolar		
Missió o objectiu:	Ofertir un servei de menjador integral (amb monitoratge) de qualitat a les escoles públiques d'ensenyament obligatori del Maresme		
Visió o ambició:	Arribar a la vuitantena d'escoles públiques de la comarca (actualment a 10)		
Tasques o funcions (si s'escau)			
Comentaris finançament	Ingressos: 5% de canon sobre la facturació de l'empresa de menjar + 2,5 de l'empresa de monitoratge (SIMMAR)		
	Diferència ticquets menjador (fix o esporàdic?), beques Generalitat, beques ajuntament		
Personal/lloc treball / %	Olga Lara	Directora d'àrea	?
	Eva Delgado	Tècnica	dedicació %?
	Irene	Administrativa	dedicació %?
	Anna Puigví	Auxiliar administrativa	dedicació %?

OBJECTIUS

AVALUACIÓ DEL SERVEI		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitza ts com a indicadors ?
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				
No es realitza un seguiment adequat de la prestació del servei	—	—	—	—	—
Satisfacció escoles	El «pla de funcionament» s'elabora per a cada escola pel CCM, les dues empreses (menjar i monitoratge) i l'escola, i serveix per adaptar el servei a cada centre i distribuir tasques i obligacions entre els agents.	Cal	Cal	Cal	Cal

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitza ts com a indicadors ?
Nova contractació empresa menjar	Primar la qualitat del menjar i no discriminar a les petites empreses en el nou contracte	Contractació: en 3 lots i primant la qualitat	Abans curs vinent	No cal	No cal	Cal
Gestió del cobrament dels preus públics a les famílies massa complex	Simplificar cobrament del servei a les famílies	L'empresa cobra tarifes a les famílies (concessió: traspàs del risc operacional)	Des de l'inici de curs	Cal	Cal	Cal
		No delegació del cobrament del preu públic a DIBA	Sí/No	No cal	No cal	Cal
Seguiment insuficient de la prestació del servei	Millorar el seguiment del servei	Assistència de la tècnica del CCM a les comissions de seguiment (CCM, 2 empreses, escola, pares i mestres).	80% de les reunions del període	Cal	Cal	Cal
		Trametre enquestes de satisfacció a les escoles	Obtenir 100% de respostes	Cal	Cal	Cal

Voluntat de la Generalitat de que el CCM exerceixi la competència delegada de menjadors escolars	Exercir la competència delegada que tenim per prestar el servei a les escoles	Reunió amb totes les escoles que acabin contracte per oferir el servei	100% d'aquestes escoles	No cal	No cal	Cal
	Posar ordre en les contractacions i en la normativa de seguretat d'algunes escoles	Incorporar més escoles al servei	2 escoles	No cal	No cal	Cal

ALTRES DADES / INDICADORS

Recollim aquí la informació referent a 2 serveis, tal i com ho distingeixen els responsables

AJUTS INDIVIDUALS DE MENJADOR OBLIGATORI

Característiques:

*anual (curs escolar)

*sistematitzada

Informació recollida:

*nombre d'alumnes

FITXA DE SOL·LICITUD DE MENJADOR NO OBLIGATORI

Característiques:

*anual (curs escolar)

*sistematitzada

Informació recollida:

*nombre total de sol·licituds (alumnes)

*municipi

*escola

*curs

GENERAL

*nombre total alumnes per mes

*nombre menús consumits per mes

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

BEQUES MENJADOR

Nom:	Atorgament d'ajuts socioeconòmics no obligatoris de menjador escolar		
Missió o objectiu:	Possibilitar l'accés al menjador escolar a tots els alumnes de famílies que ho demanin i compleixin els requisits.		
Visió o ambició:	Atorgar i comunicar l'ajut abans de l'inici de curs.		
Tasques o funcions (si s'escau)	El Departament d'Ensenyament de la Generalitat, mitjançant una acord de delegació de competències al CCM distribueix un ajut anual universal per a menjador escolar en espècie (pagant a les escoles, no a les famílies). Els ajuntaments continuen centralitzant les demandes. El CCM les rep, consulta a Hisenda, introdueix totes les dades en programari de la Generalita (càlcul), gestiona les incidències personalitzadament, comunica l'atorgament a cada alumne.		
Comentaris finançament	90.000 per gestió (aprox): un import unitari per demanda tramitada i un altre per demanda atorgada.		
Personal/lloc treball / %	Olga Lara	directora àrea	10%
	Eva Delgado	tècnica	dedicació %?
	Irene	administrativa	dedicació %?
	Anna Puigví	auxiliar administrativa	dedicació %?
Personal S.GG./altres àrees	Fran Jorge	Programa informàtic <i>ad hoc</i>	dedicació hores?

