

**“Estudi sobre el grau d’Implantació
de l’RSC a l’Administració local de la
Província de Barcelona”**

Informe Final

Barcelona, Abril 2013

1. Introducció

1.1 Antecedents

Des de la Diputació de Barcelona sempre s'ha apostat i s'ha donat suport a tots els temes referents a la Responsabilitat Social, tant en el territori com en el teixit empresarial i també a nivell institucional. Així el 2011 es va publicar la primera memòria de sostenibilitat i es va crear un espai d'RSC al web corporatiu.

Pel que fa a la gestió ètica i responsable i al foment de la creació de territoris socialment responsables, la Diputació de Barcelona, així com alguns ajuntaments, ja han realitzat accions a nivell intern. En casos puntuals fins i tot s'han adherit a la Xarxa Retos de Territoris Socialment Responsables promoguda pel Ministerio de Empleo y Seguridad Social, tant la mateixa Diputació com els municipis de Mataró i Vilanova i la Geltrú.

Des de la Subdirecció d'Organització, Processos i Informació Corporativa es vol potenciar i desenvolupar la gestió pública responsable, amb criteris de responsabilitat social, als ajuntaments de la província de Barcelona mitjançant noves línies d'assistència que puguin ser d'interès per als municipis que ja estiguin o vulguin treballar aspectes de responsabilitat social.

1.2 Objectiu

L'objectiu d'aquest estudi és avaluar el grau d'implementació de l'RSC en l'Administració local de la província de Barcelona en relació a diferents aspectes i segments per poder assentar les bases de futures línies de treball segons els reptes i objectius de futur dels ajuntaments i, també, la identificació de bones pràctiques.

2. Metodologia

Per tal de dur a terme l'avaluació del grau d'implantació de l'RSC en l'Administració local de la província de Barcelona, s'han avaluat les diferents pràctiques d'RSC i objectius de futur de 10 municipis.

L'avaluació s'ha realitzat en base a un qüestionari detallat i entrevistes semiestructurades amb cadascú dels municipis participants.

2.1 Selecció dels municipis

Per poder fer la primera valoració sobre l'interès de la iniciativa dels municipis, des de la Diputació de Barcelona es va enviar un comunicat als diferents ajuntaments de la Província de Barcelona, de més de 10.000 habitants, convidant-los a participar en el cas que estiguessin interessats.

De les respostes obtingudes, des de la Diputació de Barcelona es varen seleccionar els 10 municipis següents:

Ajuntaments de l'estudi	Nº habitants
Ajuntament de Castelldefels	63.224
Ajuntament de Gavà	46.643
Ajuntament de les Franqueses del Vallès	19.222
Ajuntament del Masnou	22.550
Ajuntament de Mataró	124.161
Ajuntament de Molins de Rei	24.600
Ajuntament de Sabadell	208.494
Ajuntament de Santa Margarida de Montbui	10.000
Ajuntament de Vilanova del Camí	12.567
Ajuntament de Vilanova i la Geltrú	67.000

La mostra ha permès avaluar el nivell d'implantació d'accions RSC, tant externes com internes, presents en la província, incloent ajuntaments de diferents grandàries en nombre d'habitants així com diferents recorreguts en temes d'RSC.

2.2 Qüestionari i Aspectes RSC en l'Administració local

Amb el doble objectiu de sistematitzar la recollida d'informació i dades, i al mateix temps oferir un marc, estructura i context sobre l'RSC a l'Administració local, es va elaborar un qüestionari detallat estructurat en 9 aspectes:

1. Bon Govern i Ètica

2. Estratègia, prestació de serveis i tràmits

3. Transparència

4. Infraestructures: urbanisme i mobilitat

5. Ocupació

5.1. Treballadors/es de l'ajuntament

5.2. Creació d'ocupació al territori

6. Medi Ambient

6.1. Gestió ambiental dins l'ajuntament

6.2. Gestió ambiental del territori

7. Societat

7.1. Acció social interna

7.2. Impacte social en el territori

8. Compra Pública Responsable

9. Diàleg

9.1. Diàleg amb els treballadors i treballadores

9.2. Diàleg amb la ciutadania i els grups d'interès

Els aspectes i accions relatives a la gestió socialment responsable interna de l'Administració local han estat el principal focus de l'estudi, i, complementàriament la incorporació i identificació de les accions externes innovadores dutes a terme i impulsades per la mateixa Administració local.

El qüestionari incorpora per a cadascú dels aspectes, preguntes i qüestions concretes per a que cada Administració local pugui identificar i explicar les seves accions RSC. També s'incorpora un espai obert per a reflexions d'objectius de futur, així com la identificació de quines àrees de l'ajuntament es veuen involucrades en cadascun dels aspectes. Així mateix, s'ha ofert la possibilitat d'incorporar aclariments i informació addicional, per poder fomentar la inclusió i identificació de les màximes bones pràctiques i iniciatives possibles.

2.3 Recollida de la informació i realització d'entrevistes

Per a cadascun dels ajuntaments es va disposar d'una persona referent de contacte. Al realitzar el primer contacte a través de la Subdirecció d'Organització, Processos i Informació Corporativa de la Diputació de Barcelona amb els departaments de RRHH, han estat els responsables d'aquests qui molts cops han assumit el rol de referents, o s'han derivat a coordinadors/es generals i a personal tècnic RSE (departamentals o en les àrees de promoció econòmica), en els casos que aquestes figures ja estiguessin identificades internament.

Donat l'abast transversal i interdepartamental de l'RSC, la persona de referència ha estat l'encarregada de distribuir i recollir la informació sol·licitada mitjançant els qüestionaris conjuntament amb les diferents àrees involucrades en cadascú dels diferents aspectes avaluats. Cada ajuntament ha escollit la millor manera de recopilar la informació, a través de reunions conjuntes dels diferents caps d'àrea, amb reunions puntuals presencials, trucades telefòniques i/o distribució via mailing. Per part dels ajuntaments s'ha valorat molt positivament el contacte directe, ja que ha permès prendre consciència dels diferents projectes i bones pràctiques i compartir-los de forma transversal.

En cadascun dels municipis s'ha realitzat una jornada d'entrevistes presencial en els propis ajuntaments, la dinàmica de les entrevistes va ser en tot moment constructiva. Es va presentar el projecte en detall així com els seus objectius, es van resoldre dubtes sobre conceptes i accions, i es varen comentar les preguntes i respostes del qüestionari intentant identificar i completar amb iniciatives addicionals que els ajuntament duguessin a terme i que encara no haguessin estat recollides.

La recomanació inicial per millorar l'eficiència i productivitat de les entrevistes fou que uns dies abans s'hagués enviat el qüestionari emplenat amb la major informació possible. Tot i així, i degut a les dificultats i sobresaturació de feina d'alguns ajuntaments, alguns dels qüestionaris es varen tancar amb recollides posteriors d'informació d'algunes àrees.

3. Anàlisi grau d'implantació de l'RSC a l'Administració local

A continuació presentem l'anàlisi realitzat a partir dels diferents qüestionaris i entrevistes als ajuntaments, en base als 9 aspectes d'RSC, sobre l'estat de maduresa, bones pràctiques identificades i reptes de futur identificats.

3.1 Bon Govern i Ètica

Descripció

“El comportament de l'Administració local ha d'estar guiat per uns valors de caràcter ètic, de sostenibilitat, transparència i de responsabilitat social. El bon govern es basa en les premisses d'una gestió ètica i transparent on es gestionin els impactes econòmics, socials i ambientals que se'n deriven. És necessari el compromís dels alts càrrecs així com també una estructura i objectius transversals comuns.”

Situació Actual i Identificació de Bones Pràctiques

La **formalització dels compromisos de bon govern i ètica** dels diferents ajuntaments s'ha presentat de forma bastant heterogènia i en diferents graus de maduresa. Des d'ajuntaments on no es disposen de polítiques o codis interns de bon govern i ètica formalitzats, a ajuntaments que han formalitzat el seu compromís a través d'adhesions a codis genèrics (per exemple el “Código de Buen Gobierno Local” de la Federació Espanyola de Municipis) a l'elaboració dels propis codis ètics i de bon govern , i en algun cas, elaborat de forma participativa.

Vilanova i la Geltrú

Elaboració del **Codi Ètic i de Bon Govern** a través d'un **procés participatiu, intern i transversal**. A partir d'un primer esborrany, redactat per la unitat d'RSC, es va revisar dins la Comissió Tècnica d'RS per a recollir aportacions, també de la Junta de Govern i de la resta de grups del consistori, a través de la Comissió Informativa corresponent. Així mateix, també es va posar a disposició de la resta de treballadors de l'ajuntament per recollir aportacions i comentaris. Des de la unitat d'RSC es varen recollir les diferents aportacions i es va redactar la proposta final que queda pendent d'aprovació definitiva pel Ple, el mes d'abril de 2013.

Es preveu la creació d'una **Comissió d'Ètica**, amb la participació tant de membres interns de l'ajuntament com d'agents externs(defensor de la ciutadania, representants de la ciutadania , etc.)

La majoria d'ajuntaments disposen de polítiques de qualitat, sobretot en les àrees de promoció econòmica, degut als requeriments formals de disposar de sistemes de gestió de qualitat certificats per poder accedir a subvencions i ajuts. A nivell ambiental no s'han desenvolupat polítiques ambientals concretes en la majoria de casos, però sí actuacions i marcs de compromís a través de diferents adhesions i programes (per exemple l'Agenda 21 i el Pacte d'alcaldes i alcaldesses).

S'observa una **implicació** important dels municipis pel que fa a **l'adhesió a diferents iniciatives i xarxes** amb temàtica RSC. La totalitat de la mostra de municipis forma part del Pacte d'alcaldes i alcaldesses, i quasi tots de l'Agenda21. Així mateix, també s'han observat algunes adhesions a les xarxes de pobles i ciutats per la sostenibilitat i a la de drets humans promoguts per la Diputació de Barcelona, així com altres adhesions, com per exemple la Carta Europea dels Drets Humans. També esmentar l'adhesió de 2 municipis a la Xarxa Retos, impulsada pel Ministeri de Treball i Seguretat Social amb l'objectiu d'articular i implementar diferents estratègies per al desenvolupament de Territoris Socialment Responsables.

En referència a la **formalització concreta** d'aspectes d'RSC en **polítiques de Responsabilitat Social** encara hi ha molt camí a recórrer i la necessitat d'introduir el concepte d'RSC dins la gestió tècnica i política dels ajuntaments. Només un dels ajuntaments incorpora una política i compromisos concrets d'RSC dins del pla de mandat i una unitat d'RSC específica.

Vilanova i la Geltrú

Des d'alcaldia s'ha promogut i creat, el mes de setembre de 2011, una unitat **d'RSC**, la primera a Catalunya, de forma transversal i independent, amb actuacions internes i externes. L'objectiu de la mateixa és buscar una connexió de les diferents iniciatives i departaments de forma transversal. Aquesta unitat ha tingut bona acollida dins l'ajuntament, sol·licitant-se la seva participació en diferents accions i projectes.

Existeix també una **Comissió Tècnica d'RSC** amb representació dels diferents responsables dels departaments amb vinculació amb l'RSC (Gerència, Promoció Econòmica, Economia, Serveis Socials, Medi Ambient, Comunicació, RRHH... etc). Reunions amb una periodicitat aproximada bimensual.

També s'han identificat diferents **accions formatives i de sensibilització** internes en aspectes d'RSC en alguns ajuntaments. Sobretot en aspectes ambientals i de sostenibilitat, i de forma puntual en aspectes de transparència, ètica i bon govern, participació, igualtat i RSC.

Mataró

Realització d'accions de **formació i sensibilització** per als treballadors/es en aspectes ambientals (estalvi energètic), responsabilitat social, riscos psicosocials i ús de llenguatge no sexista. Addicionalment, es realitzen formacions en referència a les **polítiques i procediments ètics** assumits pels ajuntaments. De forma conjunta amb l'Oficina Antifrau s'han realitzat formacions per a comandaments i està prevista la seva ampliació a la totalitat de la plantilla durant el 2013.

Quant a la **implicació política i dels equips de govern** de forma directe i amplia com a concepte d'RSC, només s'ha apreciat en alguns ajuntaments puntuals. La implicació directa és major quan es tracta específicament de temes de transparència i bon govern.

Santa Margarida de Montbui

Implicació directa des d'alcaldia en la promoció de l'RSC interna i la voluntat que irradii cap als diferents actors del municipi. Enfocament de **Territori Socialment Responsable**, amb la col·laboració, participació, corresponsabilització i cerca de sinergies.

Reptes i objectius de futur dels ajuntaments

Cal seguir treballant en la **formalització dels compromisos de bon govern i ètica**, per acabar adoptant i formalitzant **polítiques d'RSC integrals internes** (més amplies, en aspectes no només de bon govern i ètica, sinó també socials, econòmics i ambientals).

Un dels reptes a afrontar és poder **establir objectius concrets i els mecanismes, comitès i sistemes d'avaluació corresponents** per assegurar que la formalització dels compromisos s'implementi a la pràctica.

És important poder remarcar **l'abast transversal** i la implicació dels diferents departaments en la formalització i gestió tant ètica i de bon govern com d'RSC, amb la necessitat de veure's **impulsada i reforçada** des de les àrees de **gerència i alcaldia** per poder fer-se efectives.

A partir de l'exemplaritat i bones pràctiques internes en l'Administració local, el repte final és poder acabar desenvolupant **territoris socialment responsables**, amb la participació i col·laboració dels ciutadans i dels diferents agents econòmics, socials i ambientals del municipi. S'ha observat que el 30% dels ajuntaments estan ja apostant per aquesta via directament, introduint el concepte de TSR dins del seu discurs i accions. En altres municipis també s'ha observat aquesta voluntat d'extensió de la responsabilitat social a tots els agents, realitzant i buscant solucions i programes conjunts amb tots ells.

Vilanova i la Geltrú

Implantació del **projecte pilot de TSR** en el marc de la marca '**Gran Penedès**', centrat inicialment en l'àrea de turisme i en un grup de 5 empreses concretes. L'objectiu és desenvolupar les destinacions turístiques corresponents al Penedès i l'Eix Diagonal com uns territoris socialment responsables, com a estratègia per a enfortir la seva capacitat de creació de riquesa de manera respectuosa amb els requeriments de la societat, i amb especial èmfasi en el manteniment i creixement de l'ocupació i increment de la qualitat laboral.

3.2 Estratègia, prestació de serveis i tràmits

Descripció

“La sostenibilitat i responsabilitat social dels ajuntaments es sustenta en la capacitat de planificar, produir, mesurar i avaluar els impactes i resultats obtinguts de les diferents accions a curt, mig i llarg termini.”

Situació Actual i Identificació de Bones Pràctiques

Quant a l'avaluació de la **incorporació d'aspectes concrets d'RSC en els plans d'actuació municipal (PAM)**, s'ha observat que el 80% d'ajuntaments disposen de Plans d'Acció Municipal, on s'incorporen compromisos concrets envers l'RSC en dos casos.

Vilanova i la Geltrú

L'RSC s'ha incorporat com a un dels **objectius del PAM**. En l'objectiu nº 9 l'ajuntament es compromet a *"Construir una administració accessible i propera a la ciutadania, de qualitat i eficient, basada en la transparència i en criteris de responsabilitat social"*

Mataró

Dins del Compromís del Pla de Mandat 2011-2015, s'inclou el **compromís de continuar acompanyant les empreses, gremis i associacions** de la ciutat en matèria de **responsabilitat social** i impuls de la Xarxa Retos.

Durant el 2012, les accions es varen centrar en l'impuls d'accions i cerca de noves vies per millorar l'RSE de les empreses, impulsar compromisos envers la inclusió social, el desenvolupament sostenible i l'ampliació de la Xarxa Retos amb nous socis.

Per al 2013, els objectius marcats son mantenir i promocionar les actuacions RS en tots els àmbits, sobretot amb les empreses, obrir una dimensió comarcal d'acompanyament i difusió de l'RSC i consolidar imatge de lideratge en l'àmbit RSC a través de la Xarxa RS Mataró i la Red Retos.

Així mateix, el 40% dels ajuntaments mencionen específicament el compromís adquirit respecte el foment de la transparència, i en un 20% s'entreveu alguna línia RSC, sobretot en aspectes ambientals. Del 20% d'ajuntaments restants, tot i no disposar de compromisos de pla de mandat, si que en els pactes de govern, en un dels casos, s'ha fomentat igualment la transparència i anticipació de la informació a la ciutadania, i en l'altre el foment del diàleg amb la ciutadania i els grups d'interès.

Gavà

Durant el Juliol de 2012, es va establir **l'Acord per Gavà**, un pacte ciutadà per superar la crisi, establint les bases per un acord social, econòmic i polític a través de la col·laboració i corresponsabilitat (ciutadania, entitats i associacions, empreses, agents socials i econòmics) en la implicació en afers comuns, reforçant el paper de l'ajuntament com a impulsor, incentivador i aglutinador d'iniciatives.

En l'acord s'incorporen diferents aspectes RSC en l'assumpció dels compromisos de l'ajuntament:

- Proximitat, lideratge i transparència
- Eficiència, modernització, orientació a resultats i mecanismes de control

- E-administració i Cartes de Servei (qualitat)
- Col·laboració i corresponsabilitat de tots els grups d'interès

Quant al **seguiment dels objectius** marcats en el pla estratègic, s'han visualitzat bones pràctiques, en alguns ajuntaments, quant a la sistematització del seu seguiment a través de l'establiment d'indicadors i % d'acompliments, en alguns casos suportats amb aplicatius informàtics, i puntualment comunicant el seguiment i compliment de forma oberta a la ciutadania a través del web. En casos menys desenvolupats, el seguiment es realitza a través de reunions anuals entre les àrees i alcaldia, memòries internes d'activitats o rendint comptes en els plens municipals.

Mataró

Realització del **seguiment del pla d'acció municipal** i comunicació del grau d'assoliment a través d'una eina informàtica que es pot **visualitzar a través del web municipal**. De forma actualitzada, es disposa dels percentatges orientatius del seu estat d'execució i la valoració per part del responsable. Cada actuació conté, a més, informació qualitativa amb els comentaris i les fites més rellevants, i la possibilitat de posar-se en contacte amb els responsables per via telefònica o telemàtica.

S'està treballant per completar l'aplicació amb informació d'indicadors i poder oferir informació d'altres projectes que també contribueixen a assolir els objectius del PAM, així com indicadors de seguiment que permetran avaluar les fites fixades en els diferents àmbits.

Addicionalment, mencionar també una bona pràctica de bon govern a nivell pressupostari i de comptes, on s'ha realitzat l'esforç de comptabilitzar els costos per àrea i subàrea, analitzant els recursos destinats i impacte en la ciutadania, i on a partir del 2013 s'està treballant en la realització de pressupostos transversals per projectes.

Castelldefels

Des de 2011 es realitza un **anàlisi exhaustiu de costos de serveis i subserveis** de tot l'ajuntament, analitzant els recursos destinats (tant propis, personal, com externs, empreses subcontractades), subvencions, ingressos així com l'impacte a la ciutadania i vinculació amb el PAM. A partir d'aquest estudi en detall s'originen una sèrie d'accions de millora que permeten la presa de decisions informada. Enguany estan treballant per incorporar a la comptabilitat municipal els centres de despeses i alguns projectes al pressupost municipal.

Un altre aspecte considerat ha estat el compromís i avaluació en la qualitat dels serveis que s'ofereixen al municipi. A través de les **cartes de servei**, on es recullen de forma ordenada i sistematitzada el conjunt de productes (béns i serveis) que l'administració pública posa a disposició de la ciutadania i dels seus usuaris i beneficiaris, es fan explícits i públics els compromisos i nivells de qualitat que cada servei es compromet a assolir.

El 50% dels ajuntaments no disposen de cartes de servei detallades, però si faciliten informació a través de catàlegs de serveis a través de les diferents pàgines webs de forma més o menys detallada. En la resta, s'estan començant a treballar (10%), millorant (20%) o es disposen ja de forma complerta (20%) essent, fins i tot, en algun cas una de les principals prioritats a nivell de gerència.

Quant a l'**avaluació de la qualitat** dels serveis prestats, en alguns ajuntaments encara no s'avalua, o en altres només de forma parcial en algunes àrees. En els ajuntaments on s'avalua la qualitat dels serveis prestats, en alguns casos les avaluacions són internes per àrea. En altres, es disposen d'enquestes de satisfacció per a determinats serveis, i, puntualment, d'enquestes de satisfacció a la ciutadania (normalment en àrees específiques certificades amb la ISO 9001 de qualitat, al ser requeriment del sistema de gestió). També s'ha observat en un cas la possibilitat d'avaluar l'ajuntament en diversos aspectes, entre ells la satisfacció dels serveis prestats a través del web ("valora el teu ajuntament").

L'**administració electrònica**, ha demostrat ser, en molts països, una eficient manera per a poder prestar serveis públics de major qualitat i en menor temps, augmentant al mateix temps la transparència i productivitat, permetent prestar millors i més serveis amb menys recursos.

La totalitat dels ajuntaments avaluats, i en compliment de la Llei 11/2007 d'Accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, posen a disposició de la ciutadania la possibilitat de realitzar alguns tràmits i instàncies electrònicament. No obstant el grau d'avanç en quan al número i tipus de tràmits i gestions que es poden realitzar varia d'ajuntament en ajuntament, quasi sempre de forma proporcional a les dimensions del municipi. A través de les seccions de "seu electrònica" en les webs municipals, es solen aglutinar els accessos als registres telemàtics, tràmits, carpetes ciutadanes, perfils de contractants i secció de suggeriments i queixes. En la majoria dels casos s'han observat manuals de funcionament per a la realització dels tràmits a l'abast i de forma clara per a la ciutadania, informant normalment de la descripció del tràmit, qui ho pot demanar, terminis, temps de tramitació, documentació necessària, preu i canals de tramitació. En la majoria d'ajuntaments, el seguiment i contacte en cas d'incidències per part de la ciutadania es centralitza a través de les oficines d'atenció al ciutadà o registres, i es preveu la introducció de la possibilitat del seguiment dels tràmits cada cop en major grau de forma electrònica mitjançant les carpetes del ciutadà.

Així mateix, de forma interna també s'estan començant a fomentar, i en alguns casos a prioritzar, l'administració electrònica per tramitar expedients administratius, aprovació de reglaments municipals, firmes electròniques, documentació i arxiu electrònic, e-factura, pagaments on-line, etc.

Gavà

El pla de modernització i innovació municipal **Gava21** (2012-2015) es centra en l'optimització dels recursos i processos de l'ajuntament amb un clar enfocament d'eficiència i gestió. S'han establert 3 línies d'acció: cartera de serveis, mesures organitzatives i millora de la productivitat, amb activitats detallades, quantificades i calendaritzades.

S'ha apostat per un **model de gestió per resultats** i es pretén el seu seguiment i avaluació a través d'un quadre de comandament integral i transversal.

Dins del pla, s'ha prioritzat l'elaboració de **cartes de serveis detallades** i l'**e-administració** (tràmits expedients administratius, aprovació reglaments municipals, document i arxiu electrònic, e-factura, pagaments on-line, seu electrònica, carpeta ciutadana, perfil del contractant, etc.)

Castelldefels

A nivell intern, es disposa d'una eina de gestió (PAC) per facilitar la **gestió d'expedients**, incorporant la signatura electrònica per a la realització i aprovació de resolucions i decrets en alguns casos. La introducció de l'administració electrònica provoca l'anàlisi de determinats processos (revisió de formularis, elaboració de models de document, eliminació de duplicitats, etc.) tot això facilita la gestió tant a nivell presencial com telemàtic. S'estan establint convenis d'interoperabilitat perquè des de l'Ajuntament es pugui sol·licitar documentació a altres administracions (Hisenda, Seguretat Social,...) i estalviar-li al ciutadà.

A partir d'abril s'instal·larà la nova versió de registre que incorporarà l'escaneig de documentació. Les àrees rebran el registre d'entrada escanejat per facilitar la gestió dels expedients electrònics.