OBJECTIUS

AVALUACIÓ DEL SERVEI

		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitcats com a indicadors?
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				
Feina feta	Nombre d'ajuts tramitats i nombre d'ajuts atorgats: 7.000 i 6.000 respectivament el 2017 (aprox.)	No cal	Sí	Sí	Cal
Moltes incidències	Correus electrònics amb incidències	No cal	Sí	Tipifica des	Cal
	Atenció telefònica: informació sobre la gestió, etc.	Cal	Cal	Cal	Cal
Èxit atorgament a l'inici de curs	Proporció beques al primer atorgament d'inici de curs	100%	Sí	Sí	Sí
Èxit reducció alumnes amb incidència a Hisenda	Nombre d'alumnes amb incidències a Hisenda (la solució s'ha de personalitzar i el càlcul de l'import és manual, no pel programari del Departament): de 1.000 al 2016 a 400 el 2017 (reducció del 60%: més de la meitat).	No cal	Sí	Sí	Cal
Èxit programa <i>ad hoc</i>	Percepció difusa: informació racionalitzada i disponible, simplificació de la gestió, estalvi de temps...	No cal	Cal	Cal	Cal
Calendari de pagaments	Nombre d'ajuts i data dels pagaments a a les famílies.	Cal	Sí	Sí	Cal

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment				
Dificultats comptables per realitzar l'atorgament dels ajuts a l'inci de curs	Aixecar el bloqueig de l'atorgament dels ajuts per manca d'atribució expressa del Departament. Cercar la fórmula jurídica correcta.	Redacció d'un informe vàlid per a qualsevol exercici. SI/NO	SI/NO	Sí	Cal	Cal

No poder utilitzar el programari del Departament per sol·licituds denegades, només la seva "calculadora" (ara amb incorporació de dades automàtica mercès a un programa <i>ad hoc</i> propi). Excessiva càrrega de feina per les sol·licituds denegades.	Sistematitzar, automatitzar i informatitzar al màxim la gestió de les sol·licituds de tramitació manual (les denegades) per reduir la càrrega de feina.	—Assessorament a les famílies amb ajuts denegats —Comprovació dels ajuts d'habitatge —Obtenció de dades d'Hisenda (abans les cercava la Generalitat) —Complimentació dades "calculadora" —Comunicació usuaris i ajuntaments	Cal	Cal	Cal	Cal
Haver decidit no comptar amb els ajuntaments (canvi normatiu en subvenciones) per a la relació directa amb les famílies i les escoles.	Sistematitzar, automatitzar i informatitzar al màxim les tasques que abans prestaven els municipis	—Comunicació amb els usuaris —Informació a les escoles —Control de bestretes i pagaments.	Cal	Cal	Cal	Cal

ALTRES DADES / INDICADORS

AJUT INDIVIDUAL DE MENJADOR ESCOLAR NO OBLIGATORI

La informació està recollida en un aplicatiu. Els serveix, bàsicament, per gestionar el servei. Bo i això, amb tota la informació recollida es podrien

FITXA DE SOL·LICITUD DE L'AJUT INDIVIDUAL DE MENJADOR ESCOLAR NO OBLIGATORI

Característiques:

- *anual (curs escolar)
- *sistematitzada

Informació recollida:

GENERAL

*nombre total de sol·licituds

INFORMACIÓ RELATIVA A LA UNITAT FAMILIAR QUE SOL·LICITA L'AJUT

*qui sol·licita	*mare/mare
	*tutor/-a legal
*adreça	
*municipi	
*sol·licitud curs anterior	*sí
	*no
*com usarà l'ajut	*diàriament en concepte del 50% tots els dies del curs
	*forma compactada màx.3 dies/setmana fins esgotar
	*data naixement
*nombre fills	*curs
	*demana beca
	*sí
	*no
*total membres unitat familiar	
*total membre unitat familiar amb ingressos per tipus d'ingressos	*pensions no contributives
	*ajut lloguer agència habitatge Cat
	*prestació ec. d'urgència social de les AAPP
	*rendes treball/prestació atur
*situació familiar	*família nombrosa amb carnet acreditatiu
	*família monoparental amb carnet acreditatiu
	*infants en acolliment amb resolució de la DGAIA
	*discapacitat reconeguda pel Dpt benestar i
	*distància desplaçament
	*conveni o sentència divorci
*nombre famílies ateses per serveis socials amb situació social sobrevinguda	

INFORMES (seguiment estat sol·licitud ajut)

Característiques:

*diari per curs escolar

*sistematitzada

Informació recollida:

SEGUIMENT DE L'ESTAT DE LA SOL·LICITUD D'AJUT

	*pendent de processamen	*manca doc necessari
	*beca garantida del 50%	*passaport (situació no
	*beca garantida del 100%	
	*supera el llindar de volum de negoci	
*nombre total de sol·licituds pes estat	*supera el llindar de volum de capital mobiliari	
	*supera el llindar màxim de volum de renda	
	*supera el llindar de finques urbanes	
	*pendent càlcul per irregularitats amb l'AEAT o	
	*baixa per canvi de cc	
	*beca garantida 100% NEE >60%	

DISTRIBUCIÓ MUNICIPAL

- *nombre d'unitats familiars sol·licitants per municipi
- *nombre de menors de les unitats familiars per municipi
- *nombre de sol·licitants reals per municipi
- *nombre de sol·licituds pendent de resoldre per municipi

INFORMACIÓ EN RELACIÓ ALS MENJADORS

- *nombre total de menjadors
- *nombre de menjadors per municipi
- *nombre de menjadors per escola
- *empresa qui fa el servei per menjador
- *nombre de monitors per menjador
- *capacitat màxima
- *preu servei menjador

SEGUIMENT DEL CONSUM DE BEQUES

*nombre total d'alumnes becats	*per escola
	*import beca
	*consum per mes
*consum total de beques per escola i per mes (consulta no sistematitzada)	

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	OFICINA COMARCAL HABITATGE		
Nom:	Oficina comarcal d'habitatge		
Missió o objectiu:	Assessorament i ajuts als usuaris en temes d'habitatge. Assessorament als serveis socials municipals		
Visió o ambició:			
Tasques o funcions (si s'escau)	<u>Tasques tècniques:</u> Tramitació cèdules habitabilitat. rehabilitació (uni/pluri) <u>Tasques socials:</u> lloguer (renovacions i nous preceptors) urgència: - Deutes d'hipoteca Persones desnonades de protecció oficial social, ajut implícit, intermediació hipotecària, borsa de lloguer social. <u>Convenis amb els municipis:</u> desplaçament a 5 municipis per prestar els serveis anteriors (AdMa. AdMu, P, SVM, PdM)		
Comentaris finançament	Conveni amb l'Agència d'Habitatge de la Generalitat,: quantitat fixa més un preu unitari per cada diferent tràmit		
Personal/lloc treball / %	Olga Lara	Directora Àrea	10%
	Anna del Clot	Tècnica	100%
	Lucía Sánchez	Arquitecte tèc.	100%
	Laia Díaz	Aux. Admin.	100%
	Lluïsa Llovera	Aux. Admin.	100%
	Marisa Fernández	Aux. Admin.	100%
	Mònica Garcia	Aux. Admin.	100%
Personal S.GG./altres àrees			