Reptes i objectius de futur dels ajuntaments

Els principals reptes de futur identificats i els objectius establerts pels ajuntaments en aquesta àrea son:

- Impulsar i perfeccionar la gestió i avaluació per objectius, amb l'establiment de quadres de comandament integrals transversals per al seu seguiment (40% dels ajuntaments)
- Fomentar i perfeccionar les cartes de serveis detallades, indicant compromisos, terminis i nivells de servei (40%)
- Impulsar l'administració electrònica, tant externament, de cara a la ciutadania i usuaris, i internament (50% dels ajuntaments ja han establert objectius en aquesta línia)

Buscant l'optimització i eficiència en la gestió municipal, optimitzant l'ús dels recursos, alineant les accions a objectius concrets i fomentat el seguiment i la seva implantació.

3.3 Transparència

Descripció

“La transparència, l'accés a la informació pública i les normes de bon govern han de ser els eixos fonamentals de tota acció política. Els ciutadans i ciutadanes han de poder conèixer com es prenen les decisions que els afecten, com s'utilitzen els recursos públics i sota quins criteris actuen les administracions.”

Situació Actual i Identificació de Bones Pràctiques

El foment de la transparència en la gestió municipal s'està situant en l'agenda dels equips de govern i tècnics municipals. Addicionalment, **la proposta de llei de transparència** del 2012, preveu que el conjunt d'informació que detalla subjecte a obligacions de transparència, estigui publicada en les corresponents seves electròniques i pàgines web de forma clara, estructurada, comprensible i accessible pels interessats.

Així mateix, l'ONG Transparència Internacional ha desenvolupat una sèrie de 80 indicadors a través dels quals s'avalua **l'índex de transparència dels ajuntaments** (índex ITA). Fins el moment, s'avaluen de forma obligatòria els principals 110 ajuntaments estatals (en termes de població i/o representació territorial). No obstant, els ajuntaments que ho desitgen podran avaluar a través de l'entitat de forma voluntària el seu índex de transparència.

S'ha observat que en els ajuntaments avaluats, amb poblacions majors de 40-60.000 habitants, ja disposen en gran part de la informació que es requerirà, amb la proposta de llei, a nivell de transparència publicada en les seves pàgines webs. Els ajuntaments que, o bé de forma obligatòria, o bé de forma voluntària, han optat per avaluar i calcular el seu índex de transparència ITA ja parteixen amb molt bona base per complir amb la totalitat de la futura llei (elevada correlació d'indicadors ITA amb els requeriments que entreveu el projecte de llei).

Sabadell

Línea impulsada directament des d'alcaldia, l'ajuntament de Sabadell es considera un dels més transparents de tot l'estat. A través de l'ONG Transparència Internacional, s'ha obtingut una puntuació del **96,3% en l'índex ITA** al 2012. Així mateix, han estat reconeguts per la UAB, com el municipi català (>200.000 habitants) amb **millors bones pràctiques de transparència** durant el 2012.

Addicionalment, dins del projecte d'Smartcity, i a través de **OpenData SBD**, es posen a disposició, en format digital estandaritzat, les dades públiques de l'ajuntament. Només hi ha 47 ciutats amb Open Data al món. Les dades s'agrupen en 4 blocs: territori, població, serveis a les persones i economia i treball.

Gavà

Implicació de l'alcaldia en el **foment de la transparència i govern obert**, impulsant-ne la seva aplicació i posant a l'abast de tota la ciutadania d'informació rellevant per al seguiment i avaluació de l'activitat de l'ajuntament. Es publiquen de forma voluntària els **indicadors de transparència ITA**

No obstant, s'ha identificat que en els ajuntaments més petits (menors de 40-60.000 habitants), el nivell d'informació a disposició pública a través de la web és bastant limitat.

Reptes i objectius de futur dels ajuntaments

Com hem indicat abans, el foment de la transparència comença a ser un tema important en l'agenda municipal, tant a nivell tècnic com polític.

S'ha observat que els ajuntaments de més grandària, s'han marcat com a objectius de futur seguir treballant i fomentat la transparència municipal, amb la voluntat de mantenir la publicació dels indicadors ITA en la majoria d'ells i, fins i tot, en alguns casos avaluar quins indicadors i informacions addicionals podrien ser d'interès fer públics també per fer-los accessible.

El repte, a part de donar accés a la informació, és que la informació es trobi fàcilment a l'abast i que aquesta al mateix temps estigui expressada de forma comprensible per a la ciutadania i persones/grups interessats.

La previsible entrada en vigor del projecte de llei de transparència, es preveu que impacti directament als ajuntaments més petits, ja que la majoria no disposen de mecanismes interns sistematitzats per a la recollida de tota la informació que es preveu subjecte a transparència pública, i poca és actualment accessible a través de les pàgines web. Així mateix, alguns han indicat que tecnològicament amb els servidors i la plataforma web actuals podien tenir dificultats tècniques.

3.4 Infraestructures: Urbanisme i mobilitat

Descripció

“Els municipis han de promoure el desenvolupament d’una planificació urbana i de mobilitat sostenible amb els objectius d’aconseguir, per una banda, la major eficiència ambiental i energètica, optimitzant la utilització dels recursos i minimitzant les seves emissions, i per l’altre fomentar i augmentar els nivells de cohesió social i qualitat de vida dels seus habitants.”

Situació Actual i Identificació de Bones Pràctiques

En referència a la planificació urbana i mobilitat, en major o menor mesura, es pren en consideració tant aspectes ambientals com de cohesió social, destacant la cerca d’optimització de consums, ciutat compactes, integració i preservació de l’entorn així com el foment de l’accessibilitat i mobilitat sostenible.

Sabadell

Desenvolupament del projecte **SmartCity**, per dotar a la ciutat d’infraestructures, xarxes i dispositius intel·ligents per gestionar de manera interactiva, eficient i ecològica la ciutat i poder-la dotar de més serveis a un cost menor, aplicant les noves tecnologies.

Els objectius marcats han estat facilitar informació a temps reals de l’ajuntament, reduir la despesa pública en gestió de serveis, millorar l’eficiència i qualitat dels servies, sostenibilitat, impuls de l’economia del coneixement i esdeveniment de ciutat modèlica. Els eixos desenvolupats han estat en l’àrea **ambiental, mobilitat, d’eficiència energètica, govern i ciutadania, competitivitat i qualitat de vida.**

Vilanova del Camí

Segell Innpulso, en reconeixement en matèria i+D+i per l’esforç i compromís d’oferir als ciutadans accés a les noves tecnologies implementant wifi, cablejat, emissors tdt, material informàtic, fibra òptica, etc, la rehabilitació d’equipaments municipals per a activitats turístiques i culturals

En referència a la mobilitat i transport sostenible, indicar que a part de fomentar el transport públic, el 50% dels municipis disposen de carrils bici. També s’han facilitat altres alternatives sostenibles de mobilitat, com la compartició de cotxe (30%), aparcaments específics per a bicicletes amb seguretat (30%) i punts de recarrega per a vehicles elèctrics (10%).

Reptes i objectius de futur dels ajuntaments

En aquesta àrea no s’han identificat inquietuds o reptes específics més enllà de la voluntat de voler seguir promovent millores urbanes en termes d’accessibilitat i mobilitat.

3.5 Ocupació

3.5.1 Treballadors/es de l'ajuntament

Descripció

“La gestió responsable de les persones que integren i formen l'Administració local contempla diferents aspectes, incloent el foment de la seguretat i salut laboral, la formació, conciliació, el foment de la igualtat i diversitat així com la integració de persones amb risc d'exclusió social i discapacitat. A través d'aquestes accions es fomenta la motivació, professionalització i productivitat.”

Situació Actual i Identificació de Bones Pràctiques

A nivell de **seguretat i salut laboral** es realitzen anàlisi de riscos laborals, estudiant les causes i establint mesures correctores, majoritàriament de forma interna, articulat a partir de la dedicació de recursos a través de l'àrea de recursos humans i en alguns casos externalitzat. En referència a l'avaluació de riscos psicosocials, el 60% dels ajuntaments indiquen la seva avaluació formal.

Pel que fa al foment de la **igualtat**, el 50% dels ajuntaments disposa de **protocols d'assetjament sexual** formalitzats, un 10% no formalitzat i el 30% hi estan treballant o tenen l'objectiu d'elaborar-lo a curt termini. Quan ampliem el **protocol a aspectes morals**, només el 20% disposen de plans formalitzats i un 10% hi està treballant. Esmentar també que en un dels ajuntaments es disposa d'un protocol d'assetjament general extern, impulsat a través de l'àrea de la dona, per ajudar a prevenir i coordinar actuacions transversals en el municipi.

El 80% dels ajuntaments realitzen accions, sobretot formatives, en referència a la promoció de l'ús de **llenguatge no sexista**.

En referència a l'existència de **plans d'igualtat**, el 70% dels ajuntaments en disposen de forma interna, i un 20% també de forma externa per al municipi. A nivell de la figura **d'agent d'igualtat**, només el 20% compten amb ella.

A continuació es resumeixen els diferents indicadors d'igualtat analitzats durant l'estudi.

Indicador	Promig (%)	Valor mínim (%)	Valor màxim (%)
% dones ajuntament	48%	41%	56%
% dones càrrecs directius tècnics	48%	28%	67%
% dones equip govern	37%	15%	60%
% dones equip govern i oposició	32%	25%	39%

Tal i com es pot observar, la presència de dones en l'ajuntament (sobre el total de treballadors) es paritària. No obstant, encara hi ha molt camí a recórrer quan es tracta de càrrecs directius tècnics i regidories.

Vilanova del Camí

Des de l'àrea de recursos humans s'han impulsat de forma activa tant **mesures d'igualtat**, a través de la realització i implementació d'un pla d'igualtat, com protocols d'assetjament sexual

i per raó de sexe i mesures d'ús de llenguatge neutre. L'ajuntament disposa d'un elevat percentatge de dones de en càrrecs directius tècnics (67%).

També es **comparteixen recursos** amb el consell comarcal, com per exemple l'agent d'igualtat i els tècnics de serveis socials, optimitzant així recursos i experiència professional.

S'ha observat la voluntat d'afavorir la incorporació i mantenir el número de **persones amb discapacitat** dins la plantilla. Tot i així, amb les limitacions actuals, no sempre és fàcil. També comentar que en algun ajuntament es promou la incorporació d'estudiants amb limitacions especials en pràctiques .

Indicador	Promig (%)	Valor mínim (%)	Valor màxim (%)
% persones amb discapacitat >33%	2,1%	0,9%	3,6%

Les polítiques de **conciliació** entre la vida laboral i personal han demostrat que comporten beneficis per a les organitzacions, confirmant que milloren la motivació i grau de compromís, millora de la productivitat i reducció de l'absentisme. En major o menor mesura, tots els ajuntaments posen a disposició dels treballadors diferents mecanismes per facilitar la conciliació. La totalitat dels ajuntaments ofereixen certa flexibilitat horària i accés a jornades reduïdes, i en alguns casos s'intenten ampliar els permisos (per exemple: acompanyaments a visites mèdiques de familiars, viudetat, nens en edat escolar, 2 setmanes addicionals al permís de maternitat, compactació de lactància, etc.).

Les Franqueses del Vallès

Els treballadors disposen d'un **recull d'ajuts socials** en el conveni dels treballadors. Els ajuts estan relacionats amb despeses mèdiques oftalmològiques, odontològiques, estudis, escolarització, matrimoni, naixement de fill, familiars amb discapacitat i renovació del carnet de conduir entre d'altres.

Molins de Rei

Pla d'acció social intern. Dotació de certes quantitats econòmiques per als propis treballadors en casos que necessitin suport addicional per cobrir despeses socials, ajuts / cofinanciació per realitzar formacions addicionals relacionades amb les funcions que es desenvolupin a l'ajuntament.

El **teletreball** ha demostrat ser una rellevant i eficient mesura de conciliació i una bona eina per ajudar sobretot a persones amb familiars dependents al seu càrrec, amb problemes de mobilitat o amb residències allunyades del lloc de feina. En un dels ajuntaments avaluats es va realitzar una prova pilot de teletreball amb bons resultats. De fet, actualment aquesta mesura de conciliació està recollida en el conveni dels treballadors i es pot sol·licitar de forma puntual. Un altre ajuntament està estudiant la seva possible implantació i promoció.

Castelldefels

Inclusió del **teletreball** dins del conveni col·lectiu com a opció. Durant el 2006 es va dur a terme una experiència pilot amb la col·laboració de la DIBA, la UOC, la Universitat Jaume I de València, tècnics de l'ajuntament i representants sindicals. Es varen desenvolupar 4 grups de treball, un d'ells enfocat a temes tecnològics per poder assegurar aspectes de connectivitat i confidencialitat, així com eines per mesurar la productivitat. El pilot es va realitzar amb 15 treballadors/es, que varen rebre formació específica. Arran del pilot es va concloure que el teletreball és viable i possible a temps parcial. Actualment es pot disposar d'ell en ocasions puntuals.

Pocs ajuntaments han realitzat fins a data d'avui avaluacions de **clima laboral**. De forma directa i a través d'estudis només un dels ajuntaments ha avaluat el clima laboral entre els seus treballadors/es. En algun cas s'han començat a fer petites enquestes inicials o avaluat de forma indirecta a través de la mediació de conflictes. També indicar el compromís futur adquirit per un ajuntament en avaluar, com a mínim cada dos anys, el clima laboral amb els sindicats.

Quant a aspectes de **formació professional i personal**, la majoria d'ajuntaments disposen d'itineraris de formació formalitzats, alguns per àrees, altres per categories, alguns personalitzats, i d'altres no formalitzats però amb pressupostos concrets i oberts a propostes de la plantilla.

Respecte al foment del **lideratge i capacitació** personal, en el 40% dels ajuntaments s'ofereixen programes als comandaments, directius i tècnics i en un 20% puntualment també al personal de base o oferint cursos específics de gestió de l'estrès i conflictes en llocs de treball d'atenció a la ciutadania.

En la majoria d'ajuntaments les **avaluacions professionals** són més aviat informals. Si que s'observa interès en alguns ajuntaments en el foment i la voluntat de treballar cap a avaluacions per **productivitat** i resultats. S'han identificat 2 ajuntaments on ja es realitzen, i on, a més a més, es troben **incentius** econòmics vinculats.

Vilanova del Camí

A través d'una proposta de govern, amb la posterior negociació sindical, s'han acordat **pagues per objectius** aplicables al personal laboral afectat en el conveni. S'assignen per la valoració directa del supervisor/a en base a la productivitat i valor afegit. El import de l'incentiu és fix i igual en tots els casos quan s'atorga.

Castelldefels

Realització d'**avaluacions per productivitat** i resultats a la totalitat de la plantilla. S'estableixen objectius a tres nivells: àrea, unitat i individuals vinculats a la innovació, a la qualitat i a l'eficiència de recursos. L'avaluació de productivitat es troba vinculada a **incentius econòmics**. Tenen la voluntat de seguir treballant per millorar i realitzar una gestió d'objectius més professionalitzada.

Esmentar també l'esforç observat en alguns ajuntaments per intentar mantenir les plantilles, evitar contractacions per processos d'urgència i voluntat d'internalitzar el màxim de serveis.

Santa Margarida de Montbui

Decisió de no externalitzar els serveis de neteja i brigades de l'ajuntament. **Personal propi.**

Reptes i objectius de futur dels ajuntaments

Els principals objectius de futur marcats pels ajuntaments identificats són:

- Iniciar o millorar les avaluacions professionals i per objectius (50%)
- Formalització i/o elaboració dels protocols d'assetjament (30% dels ajuntaments)
- Anàlisi del clima laboral (20% dels ajuntaments)
- Millora l'oferta formativa i/o elaborar plans de formació específics per categories professionals (20%)
- Elaboració de plans d'igualtat (10% dels ajuntaments, en curs)
- Definició de competències (10%)

3.5.2 Creació d'ocupació al territori

Descripció

“En el context socioeconòmic actual de crisi i elevat índex d'atur, les accions actives als municipis per fomentar el teixit econòmic i productiu local, així com la inserció de persones en situació de vulnerabilitat o exclusió social, esdevenen una de les principals preocupacions i necessitats de la ciutadania. Treballar i apostar pel turisme sostenible i els productes locals i de qualitat poden ajudar a reactivar les economies locals.”

Situació Actual i Identificació de Bones Pràctiques

Davant l'actual context socioeconòmic, els diferents ajuntaments han posat en marxa i reforçat diferents iniciatives per intentar fomentar la generació i manteniment de llocs de treball així com requalificacions professionals i programes d'ocupació, tant directes com indirectes, per a la població en situació de més risc i vulnerabilitat.

En línies generals s'observa com els **programes de requalificació professional** es centren en els col·lectius d'aturats de llarga durada i joves, incorporant en alguns casos formacions en noves tecnologies i xarxes socials, tallers i noves classes d'oficis. També es reforcen els serveis d'orientació per la cerca de feina, fomentant la proactivitat i posant a l'abast diferents recursos.

Sabadell

Des de l'àrea de promoció econòmica s'ofereixen **tallers ocupacionals en col·laboració amb els gremis**. L'ajuntament facilita les instal·lacions i els gremis materials i maquinària. Cerca de col·laboració, realitzant tallers d'ocupació per a joves i també pels agremiats.

Pel que fa a **programes directes d'ocupació** per a persones en risc de vulnerabilitat, molts ajuntaments han vist reduïts els ajuts i subvencions per a impulsar plans d'ocupació. No obstant això, el 50% dels ajuntaments encara ofereixen aquest suport mitjançant subvencions (per exemple la llei de Barris o a través de l'Àrea Metropolitana de Barcelona). En alguns casos s'han identificat bones pràctiques, més enllà del que marquen les obligacions municipals, impulsant i creant plans d'ocupació amb recursos propis degut a les complicades situacions de certs col·lectius.

Santa Margarida de Montbui

Realització de **plans d'ocupació propis** per a persones en risc d'exclusió social. Feines de 3 mesos, a mitja jornada, a aquelles persones que no tenen ingressos i es troben en situació de vulnerabilitat. Es tracta d'un pla de xoc contra la crisi que han realitzant amb recursos propis a través de l'empresa municipal neteja, jardineria, pintura... S'han contractat ja a 10 persones i es preveu seguir-ho fent. Suposa una important partida pressupostària, ja assignada, degut a la urgència social del moment.

Gavà

Desenvolupament del projecte per incentivar la contractació de persones desocupades del municipi, a través d'una **subvenció per a la contractació** de 6 mesos si l'empresa contracta sis mesos més, dins del marc del Pla Metropolità de Suport a les Polítiques Socials Municipals (2012-2013) de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

Les Franqueses del Vallès

Des de l'ajuntament s'ha impulsat la creació de **plans locals d'ocupació propis** amb recursos de l'ajuntament. L'extensió del pla està prevista per un any de durada, amb grups de 15 persones durant 3 mesos. L'objectiu és poder contractar persones aturades inscrites com a demandants d'ocupació que no cobrin prestacions d'atur. Així mateix, es mantenen alguns plans addicionals subvencionats.

En alguns ajuntaments també s'han observat iniciatives multi grups d'interès per intentar sumar esforços i accions per donar suport i sortida a la situació de crisi econòmica actual, i plans de xoc integrals per al foment de creació de llocs de treball, impuls de l'economia local i formació ocupacional.

Molins de Rei

Creació del **Consell de Seguiment de la Crisi Econòmica** de Molins de Rei durant el 2012, per tal de reduir els riscos, efectes i conseqüències de la conjuntura econòmica. El Consell està format per tots els agents econòmics i socials de la Vila. S'han aprovat 66 accions amb

compromís polític a desenvolupar entre el 2013 i 2015. Entre aquestes accions hi ha 9 mesures laborals per promoure la formació i la incorporació en el mercat de treball de les persones aturades. I altres 33 mesures de Reactivació Econòmica per incrementar l'activitat econòmica, coordinant i compartint les accions de reactivació econòmica que es realitzen a la vila per garantir la creació i el manteniment de llocs de treball.

Castelldefels

Pla de Xoc per millorar l'economia local i creació de llocs de treball, amb l'objectiu d'oferir suport econòmic i eines per facilitar els tràmits d'allotjament i consolidació empresarial, així com diferents accions de formació. Destacar les bonificacions fiscals en l'obertura de noves activitats (taxes municipals) així com per increment de plantilles i posada a l'abast d'una línia de subvencions per emprenedors durant el 2013. També s'ha creat el **PAIT (Punt d'assessorament i inici de Tramitació)**, que permet a través d'un conveni amb el Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme la possibilitat d'iniciar, amb un sol tràmit les sol·licituds d'altres censals, registres mercantils, altes en la seguretat social de l'empresa i els treballadors, etc. També s'ofereix suport en la recerca de locals, assessorament en la consolidació empresarial i formació ocupacional (tant per aturats com per empresaris i emprenedors).

El foment de l'emprenedoria s'està reforçant en gairebé tots els municipis, oferint sobretot assessorament. Només puntualment s'han observat actuacions específiques per al foment de **l'emprenedoria social**. En alguns casos s'ofereix informació respecte als programes d'economia social (subvencions i recursos disponibles) a nivell autonòmic. S'ha detectat també la participació d'un ajuntament en un projecte específic de formació d'economia social, a través del servei de Teixit Productiu de l'àrea de Desenvolupament Econòmic de la Diputació de Barcelona. Esmentar també els diferents projectes d'emprenedoria amb valors que s'impulsen a diferents escoles per desenvolupar l'esperit emprenedor (social) des de la base.

A nivell de la **difusió i promoció de l'RSE a les empreses** del municipi s'ha observat que en el 40% dels municipis es realitzen accions en aquesta línia, des de l'assessorament en RSC per part de tècnics municipals, organització d'algunes sessions informatives, fins a una clara estructuració de serveis oferts en aquesta línia (assessorament, divulgació d'ajuts, subvencions i premis, detecció de bones pràctiques empresarials, etc.) o a la creació d'una Xarxa RS local.

Sabadell

Des de l'àrea de promoció econòmica es **fomenta** i impulsa de forma activa **l'RSC a les empreses** del municipi. S'ofereixen diferents accions per promoure la igualtat d'oportunitats (gènere i diversitat), assessorament i suport a empreses interessades a treballar l'RSC, detecció de bones pràctiques empresarials, Xarxa d'empreses compromeses amb la inserció laboral de persones amb discapacitat, dinamització de la plataforma Vàlua, d'entitats del tercer sector social, i divulgació d'ajuts, subvencions i premis d'RSC o temes de gènere.

Mataró

La **Xarxa RS de Mataró** impulsada, liderada i dinamitzada per l'àrea de Promoció Econòmica es va crear en el 2004. L'objectiu de la xarxa és assolir la responsabilitat social del territori a través de l'acompanyament a empreses, difusió de les seves bones pràctiques, promoure l'estalvi energètic, facilitar l'accés a la joventut al mercat laboral, i apropar l'RS a la Universitat. En la Xarxa, formada per diferents grups d'interès, incloent l'ajuntament, CCOO, fundacions, associacions empresarials, entitats i empreses, s'estableixen objectius anuals i s'organitza la seva implementació i seguiment a través de dues reunions presencials anuals i contacte constant via e-mail.

Per promoure l'RS a les empreses, a través d'un diagnòstic previ (mitjançant l'eina del Ressort de la Diputació de Barcelona), amb el suport d'una consultoria externa, es facilita l'acompanyament a les empreses per a que desenvolupin una bona pràctica. Les bones pràctiques s'implementen i documenten. Un cop l'any es presenten el recull de bones pràctiques en la nit de les empreses i es realitza difusió de la xarxa a través de la Red Retos a tot l'estat Espanyol.

Des de la Xarxa també s'articulen campanyes d'acció social al territori.

S'ha observat la voluntat i diferents accions dels municipis per posar en valor el patrimoni cultural i natural, com a línia per fomentar el **turisme sostenible** en els municipis, sobretot, i en base a les possibilitats territorials, establint i habilitant rutes i itineraris. El 60% dels municipis forma part del programa "Barcelona és molt més". El foment de la **producció i consum local** també és una línia que poc a poc es va incentivant per intentar fomentar l'economia local. S'ha detectat l'organització de mercats de productes de proximitat exclusius (20% dels ajuntaments), organització de diferents accions concretes per promoure productes regionals característics i/o de proximitat (40%), i en alguns casos, es realitzen accions a través del consell comarcal.