OBJECTIUS

		Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitats com a indicadors?
AVALUACIÓ DEL SERVEI					
Judicis i valoracions	Indicadors de resultats, impacte i econòmics				
Bona atenció als usuaris (ajuts de lloguer i especial urgència) i als tècnics (cèdula habitabilitat)	Grau de satisfacció dels usuaris	No cal	Cal	Cal	Cal
	No hi ha queixes (tret de no agafar el telèfon)	No cal	Cal	Cal	Cal
Desbordats en la gestió dels expedients	Temps mig de dedicació necessària als diferents tràmits: atenció per correu electrònic, atenció per telèfon, atenció presencial i derivació, recepció d'informació presencial (registre), introducció de l'expedient (programari Generalitat), anàlisi de l'expedient, reclamació de macances, seguiment atorgament, etc.	Cal	Cal	Cal	Cal
Compliment dels terminis de tramitació de tots els expedients de cada convocatòria	Percentatge de serveis tramitats dins de termini sobre el total d'expedients	100%	Sí	Cal	Cal
Éxit dels atorgaments	Seguiment dels atorgaments: percentatge d'ajuts atorgats sobre el total d'ajuts sol·licitats	No cal	Cal	Cal	Cal
Adequat finançament del Conveni amb l'Oficina d'Habitatge de la Generalitat	Càlcul del cost de cada tràmit contemplat en el conveni i dels no contemplats	Cal	Cal	Cal	Cal

OBJECTIUS DEL SERVEI

Reptes/mancances/problemes	Objectius	Indicadors d'assoliment	Llindar	Dades disponibles?	Es recullen sistemàticament?	Formalitats com a indicadors?
Gran volum d'expedients	Tramitar el 100% dels expedients dins del termini de cada convocatòria.	Percentatge d'expedients tramitats dins de termini sobre el total d'expedients	100%	Sí	Cal	Cal
Organitzar el registre digital (amb còpia autèntica) del servei: gran volum, espera de l'usuari, mitjans tècnics, recursos humans, etc.	Assolir una digitalització ràpida (temps d'espera de l'usuari), eficient (consum mínim de recursos humans) i correcta (obligatorietat administració electrònica) de la documentació aportada pels usuaris.	Disseny del registre òptim per a l'oficina d'habitatge, i dels mitjans tècnics i recursos humans que caldrien.	Sí/No	No cal	No cal	Cal
Necessitat eines de control (desconeixement potencialitats nou gestor de torns)	Disposar d'una eina informàtica per quantificar (volum) i mesurar (temps i costos) les tasques de cada tràmit	Disposar d'una eina útil (que incorpori a més, trucades i correus electrònics)	Sí/No	No cal	No cal	Cal
Manca eina de compartir informació intraservei (atencions telefòniques i per correu, etc.)	Compartir les informacions sobre les atencions que no estan constituïdes com a expedients	Disposar d'una eina útil.	Sí/No	No cal	No cal	Cal
Manca de reconeixement salarial	Retribució/compensació esforços horaris					
	Adequació de la categoria dels salaris a la categoria de la feina realment desenvolupada					
	Reconeixement de les tasques de coordinació					
Manca de reconeixement en general	Interlocució més fluida amb l'equip directiu					

ALTRES DADES / INDICADORS

Una part de la informació que recullen els serveis per a la gestió dels diferents serveis, i l'altra és tot d'informació que estan obligades a recollir. És tan desmesurada la quantitat d'informació que recullen que, en aquest cas, hem fet un buidat més acurat i hem seleccionat aquella informació que ens sembla que pot tenir més rellevància.

CÈDULES, REHABILITACIÓ I INSPECCIONS TÈCNIQUES D'EDIFICIS

CÈDULES

Característiques:

*anual

*sistematitzada

Informació recollida:

SEGONA OCUPACIÓ

*nombre d'expedients

*ofici d'entrada

*adreça

*municipi

*número d'entrada

*data

*estat	*favorable *requeriment *concedida
*data estat	
*modus entrega	*presencial *correu-e
Altres oficines (només tràmit d'alta)	
*nombre total	
Primera ocupació (només altes)	
*núm d'altes	
Duplicats	
*número de cèdula	
*data de sol·licitud	
*número de cèdula	
*adreça	
*municipi	
INSPECCIÓ TÈCNICA D'EDIFICIS (ITE)	
Característiques:	
*anual (informació per dia)	
*sistematitzada (excel per a gestió interna i bon servei al ciutadà)	
Informació recollida:	
EN RELACIÓ A LES ITE	
*nombre de sol·licituds de certificat d'aptitud	
*ofici d'entrada	
*data	
*codi IT	
*adreça	
*municipi	
*data enviament Barcelona	
*persona que l'entra	
*correu-e	
EN RELACIÓ ALS REQUERIMENT D'ITE	
*nombre de sol·licituds de certificat d'aptitud	
*ofici d'entrada	
*data	
*codi IT	
*adreça	
*municipi	
*data enviament Barcelona	
AJUTS REHABILITACIÓ	
Característiques:	
*anual (informació per dia)	
*sistematitzada (excel -bon servei al ciutadà- i aplicatiu generalitat)	
Informació recollida:	
EN RELACIÓ A LES TRUCADES PREGUNTANT PER LES (excel)	
*nom	
*telèfon	
*municipi	
*correu-e	
*tipus d'ajut	*supressió barreres arquitectòniques *deficiències estructurals *eficiència energètica
*adreça edifici i altres	
*data trucada	
EN RELACIÓ A LA TRAMITACIÓ DE LES AJUDES (aplicatiu)	
Sol·licitud i altra documentació administrativa	
*tipus de promotor	*junta de propietaris *propietaris de l'immoble *llogaters *altres
*adreça immoble a rehabilitar	
*municipi	

*dades cadastrals			
*ITE	*número d'inspecció *data visat *codi informe *certificat d'aptitud sol·licitat		*sí *no
*any construcció			
*total d'habitatges			
*m² útils d'habitatges			
*m² útils de locals			
*total d'entitats (habitatges + locals)			
*ús dels habitatges de l'edifici	*total habitatges ocupats *total habitatges buits destinats a		*nombre d'ús propi *nombre de llogats *nombre de buits
*tipus d'ajut sol·licitat *actuacions per a la millora de la qualitat i sostenibilitat de l'edifici *obres per realitzar ajustos raonables en matèria d'accessibilitat		*conservació edifici amb ITE *millora de instal·lació *instal·lació *millora *millora de millora o actuacions adequació *instal·lació *instal·lació *instal·lació *instal·lació	*cimentació, *cobertes, terrats, façanes i mitgeres o altres *edificis declarats béns *edificis no inclosos en la consideració anterior amb actuacions simultànies a *obres d'adaptació a la
*cost obres segons pressupost			
*superfície útil x habitatge			
*superfície útil x local			
*destinació per tipus	*residència habitual *lloguer *buit *local habitual		
*usuari habitatge >65 anys			
*persones amb discapacitat i mobilitat reduïda (certificat ICASS)			
*situació de l'expedient per tipus d'estat			
*import subvenció			
*import bestreta			
*tipus d'edifici			
*any de construcció			
Documentació tècnica			
*data inici obres *termini execució previst *data finalització obres *cost obres per tipus actuació *cost honoraris tècnics *cost total obres *referència cadastral *règim jurídic de la propietat			
			*propietat ho *propietat ve

HABITATGE SOCIAL

AJUTS

Característiques:

*anual (informació per dia)

*sistematitzada (aplicatiu generalitat; l'aplicatiu els permet fer tries amb filtres, informació que

Informació recollida:

AJUTS DE LLOGUER

*total sol·licituds

Sol·licitud (identificació de la persona que sol·licita)