Les Franqueses del Vallès

Foment de la producció i consum de proximitat a través del **mercat de productes de proximitat**, amb parades el dissabte al cantó del mercat convencional. Productes d'artesania, alimentaris, flors i planter. L'objectiu del mercat és crear un espai fix de trobada entre els productors i els consumidors, sense intermediaris.

Reptes i objectius de futur dels ajuntaments

Els ajuntaments es marquen com a objectius de futur continuar treballant per afavorir la creació d'ocupació, la qualificació, l'emprenedoria i la competitivitat de les petites i mitjanes empreses. El gran repte es poder fer front a l'actual situació de crisi socioeconòmica.

Els esforços es centren per una banda a seguir desenvolupant programes adreçats a la millora de l'ocupació de les persones, sobretot per els nous col·lectius més vulnerables (aturats de llarga durada i joves), i diferents línies de suport a les empreses.

El foment de l'emprenedoria també s'articula com a un repte per a poder reactivar les economies locals. Es preveu l'obertura de nous vivers (en aquest cas dos vivers industrials, per complementar els vivers ja existents en dos municipis, i un nou viver enfocat a la innovació), així com el foment de l'emprenedoria social de forma específica en dos projectes de futur.

El foment de l'RSE a les empreses del teixit productiu municipal també és un repte clau per fomentar la seva competitivitat i valor afegit. Així mateix, també cal seguir potenciant la producció i consum local i les activitats de turisme sostenible.

3.6 Medi Ambient

3.6.1 Gestió ambiental interna

Descripció

“La gestió ambiental interna de l’administració pública ha de tenir en compte l’impacte ambiental de la pròpia gestió així com dels seus edificis, realitzant una utilització eficient dels recursos i l’energia; fomentant el consum responsable i sensibilitzant als treballadors/es.”

Situació Actual i Identificació de Bones Pràctiques

L’articulació de la gestió ambiental sostenible s’ha vist impulsada en els darrers anys sobretot a partir de programes com l’**Agenda 21** i el **Pacte d’Alcaldes i Alcaldesses** (100% dels ajuntaments avaluats). La sostenibilitat ambiental, tant interna com externa, forma part de les agendes dels municipis des de fa ja temps. Si que s’han observat diferents nivells d’implicació i empena.

Quant a accions concretes de gestió ambiental sostenible en les instal·lacions municipals, s’observa una clara tendència en mesurar les emissions de CO₂ i en fomentar diferents mesures d’estalvi, eficiència i optimització energètica. Articulats normalment sota els **PAES** (pla d’acció energia sostenible) i **auditories energètiques** prèvies, s’han implementat mesures per optimitzar la climatització dels edificis (regulació local dels radiadors, telegestió, ...), substitució de bombetes convencionals per baix consum, sensors, etc. També s’ha observat l’impuls d’energies renovables en el 70% dels ajuntaments (plaques solars tèrmiques, fotovoltaïques i geotèrmia). I cada cop més la inclusió, sobretot en nous edificis, de criteris d’eco-disseny.

Com a bones pràctiques destacar la creació de *comissions d’energia* específiques en alguns ajuntaments per estudiar i promoure mesures internes d’estalvi i eficiència, així com la voluntat d’un ajuntament per crear la figura del “*gestor energètic*”, el qual serà responsable de vertebrar la política energètica en tots els equipaments municipals.

Gavà

Durant el 2013 està previst implementar diferents **mesures d’estalvi energètic i econòmic** als edificis i equipaments municipals (fins a 700.000€ d’estalvi previstos al llarg del mandat) a partir de la regulació dels termòstats de climatització, instal·lació de detectors de llum, substitució de bombetes, i plans de manteniment preventiu i formació als empleats públics.

També s’ha observat la voluntat i petits programes per fomentar la gestió de recursos responsables (us eficient de l’aigua, paper, reciclatge, etc.)

Reptes i objectius de futur dels ajuntaments

A l’haver-hi directament possibilitats d’estalvi econòmic associades, les mesures d’estalvi energètic i de recursos internes són ben acollides. L’objectiu dels ajuntaments és seguir optimitzant la utilització dels recursos i fomentar la sensibilització i formació interna dels treballadors/es.

3.6.2 Gestió ambiental al territori

Descripció

“La gestió ambiental sostenible permet fer front als nombrosos reptes mediambientals que tenim avui en dia (des del canvi climàtic, la sobreexplotació de recursos i la contaminació) a través de la reducció d'emissions, foment de les energies renovables, eficiència energètica, gestió dels residus i controls sobre la qualitat del medi ambient del municipi.”

Situació Actual i Identificació de Bones Pràctiques

A nivell de la gestió ambiental del territori, i arran del impuls de les Agendes 21 i el Pacte d'Alcaldes i Alcaldesses, es segueix potenciant l'eficiència ambiental com a font d'estalvi econòmic i de recursos, així com per millorar la qualitat ambiental. El 70% dels municipis han indicat mesurar les emissions de CO₂ del municipi i disposar d'un pla de reducció d'emissions municipals amb objectius concrets. Així mateix, es fomenten les energies renovables en el 60% dels municipis.

Dins dels diferents projectes més rellevants i/o innovadors destaquem la substitució de l'enllumenat públic i semàfors per tecnologies més eficients, promoció d'energies renovables a través de bonificacions no obligades, per exemple en els casos d'instal·lacions solars (fotovoltaïques i tèrmiques), campanyes d'estalvi energètic domèstic i sensibilització ambiental a la ciutadania, organització de tallers, centres de recursos i informació per a consultes de caire ambiental per a empreses i ciutadania, i el foment del vehicle elèctric facilitant punts per a la recàrrega a la via pública.

Sabadell

Posada en marxa de **projectes d'estalvi energètic compartit** amb centres educatius (50/50). A partir de mesures per millorar l'eficiència energètica, formació i sensibilització, s'acorda que el 50% dels estalvis seran reinvertits als centres en forma de material escolar, i el 50% restant per l'ajuntament.

Mataró

El **Tub Verd** és un projecte realitzat conjuntament amb Tecnocampus, per a revaloritzar el calor residual generat en el municipi (incineradora, tractament de fangs, ...) per a disposar d'aigua calenta. Així es recuperen energies residuals per distribuir-les a altres consumidors que les puguin utilitzar.

Alguns ajuntaments també posen a disposició de la ciutadania i les empreses del municipi sistemes **d'incentius i bonificacions** en taxes municipals per a fomentar **bones pràctiques ambientals**.

A nivell de *ciutadania* s'acostuma a premiar sobretot l'ús dels punts nets o deixalleries, amb bonificacions entre 15-40% en la taxa d'escombraries, i en alguns casos en funció del número

de vegades que s'hagin utilitzat les instal·lacions. En d'altres també s'incentiva l'autocompostatge amb descomptes a les taxes municipals. En algun ajuntament s'ha observat l'aplicació de descomptes en les taxes d'escombraries però associades no a bones pràctiques ambientals, sinó a persones amb rentes mínimes, jubilats i pensionistes.

A nivell *d'empreses*, les bonificacions s'acostumen a establir també per la utilització dels punts verds i deixalleries o per l'acreditació d'una gestió integral de residus o el seu tractament.

En algun cas també s'ofereixen bonificacions a la ciutadania i a les empreses per la instal·lació de sistemes d'eficiència energètica o energies renovables.

Vilanova i la Geltrú

Ampliació de les bonificacions fiscals per bones pràctiques ambientals, tant per part de la ciutadania com de les empreses.

- Bonificacions del 20% al 40% per l'ús de punts nets o deixalleries (si s'utilitzen <10 o >10 vegades)
- Bonificacions per la instal·lació de sistemes d'aprofitament tèrmic o elèctric d'energia solar o altres energies renovables, obres estalvi energètic, vehicles elèctrics o bimodals, etc.

Reptes i objectius de futur dels ajuntaments

Les línies de futur establertes pels ajuntaments es basen principalment en el desenvolupament dels plans d'acció ambientals establerts (a través Agenda 21, PAES, auditories ambientals, etc.).

Cal destacar l'impuls de centres de sensibilització i d'assessorament pel medi ambient a disposició de la ciutadania i empreses que des d'alguns ajuntaments s'estan posant en marxa.

3.7 Societat

3.7.1 Acció social interna

Descripció

“Dins de les possibles accions socials que pot realitzar l’ajuntament de forma interna destacar el foment del voluntariat corporatiu entre els treballadors/es, campanyes i altres donacions. Aquestes accions es troben establertes en major grau en el marc de l’empresa privada dins la seva responsabilitat social empresarial però també es poden incorporar en l’administració pública, o en el cas que ja es facin, comunicar-les per obtenir un major valor afegit i reputació.”

Situació Actual i Identificació de Bones Pràctiques

A nivell d’acció social interna, s’han identificat diferents iniciatives. En quant al foment de programes de **microdonacions voluntàries** per part dels treballadors, en 2 ajuntaments es mantenen les comissions del 0,7% solidari. A iniciativa dels treballadors, i amb el suport de les àrees de RRHH, els treballadors, que es sumen de forma voluntària, destinen el 0,7% de la seva nòmina a diferents projectes socials. De forma habitualment anual, són els mateixos treballadors qui decideixen a quins projectes concrets aportar les dotacions recollides.

A nivell de participació i organització de diferents campanyes, més enllà de les campanyes suportades per l’ajuntament de forma oficial, en alguns ajuntaments els treballadors s’hi involucren de forma voluntària, proposant en alguns casos campanyes concretes per a que la resta de treballadors i treballadores s’hi sumin.

Mataró

A través de la plataforma “**Entre Nosaltres**” (portal intern), es promou la **comunicació entre els treballadors/es**, posts, intercanvis d’informació, etc. També facilita la comunicació per poder **engagar campanyes** concretes. Poden venir impulsades des d’iniciatives particulars dels propis treballadors, o de diferents àrees de l’ajuntament (benestar, salut, etc...)

El Masnou

Dins de l’interès en promocionar i treballar opcions de voluntariat, s’està **estudiant afavorir l’intercanvi de temps entre els treballadors/es** de l’ajuntament a través del banc del temps del municipi. El banc del temps està gestionat per una entitat local que ho fa a través d’un vincle de col·laboració amb l’ajuntament.

Reptes i objectius de futur dels ajuntaments

En aquesta àrea, creiem que hi ha moltes opcions per avançar degut al seu caire innovador i en molts casos encara no potenciat ni proposat als treballadors dels ajuntaments. Les microdonacions a través del 0,7% solidari, han resultat ser bastant rígides i amb imports que molts cops desmotiven als treballadors a formar-hi part. Iniciatives com l’arrodoniment de nòmines o el teaming podrien ser molt bones opcions a explorar.

Si s’ha observat la voluntat concreta d’alguns ajuntaments per fomentar el voluntariat dels treballadors i les microdonacions.

3.7.2 Impacte social en el territori

Descripció

“L’activitat de l’ajuntament al servei dels ciutadans ha de treballar per crear en el municipi la màxima cohesió social i qualitat de vida així com afavorir la convivència, integrant els diferents col·lectius i oferint serveis per a tots i totes.”

Situació Actual i Identificació de Bones Pràctiques

Presentarem breument les diferents iniciatives i accions innovadores que els ajuntaments estan duent a terme en el territori, més enllà dels programes habituals. En aquesta secció l’objectiu de l’estudi era poder posar en valor aquelles accions innovadores sobretot en els aspectes de foment dels valors, cohesió social, consum responsable i aspectes de cooperació al desenvolupament local i internacional.

S’han observat diferents accions amb la voluntat de promocionar valors per la convivència, pau i solidaritat, vinculades majoritàriament a plans de ciutadania, oficines de drets civils, igualtat i civisme. La integració i foment de la participació de joves també es marca molt a les agendes així com el benestar i integració de la gent gran. Les accions van des de programes anuals amb accions concretes a jornades i tallers de sensibilització.

Sabadell

A través de l’**Oficina dels Drets Civils** s’integren aspectes de valors d’ igualtat, diversitat, drets humans i interacció. L’actuació s’articula a partir del pla transversal de drets civils i ciutadania (febrer 2013).

A través de l’oficina, s’ha impulsat el **Projecte Valors de la Convivència**, establert de forma participativa, que permet l’adhesió per part dels ciutadans i organitzacions que ho vulguin, comproment-se a defensar, impulsar i difondre els valors del respecte, la justícia i l’equitat, la llibertat, l’esforç, la confiança, l’amor, la hospitalitat, l’austeritat, la responsabilitat i l’optimisme.

El Masnou

Foment dels valors amb la incorporació de les veus dels infants a través de processos participatius. Projecte transversal amb la participació de diferents àrees de l’ajuntament (educació, participació ciutadana, civisme) amb les escoles i entitats locals. Enfocament: com seria la vila que voldríeu? Més endavant està previst introduir temes de medi ambient i solidaritat.

En el 60% dels ajuntaments s’han informat d’accions pel foment del **consum responsable**. Algunes accions dutes a terme són la realització de xerrades sobre subministraments (llum i telefonia), consumibles informàtics i electrònics, banca ètica, compra sostenible, drets humans en la cadena de producció, comerç just, eco-compra, etc., tant a la ciutadania com a en les escoles. També s’organitzen esdeveniments de caire anual, com el dia del comerç just, mercats de segona mà, intercanvi i artesanía del reciclatge, entre d’altres.

Molins de Rei

Foment del **consum responsable** a través de l'organització de diferents activitats de forma conjunta amb la Diputació i el centre de comerç. S'han realitzat xerrades sobre productes financers d'alt risc (dirigida als consumidors) i subministraments la Llar i tipologia de venda (dirigida a comerciants), xerrades a la radio i tallers per les escoles " Oh, la joguina no juga!".

També mencionar que un gran nombre d'ajuntaments disposen de plans educatius transversals participatius, treballant en xarxa per la compartició de recursos, involucrant diferents àrees de l'ajuntament.

Quant al foment de l'**accessibilitat universal**, concepte encara no gaire arrelat, s'han observat algunes bones pràctiques, com l'adequació de les vies públiques per a col·lectius amb mobilitat reduïda de forma participativa amb les diferents entitats del municipi, servei d'interpret de llengua de signes i la inauguració d'un parc infantil adaptat per a nens amb discapacitats, ja siguin físiques, psíquiques o sensorials.

Respecte a la vinculació de l'ajuntament amb temes de **cooperació local**, cada cop més rellevants, la majoria s'han mostrat tots molt actius en donar suport i treballar en xarxa amb iniciatives de banc d'aliments, normalment a través d'alguna entitat municipal realitzant aportacions econòmiques, logístiques, espais i voluntaris.

Quant a la problemàtica de les preferents i desnonaments, el 60% dels ajuntaments han mostrat la seva implicació, des de l'organització o acolliment de xerrades informatives, a donar informació, suport i assessorament legal en els tràmits, o fins i tot en un cas organitzar delegacions de l'equip de govern i l'oposició per reivindicar actuacions a nivell estatal.

Gavà

Plataforma Gavà Solidària, pretén centralitzar i sumar esforços, treballant de forma conjunta amb les diferents entitats del territori i l'ajuntament, que impulsa i lidera la iniciativa. L'objectiu es establir objectius comuns i sumar esforços en les iniciatives solidàries que permetin lluitar contra la pobresa i ajudar les persones sense recursos, com per exemple el Banc dels aliments.

En promig, els ajuntaments avaluats destinen el 0,55% del pressupost municipal a la **cooperació internacional**. Algun dels percentatges destinats pels ajuntaments s'han vist reduïts durant els últims anys, degut a la difícil situació econòmica i també al major requeriment d'atenció en cooperació local al municipi.

Indicador	Promig (%)	Valor mínim (%)	Valor màxim (%)
% pressupost cooperació internacional	0,55%	0,02%	1,0%

Destacar la recerca, cada cop més, del vincle entre el municipis on es realitzen activitats de cooperació al desenvolupament, ja no només amb les entitats, sinó també a tots els nivells (entre ajuntaments, entre entitats, entre empreses, etc.). També es busca realitzar accions amb els països d'origen de les poblacions majoritàries immigrants i la possibilitat de realitzar i fomentar la sensibilització i educació en valors de solidaritat als ciutadans a través de les diferents experiències impulsades.

Sabadell

Projecte col·laboratiu de cooperació al desenvolupament amb el Nord del Marroc, origen d'una part important de població immigrada, promogut per la Diputació i liderat a Sabadell pel Servei de Drets civils i ciutadania a **diferents nivells**: ajuntament, entitats, Cambres de Comerç i sindicats.

El Masnou

El pressupost destinat a la **cooperació internacional** s'ha reestructurat, amb l'objectiu de fomentar encara més l'intercanvi i difusió al municipi i als ciutadans dels projectes a què es dona suport. S'ha prioritzat el foment de vincles i intercanvis d'experiències a través **d'agermanaments** amb les zones on les entitats locals són més actives (Sàhara i Nicaragua)

Reptes i objectius de futur dels ajuntaments

Els diferents ajuntaments programen anar treballant en les diferents línies desenvolupant els programes corresponents i innovant en les necessitats pròpies del municipi.

3.8 Compra Pública Responsable

Descripció

“La compra pública responsable suposa un avanç en la manera de dur a terme la contractació fomentant la responsabilitat social a través de la contractació de béns i serveis. En els criteris de selecció, no només es tenen en compte els conceptes de qualitat, preu i imparcialitat sinó que també s’hi afegeixen clàusules socials, ètiques, ambientals i de proximitat.”

Situació Actual i Identificació de Bones Pràctiques

A nivell de gestió de compres, com a bona pràctica ja establerta, s’observa el procés de centralització i racionalització. A través de la centralització s’aconsegueixen majors volums i poder de negociació, així com un major control per a fomentar l’ús responsable dels productes. Sobretot es realitza en materials d’oficina, telefonia i subministres.

En alguns ajuntament s’han formalitzat proveïdors únics de material d’oficina a través d’un concurs públic. En altres s’observen iniciatives d’agregació de volums de compra a nivell comarcal.

També s’han observat bones pràctiques de consum responsable a través del foment de la reutilització de béns, disposició de material i maquinaria comú en format de préstec i equips multifuncionals.

També destacar la bona pràctica d’un ajuntament en la voluntat d’anar més enllà i optimitzar al mateix temps tots els processos interns de contractació per fer-la més eficient i de qualitat.

Molins de Rei

Centralització de compres, reducció de despeses i volum de negociació a través de **l’Oficina de contractació** (transversal), amb una aposta clara per millorar l’eficiència i la qualitat de tots els processos de compra de l’ajuntament, i de forma coordinada. Formació interna diferents àrees. També es treballa per millorar l’eficiència dels processos de contractació amb la voluntat de reduir el temps de pagament als proveïdors.

Quant a la **selecció d’empreses proveïdores**, en alguns casos es sol·licita l’acreditació del compliment de la LISMI Llei 13/1982, d’Integració Social de persones discapacitades i la LO 3/2007 per la igualtat efectiva entre dones i homes. I en altres es tenen en consideració aspectes ambientals (sobretot a nivell de producte, flota de vehicles, etc.).

S’observa que en alguns ajuntaments, com a bona pràctica de compres, per a contractes menors de menys de 12.000€ i a partir de certes quantitats, s’estableixin de forma negociada. També en algun cas s’han invitat a empreses locals a presentar-se en els contractes menors.

Santa Margarida de Montbui

S'ha establert com a norma interna que per als **contractes menors a partir de 3.000€** (la llei no ho marca fins a partir de 12.000€) es realitza de **forma negociada**, com a mínim en base a 3 pressupostos, procés de valoració i informes interns.

En referència a la introducció de **clàusules socials i ambientals** en els processos de **contractació pública**, en el 60% dels ajuntaments es comencen a introduir. En alguns es realitza de forma més o menys simbòlica, mentre que en altres es realitza de forma més detallada i exhaustiva.

Quant a clàusules socials, fins al moment s'indica sobretot la justificació del compliment de la LISMI, conceptes de qualitat de l'ocupació, plans de formació i seguretat, reserves de llocs de treball per a persones amb discapacitats o risc d'exclusió social, etc. A nivell de clàusules ambientals s'ha observat la introducció d'especificacions concretes en els productes a utilitzar i la sol·licitud de certificacions de gestió ambiental en projectes amb gran impacte.

Una bona pràctica observada en estudi és la vinculació d'alguns contractes acollint-se a marcs globals a través de la Comissió de compres i contractació pública responsable. També s'observa en algun ajuntament especial atenció en aspectes de criteris de compra ètica (drets humans i laborals) en la compra de roba de treball i equips informàtics.

Vilanova i la Geltrú

Creació de la **comissió de Compra Pública Responsable**, juny de 2012. Aplicació de clàusules socials i ambientals als nous proveïdors i empreses adjudicatàries. Voluntat d'acabar disposant d'un conveni marc per a tots els proveïdors incorporant criteris RSC, amb les clàusules socials i ambientals, tant per compra com per contractació i d'una reserva de contractes per a centres especials de treball i empreses d'inserció.

Organització de la **Jornada de Compra Pública**, Febrer 2013, amb l'objectiu de compartir, conscienciar i donar informació i eines per a integrar la compra i la contractació pública responsable en les seves organitzacions (ajuntaments de la comarca, consell comarcal, empreses públiques, empresaris i associacions empresarials i grans empreses concessionàries).

Sabadell

S'han realitzat diferents iniciatives per **racionalitzar i optimitzar les compres**, a partir de la centralització de les compres, disponibilitat d'equips multifuncionals, foment de la reutilització de béns i la disposició de material i maquinari comú en préstec.

A nivell de contractació s'incorporen **diferents clàusules socials i ambientals**, com per exemple l'acreditació del compliment de la LISMI en qualsevol contracte adjudicat, clàusules socials (qualitat de l'ocupació, plans de formació, seguretat) en els contractes de serveis, clàusules ambientals en les condicions d'execució i especificacions tècniques (reducció sorolls, eficiència

energètica, gestió informatitzada,...) en subministraments, serveis i obres, i criteris de compra ètica (drets humans i laborals) en la compra de roba de treball.

Des del programa de responsabilitat social es van realitzar el **recull de les diferents clàusules** i es realitza el **seguiment i l'impacte**.

Tot i no disposar de **reserva de contractes** específica, el 50% dels ajuntaments han indicat disposar de convenis o consorcis de serveis amb centres especials de treball i/o empreses d'inserció. Els serveis contractats majoritàriament són de neteja d'instal·lacions municipals, pintura, parc i jardins, restauració, bugaderia i missatgeria.

Destacar l'esforç d'un dels ajuntaments per fomentar la contractació de col·lectius amb risc d'exclusió a través de l'establiment de clàusules en la contractació pública, treballant des de la comissió de compres per a que un percentatge del volum de les adjudicacions s'executin directe o indirectament a través d'una empresa d'inserció o centre especial de treball.

A nivell del **seguiment de les diferents condicions i clàusules de contractació**, els mecanismes establerts varien entre els ajuntaments. En alguns casos es designa un encarregat pel seguiment del contracte en funció del departament competent en cada contractació, o a través de tècnics de l'ajuntament que realitzen el seguiment en base als plecs de condicions tècniques. Destacar el seguiment concret de les clàusules socials incorporades per part del programa d'RSC específic en un dels ajuntaments.

Reptes i objectius de futur dels ajuntaments

El 40% dels ajuntaments avaluats han indicat clarament la seva voluntat de començar a introduir o a seguir desenvolupant criteris de compra responsable des de l'administració pública a través de la introducció de clàusules socials i ambientals.

Alguns ajuntaments han indicat la voluntat final d'acabar disposant d'un conveni marc per a tots els proveïdors incorporant criteris RSC, amb les clàusules socials i ambientals, tant per compra com per contractació.

Esmentar també que aquest terreny és una àrea encara no explorada per alguns ajuntaments. Fins i tot, en alguns casos, es generen dubtes a nivell jurídic de fins a on i com és possible introduir certes clàusules socials, ambientals i de proximitat en els processos de contractació pública.