*data registre sol·licitud

*data resolució

*perfil persona sol·licitant

*adreça

*municipi

*condició especial

*unitat familiar

*sexe persona sol·licitant

*estat civil persona sol·licitant

*edat

*nacionalitat

*país

*data 1a residència estat espanyol

*1a residència a Catalunya

han patit un

un lloguer a

de lloguer

discapacitat

>65 anys

35 anys amb

de violència de

monoparentals

nombroses

ex-tutelades

*assetjament im

*persones amb t

*persones en ris

*persones en siti

*persones immig

*persones retori

*total membres

*total homes

*total dones

*ingressos an

Contracte

*data del contracte

*data fi del contracte

*import lloguer

*import anual lloguer

*tipus de contracte

*referència cadastral

*supervisat

*entitats sense ànim de lucre

*parc públic

*borsa mediació lloguer social

PRESTACIONS ECONÒMIQUES D'ESPECIAL URGÈNCIA

*total sol·licituds

Fitxa d'alta

*ajut per

*data registre

*prioritat

*perfil persona sol·licitant

*lloguer

*desnonament

*hipoteca

*jutjats

*alta

*mitjana

*baixa

*sexe

*home

*dona

*soltera

*casada

*estat

*divorciada

*separada

		*parella de fet *entitat
*adreça		
*municipi		
*situació laboral persona sol·licitant	*activa	
	*aturada	
	*autònoma	
	*pensionista	
	*jubilada	
	*altres	
	*estudiant	
*primera sol·licitud	*sí	
	*no	
*import PIRMI		
*PIRMI sol·licitat	*sí	
	*no	
*PIRMI concedit	*sí	
	*no	
Sol·licitud (identificació de la persona que sol·licita)		
*data registre sol·licitud		
*data resolució		
*perfil persona sol·licitant	*sexe persona sol·licitant	
	*estat civil persona sol·licitant	
	*edat	
	*nacionalitat	
	*país	
	*data 1a residència estat espanyol	
	*1a residència a Catalunya	
*adreça		
*municipi		
*condició especial	immobiliari	
	situació de	
	monoparentals	
	discapacitat	
	trastorns	
	anys	
	risc d'exclusió	
	situació d'atur	
	immigrades	
	retornades	
*unitat familiar	*total membres	*total homes
		*total dones
	*valor IRSC in	
*ingressos IRSC no computables		
Habitatge (informació en relació a l'habitatge)		
*referència cadastral		
*adreça		
*municipi		
Deute sol·licitat		
*rendes lloguer	*nombre de mesos impagats	
	*import lloguer	
	*mes darrer lloguer pagat	
	*any darrer lloguer pagat	
*préstec hipotecari	*data del préstec	
	*entitat de crèdit que ha concedit hipoteca	
	*import compra	
	*import préstec	
	*%	
	*nombre quotes impagades	
	*import quota mensual	
	*mes darrera quota pagada	
	*any darrera quota pagada	

*pagaments	*mesos sol·licitats	
	*altres ajuts	*renda bàsica emancipació
		*ajut lloguer just
		*personalitzats

REGISTRE DE SOL·LICITANTS D'HABITATGE DE PROTECCIÓ OFICIAL

Característiques:

*anual (informació per dia)

*sistematitzada (aplicatiu generalitat; en aquest cas poden generar informes molt útils per

Informació recollida:

DADES SOL·LICITANT

*data inscripció	
*data caducitat	
*residència permanent	*sí *no
*sexe	*home *dona
*estat civil	*casada *soltera *divorciada *separada *vídua
*data naixement	
*minusvalia >33%	*sí *no
*mobilitat reduïda	*sí *no
*necessitat habitatge adaptat	*sí *no
*ingressos anuals	
*ingressos AEAT	
*situació laboral	*contracte fix *contracte temporal *aturada
*municipi empadronament	
*persona retornada	*sí *no
*violència de gènere	*sí *no
*vulnerabilitat econòmica	*sí *no

DADES COSOL·LICITANT

*residència permanent	*sí *no
*sexe	*home *dona
*estat civil	*casada *soltera *divorciada *separada *vídua
*data naixement	
*minusvalia >33%	*sí *no
*mobilitat reduïda	*sí *no
*necessitat habitatge adaptat	*sí *no
*ingressos anuals	

*ingressos AEAT	
*serà cotitular habitatge	*sí *no
*situació laboral	*contracte fix *contracte temporal *aturada
*municipi empadronament	
*persona retornada	*sí *no