3.9 Diàleg

3.9.1 Diàleg amb els treballadors i treballadores

Descripció

“El diàleg amb els grups d’interès és un pilar fonamental de la responsabilitat social, essent els propis treballadors i treballadores de l’ajuntament un grup fonamental. És necessari posar a disposició de totes les persones que formen l’ajuntament els canals adequats per a que puguin expressar els seus suggeriments, queixes o denúncies. Així mateix també cal fomentar el diàleg, participació i treball en equip i entre departaments en la recerca de sinergies i col·laboracions transversals.”

Situació Actual i Identificació de Bones Pràctiques

Pel que fa al **foment del diàleg entre els treballadors i treballadores** de l’ajuntament, els principals canals segueixen sent els informals. S’acostuma a tenir a disposició de la plantilla correus electrònics i persones de contacte específiques (bàsicament dins l’àrea de RRHH). En els casos en que es mantenen bústies de suggeriments, es comenta gairebé sempre el poc ús que se’n fa. Alguns ajuntaments, amb la voluntat de fomentar el diàleg de forma més participativa, han posat a disposició dels treballadors i treballadores diferents plataformes, com per exemple espais específics als portals interns o intranets per poder intercanviar informació o la creació de blogs interns específics.

Vilanova i la Geltrú

COMPARTIM, Blog intern de responsabilitat social i participació, generant un espai d’informació, comunicació, participació i debat sobre temes d’interès d’RS. Voluntat que surtin grups de treball voluntaris per temàtiques d’interès i que diferents departaments pugin publicar-hi.

Pel que fa al foment del treball transversal entre departaments, en el 50% dels casos s’ha constatat la creació de comissions transversals (normalment per projectes específics).

En algun ajuntament s’està promovent de forma molt activa la participació i diàleg entre els diferents departaments d’una mateixa àrea, impulsat per la direcció de l’àrea, s’han començat a establir mecanismes de coordinació i foment del treball entre departaments, i fent coneixedors als treballadors que les idees es valoren i es poden expressar.

Reptes i objectius de futur dels ajuntaments

El diàleg intern amb i entre els treballadors i treballadores de l’ajuntament, molts cops encara es veu més lligat a la possibilitat de realitzar demandes i queixes que no pas en el foment del diàleg constructiu de compartició d’idees i oportunitats de millora.

Alguns ajuntaments s’han proposat els objectius de seguir enfortint i impulsant el treball transversal i el diàleg intern, així com dinamitzar les plataformes de comunicació posades al seu abast.

3.9.2 Diàleg amb la ciutadania i els grups d'interès

Descripció

“La participació ciutadana és un dels grans pilars de les societats democràtiques. Els espais, les vies i els mètodes de participació promouen i faciliten una estreta col·laboració entre les institucions i la ciutadania per tal de millorar la gestió dels governs. La participació permet millorar la qualitat de vida dels ciutadans, a qui fa protagonistes i responsables de les decisions que els afecten. Amb la participació es reforça la democràcia representativa i s'educa per a una nova cultura política. Cal anar potenciant la participació ciutadana en el procés de presa de decisions, facilitant la intervenció activa dels ciutadans i ciutadanes en el diagnòstic, el disseny, l'execució i l'avaluació de les polítiques que els afecten.”

Situació Actual i Identificació de Bones Pràctiques

S'ha constatat un clar avanç i voluntat per seguir treballant aspectes de participació ciutadana, estructurats en molts casos amb departaments específics, plans de participació o la dedicació de recursos dedicats.

El Masnou

Impuls de la **participació ciutadana** i la implicació de veïns i veïnes en afers públics de la vila. Suportat per l'equip de govern i dinamitzat a través de l'Àrea de Comunitat i Persones s'ha creat i implementat el pla de participació ciutadana, que preveu crear una comissió de seguiment i la generació d'informes anuals, i on s'hi incorporen aspectes de transparència i rendició de comptes per part de l'ajuntament.

En la totalitat dels ajuntaments s'han desenvolupat **processos participatius** puntuals, sobretot en el disseny d'espais públics, estudis de mobilitat i llei de barris. En l'estudi s'ha recollit que el 60% dels ajuntaments han utilitzat processos participatius en la planificació urbana, un 30% per definir els plans estratègics i un 20% pels pressupostos municipals. Altres plans realitzats de forma participativa han estat plans integrals territorials i de barris, plans sectorials de joventut, dona i igualtat, salut pública, nova ciutadania, mobilitat, habitatge, festes i agermanaments, participació ciutadana i ordenances de convivència.

Així mateix, el 100% dels ajuntaments disposen de consells sectorials i el 70% territorials. El 50% dels ajuntaments estan realitzant audiències públiques, sobretot per a la comunicació dels pressupostos municipals. Quant a fòrums virtuals, només el 20% els han utilitzat, i sobretot enfocats als joves.

Respecte a l'**avaluació de l'eficiència de processos participatius**, aquesta no sempre està estructurada i formalitzada. Si que s'observa en algun cas, arran de reglaments interns de participació, la realització de reunions i presentació de memòries, avaluació del número de participants (segregat per sexe, edat i territori) i comparatius amb anys anteriors, valoracions per part de les persones participants i de l'equip tècnic, i presentació a través de la web del resum dels processos participatius amb les principals aportacions realitzades.

En la majoria dels casos els **diferents canals de comunicació** amb l'ajuntament dels quals disposa la ciutadania són informats a través de seccions específiques a les pàgines web

(l'ajuntament t'escolta, oficines virtuals d'atenció al ciutadà, etc..), on s'expliquen i es posen a disposició els diferents canals. També es mantenen els punts d'atenció al ciutadà habituals.

A través de l'avanç de les noves tecnologies, xarxes socials i webs 2.0, s'ha volgut valorar també la disponibilitat **de recollir opinions i comentaris a través de les pàgines web** dels ajuntaments. En tots es posa a disposició bústies de suggeriments i queixes, i fins i tot en algun cas l'opció de valorar diferents aspectes de l'ajuntament.

Vilanova i la Geltrú

Es posa a disposició dels ciutadans un espai en el web on la ciutadania pot valorar diferents aspectes de l'ajuntament. **'VALORA l'Ajuntament'** es gestiona des de l'àrea d'RSC. Es disposa d'una enquesta (valoració satisfacció i serveis) i d'un espai de suggeriments i propostes que es comparteix amb la ciutadania.

Fins al moment s'han obtingut a través de l'enquesta valoracions superiors a les percepcions dels propis treballadors. L'objectiu és poder publicar els resultats en breu.

On hem observat una gran evolució és en la presència municipal en les **xarxes socials**. El 80% dels ajuntaments de l'estudi, independentment de la seva grandària, disposen de perfils municipals (normalment corporatius, i molts complementats per propis d'àrees i serveis) a facebook i twitter. També s'han indicat altres canals, com per exemple youtube, RSS, i TV digitals.

La presència en les xarxes socials requereix també de la gestió professionalitzada dels continguts i interacció amb els seguidors. En el cas dels ajuntaments, aquesta gestió es sol centralitzar des dels departaments de comunicació, amb la dedicació de persones específiques, les quals centralitzen i actualitzen les informacions, normalment de forma diària. En els casos que també es disposin de comptes en les diferents àrees i serveis, la informació es sol gestionar a través de personal propi dels departaments, organitzant-se de forma interna.

Mataró

Promoció de la comunicació i diàleg actiu amb la ciutadania a través de les **xarxes socials**. Compten amb 8 comptes de twitter i 9 de facebook. Els propis oficials de l'ajuntament així com temàtics / àrees. La gestió dels comptes es realitza des de cada departament alimentant de forma diària els perfils. Des de l'ajuntament es fa control de tots els comptes i es "retuiteja" i comparteix les notícies més destacables.

Reptes i objectius de futur dels ajuntaments

En tots els casos es mostra un clar interès en seguir fomentant la participació ciutadana i dels diferents grups d'interès, així com el desenvolupament i implantació dels plans de participació establerts.

També es considerà clau la presència i accessibilitat a través de les xarxes socials.

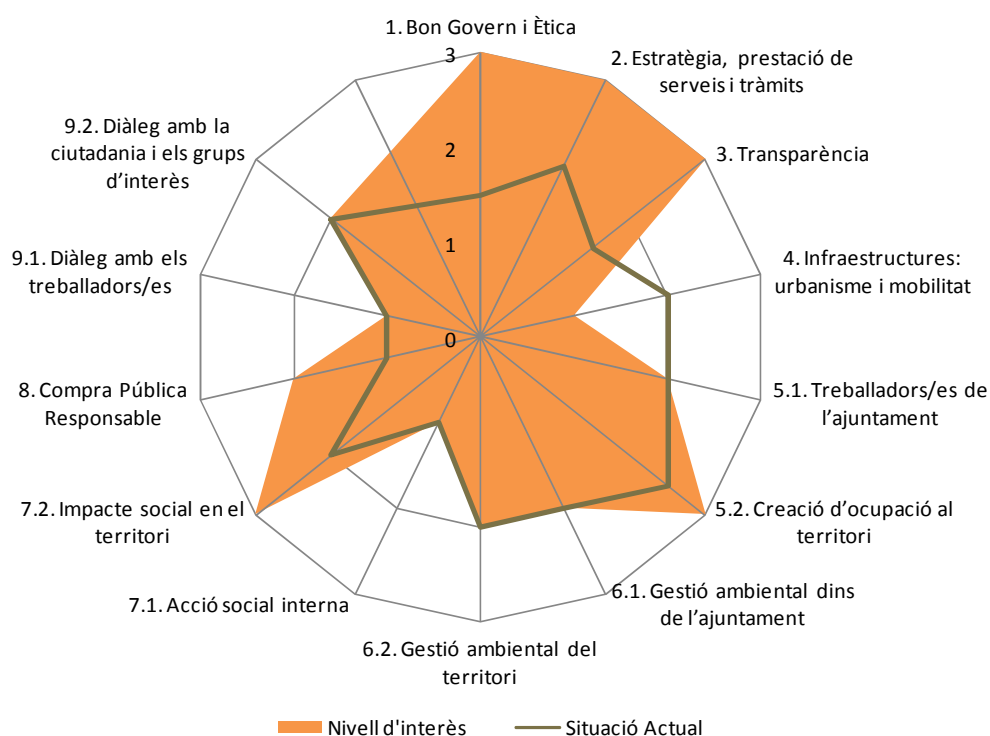
4. Resum i conclusions

Des de la Diputació de Barcelona s'ha apostat i s'ha donat suport en temes referents a la Responsabilitat Social, tant en el territori com en el teixit empresarial i també a nivell institucional. Així el 2011 es va publicar la primera memòria de sostenibilitat i es va crear un espai d'RSC al web corporatiu.

En aquest marc s'impulsa l'Estudi sobre el grau d'implantació de l'RSC en l'Administració local de la província de Barcelona, que té per objectiu avaluar l'RSC en els ens locals en relació a diferents aspectes i segments per poder assentar les bases de futures línies de treball segons els reptes i objectius de futur dels ajuntaments i la identificació de bones pràctiques.

S'han avaluat les diferents pràctiques d'RSC i objectius de futur de 10 municipis en base a 9 aspectes d'RSC a través d'un qüestionari detallat i entrevistes semiestructurades. El principal focus ha estat els aspectes i accions relatives a la gestió socialment responsable interna, i complementàriament, incorporar i identificar accions RSC externes innovadores.

L'estudi ha permès la valoració del grau d'implementació i interès tant en ajuntaments pioners en aspectes d'RSC de la província, i reconeguts a nivell estatal, com en ajuntaments que estan en els primers passos. A continuació es detallen la valoració qualitativa realitzada del nivell d'interès per seguir desenvolupant accions en el futur.



Els ajuntaments on fins ara no s'havia introduït ni estructurat l'RSC, disposen ja, en la majoria dels casos, d'una molt bona base per a seguir treballant. L'estudi els hi ha permès adonar-se que ja fan moltes accions que són RSC i que es podrien posar en valor si les comunicessin i

agreguessin sota un mateix marc. Els principals reptes identificats són la manca de recursos i temps, així com el desconeixement del concepte i valor afegit que es deriva de l'RSC aplicada a l'Administració local.