UNITAT DE CONVIVÈNCIA

*nombre de memebre	
*reagrupament familiar	*sí *no
*família nombrosa	*sí *no
*nombre de fills	
*família monoparental	*sí *no
*algun membre minusvàlid	*sí *no
*amb mobilitat reduïda	*sí *no
*necessitat habitatge adaptat	*sí *no

CARACTERÍSTIQUES UBICACIÓ

*tipologia d'habitatges a les quals desitja accedir	*propietat	*sí *no	
	*lloguer	*sí *no	
	*en lloguer amb opció	*sí *no	
*desitja participar en algun d'aquest prorames de lloguer d'habitatges	*habitatge u	*sí *no	
	*lloguer gent	*sí *no	
	*lloguer gent	*sí *no	
*municipis on sol·licita l'habitatge	*municipi 1	*relació	*hi viu *ho treballa *hi...
	*municipi 2	*relació	*hi viu *ho treballa *hi...
	*municipi 3	*relació	*hi viu *ho treballa *hi...

NECESSITAT D'HABITATGE

	*no	
*la persona sol·licitant o algun dels memebres de l'aunitat familiar diposa actualment d'habitatge en propietat	*sí	
		*habitatge fora d'ordenació
		*sí *no
		*afectat per expedient
		*sí *no
		*superfície inadequada o
		*sí *no
		*habitatge sense cèdula
		*sí *no
		*designat judicialment
		*sí *no
		*cotitular amb una quota de
		*sí *no
		*algun membre unitat
		*sí *no

Promoció econòmica	Medi ambient	Serveis de Benestar Social i Serveis a les Persones
Estratègia		Servei d'atenció social primària
Observatori		EAIA
Mercat de treball		Ciutadania i immigració
Teixit productiu		Transport adaptat
Emprenedoria		SIAD
Allotjament empresarial		Persones amb dependència
OCC		Servei d'Atenció domiciliària (SAD)
CAAD		Doventut
Educació ambiental		Educació
Servei comarcal de boscos, rieres i ACE		Transport escolar
Meteorologia		Menjadors escolars
Control de mosquits		Beques menjadors
Sanejament		Ajuts
Control d'abocaments		Habitatge
[Canvi climàtic]		
PAC		
Protecció Civil		
Abastament		
Residus		
Salut pública		

Nombre de salaris
Milers d'euros de despeses pressupost 2018

Racionalització

ALINEACIÓ ESTRATÈGICA
Alineació estratègica amb la missió del servei
Alineació estratègica amb la corporació
Lideratge clar i autoritat consolidada

REENGINYERIA de la PRESTACIÓ

Eficiència

REPTE de la DIGITALITZACIÓ/AUTOMATITZACIÓ
Proactivitat en el repte de la digitalització de la gestió (administració electrònica)
Automatització dels cobraments: preus públics, taxes, liquidacions,

MANCA d'AVALUACIÓ dels SERVEIS
Recullen dades per avaluar la qualitat del servei?
Queixes sobre la càrrega de treball

POC CONTROL ECONÒMIC
Recullen dades sobre el grau de finançament del servei?

Domini de les 3 eines bàsiques de gestió comarcal

ACTUALITZACIÓ dels INSTRUMENTS d'ENCÀRREC (CONVENIS)
Actualització dels instruments d'encàrrec (convenis, contractes-programa, delegacions, encàrrecs, demanda de subvencions)

ACTUALITZACIÓ dels INSTRUMENTS de PRESTACIÓ (CONTRACTACIÓ)
Actualització dels instrumenst de prestació: contractacions personal o externs.

ACTUALITZACIÓ dels INSTRUMENTS FINANCERS (JUSTIFICACIONS)
Actualització dels instruments financers: ordenances, convenis, etc.
Sistematització de les justificacions

Dialèctica serveis operatius- serveis generals

RELACIÓ entre els SERVEIS OPERATIUS i els SERVEIS GENERALS
Funcionament suport administartiu a les àrees
Demandes a serveis generals: serveis jurídics (co
Demandes a serveis generals: serveis econòmics (estudis de costos, compatibilitat analítica, automatització cobraments i pagaments, viabilitat cofinançament subvencions, facilitació justificacions)