En el cas dels ajuntaments amb més recorregut, s'han consolidat i estructurat les línies de treball entorn l'RSC tant de forma interna com externa i manifesten la voluntat de voler seguir sent referents i desenvolupant més enllà les bones pràctiques ja existents.

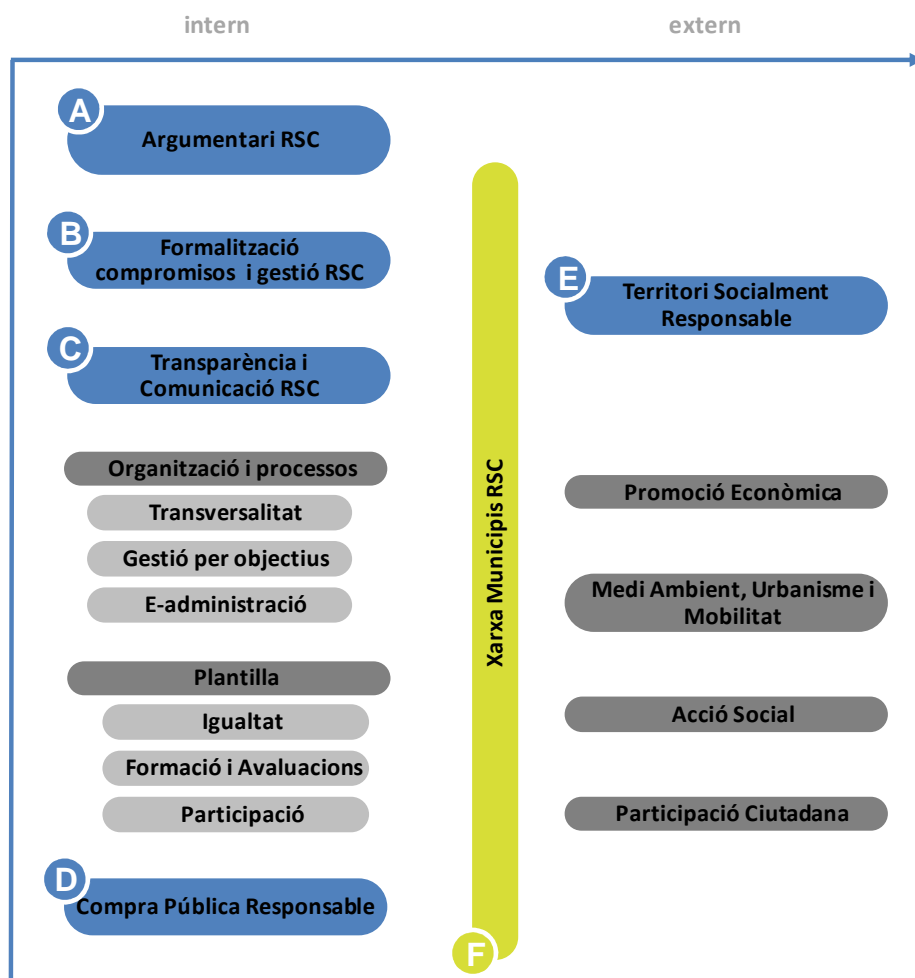
L'estudi ha tingut molt bona acollida a nivell tècnic, valorant-se molt positivament la possibilitat de posar en comú diferents iniciatives dels ajuntaments, de forma transversal, així com incorporar la possibilitat que els hi aporta l'RSC com a nexa d'unió d'iniciatives actuals i la seva posada en valor, així com la visió de futures i possibles línies de treball i millora cap a l'excel·lència.

El següent pas raurà en la necessitat d'escalar el projecte a l'alcaldia, a nivell polític, per poder impulsar i assegurar la visió transversal i alineada amb els objectius estratègics de les diferents accions que es derivin en cada un dels ajuntaments. Alguns ja han mostrat l'interès i la implicació directe de l'alcaldia, mentre que en la majoria, de moment, el discurs es centra bàsicament en el foment de la transparència i bon govern.

El foment i suport per la implementació de l'RSC a l'Administració local, des de diferents nivells i a través de les diferents línies identificades, permetria la formalització i comunicació de bones pràctiques; la cerca continua d'optimització de processos i eficiència interna, buscant la productivitat i millora en els impactes generats tant a nivell econòmic, social com ambiental; i estenent les iniciatives de forma col·laborativa amb els diferents agents del territori i la ciutadania.

5. Propostes de línies d'actuació

En base a l'anàlisi de la situació actual, el mostreig dels diferents ajuntaments i la identificació d'accions RSE que s'estan duent a terme, així com la identificació de diferents objectius de futur dels ajuntaments, es proposa poder donar suport als Ajuntaments en els següents aspectes i iniciatives:



La figura en gris marca aquelles àrees identificades que, actualment, reben línies de suport per part de la Diputació però hem volgut indicar-les igualment perquè per molts ajuntaments són interessants i prioritàries. És el cas de les àrees d'**Organització i Processos**, **Plantilla**, **Promoció Econòmica**, **Medi Ambient, Urbanisme i Mobilitat**, **Acció Social** i **Participació Ciutadana** destacant la voluntat de seguir treballant o iniciant aspectes de:

Organització i Processos

- Optimització i eficiència en la utilització dels recursos públics
 - Gestió per objectius
 - E-administració

- Millora de la coordinació entre àrees i foment dels projectes transversals per evitar duplicitats, cercar sinergies i multiplicar esforços

Plantilla

- Foment de la igualtat efectiva, formalització de protocols i plans d'igualtat, i estudis de clima laboral
- Millora de l'oferta formativa, desenvolupant plans de formació específics per categories professionals, de forma més individualitzada i en base a competències
- Avaluacions de productivitat en base a resultats
- Participació i implicació dels treballadors/es

Promoció Econòmica

- Afavorir la creació d'ocupació, la qualificació, l'emprenedoria i la competitivitat de les petites i mitjanes empreses.
- Seguir desenvolupant programes adreçats a la millora de l'ocupació de les persones, sobretot pels nous col·lectius més vulnerables (aturats de llarga durada i joves)
- Interès creixent en el foment de l'emprenedoria social i l'RSE a les empreses
- Potenciar la producció i consum local i turisme sostenible

Medi Ambient, Urbanisme i mobilitat

- Seguir desenvolupant els programes vinculats a les Agendes 21 i Plans d'acció per l'energia sostenible (PAES), tant en la gestió ambiental dels equipaments municipals com del municipi
- Sensibilització i foment de l'optimització dels recursos, tant a nivell intern dels treballadors com de la ciutadania i empreses

Acció Social

- Seguir treballant en diferents programes per aconseguir la màxima cohesió social i qualitat de vida (joves, persones grans, persones en risc d'exclusió, accés cultura, cooperació local i internacional, etc.)

Participació ciutadana

- Fomentar la participació ciutadana a través de diferents mecanismes i la implementació de plans de participació

En blau, s'indiquen les noves línies i àrees de suport que creiem interessants per poder oferir als municipis, així com la proposta de creació d'una Xarxa de Municipis RSC.

A. Argumentari RSC

Com una de les primeres accions a realitzar es recomana l'elaboració d'un argumentari d'RSC per a les administracions públiques, incorporant: context, definició, línies d'actuació i beneficis de la responsabilitat social corporativa, així com la seva complementació amb exemples de bones pràctiques properes.

Tot i que conceptes com el bon govern es troben més arrelats, encara hi ha un gran desconeixement sobre l'aplicació de la Responsabilitat Social Corporativa a l'Administració

local, quin és el seu abast, implicacions i línies d'actuació. És important, en primer lloc, posar en valor l'RSC a l'Administració local per encoratjar la seva visibilització (molts ajuntaments ja realitzen moltes accions dins del marc de l'RSC), la seva utilitat com a eina de gestió transversal, aglutinadora i comunicativa, així com de visió de futur per treballar i seguir millorant, primer de forma interna, per després i/o paral·lelament estendre el concepte a la totalitat dels diferents actors del municipi (territori socialment responsable).

B. Formalització de compromisos i gestió de l'RSC a l'Administració local

Es proposa poder oferir formació i assessorament en com poder **formalitzar els compromisos** de bon govern i ètica. No tots els ajuntaments en disposen i s'ha observat bastant interès a treballar en aquesta línia, ja que en la majoria dels casos, el tarannà i la gestió es realitza ja sota aquestes premisses.

L'assessorament en l'elaboració de *polítiques de bon govern i codis ètics* es podria realitzar, per una banda, facilitant referents autonòmics, estatals o internacionals on els ajuntaments es poguessin adherir, com per exemple el "Código de Buen Gobierno Local de la Federación Española de Municipios", i, per l'altra, en la realització de codis i polítiques pròpies.

Per aquells ajuntaments que ja disposin de més base i vulguin formalitzar els seus compromisos d'RSC de forma integral, es recomanaria l'assessorament en la realització de **polítiques d'acció d'RSC** (internes) i de **Territoris Socialment Responsables** (externes, amb la cerca de participació de tots els agents).

No obstant això, més enllà de la formalització dels compromisos i intencions, és clau implementar **sistemes de gestió i seguiment** per poder establir objectius i compromisos concrets, coordinar i seguir les diferents línies d'acció i fer-ne el seguiment. Es recomanaria també oferir assessorament de com coordinar, dinamitzar i gestionar l'RSC interna, com per exemple a través de la identificació d'una persona responsable o comitè, que preferiblement reportés a l'alcaldia o gerència, que impulsés i coordinés de forma transversal les diferents accions entre les àrees, la creació de comissions transversals per temes d'interès (ètica, RSC, compra responsable, igualtat, etc...), o fins i tot en la creació d'un departament o unitat específica.

C. Transparència i Comunicació de l'RSC

Dins d'aquesta línia de treball proposaríem per a cada una de les subàrees:

Transparència

Creiem que seria interessant poder donar suport als ajuntaments sobre quina informació és rellevant i interessant poder comunicar a la ciutadana i als grups d'interès en general sobre la gestió municipal. Així mateix, i de forma específica, es recomanaria poder donar suport i ser un referent en:

- Assessorament i suport en el compliment dels requisits mínims de la proposta de llei de transparència 2012, tant a nivell d'informació (quina, a quin nivell de detall, etc.) com a nivell

tècnic, ja que està previst que sigui accessible a través de les pàgines web dels municipis (en aquest cas sobretot per a ajuntaments petits i mitjans)

- Assessorament i suport a aquells ajuntaments que vulguin accedir i mesurar el seu índex de transparència (ITA)
- Cal facilitar informació d'aspectes en I+D i noves plataformes tecnològiques per la compartició d'informació (ex. Open Data)

Comunicació de l'RSC

L'estudi ha posat de manifest el valor afegit de poder recollir i comunicar tant els compromisos formals en aspectes d'RSC com les diverses accions i activitats que es duen a terme, tant de forma interna, entre els treballadors/es de l'ajuntament, com externa, amb la ciutadania i els diferents agents econòmics, socials i ambientals.

Es proposa obrir una línia per ajudar els ajuntaments a poder comunicar els seus compromisos i accions, oferint:

- Suport en el recull de bones pràctiques i accions dins l'àmbit de l'RSC (per exemple a través del qüestionari, visites, etc.)
- Suport i assessorament en l'elaboració de memòries de sostenibilitat, amb les consideracions i aspectes rellevants per a l'administració pública i estàndards internacionals (per exemple, el GRI).
- Suport en la difusió de bones pràctiques i accions RSC (*individual o a través de la Xarxa de Municipis RSC*)
- Informació i connexions a diferents xarxes i distintius d'RSC (Xarxa Retos, certificacions, adhesions, etc..)

D. Compra Pública Responsable

Ja que molts ajuntaments tenen la voluntat de seguir treballant en aspectes de compra pública responsable, així com el desconeixement i interès d'altres, s'ha considerant interessant poder obrir aquesta línia, oferint suport tant en les primeres passes cap a la compra pública responsable per als que vulguin iniciar aquesta línia, com oferir suport i perfeccionament als més avançats.

- Elaborar un recull de clàusules aplicables (socials, ambientals, de proximitat) en cadascuna de les etapes i tipologia de contractes.
- Posar a disposició dels ajuntaments un grup expert d'assessors (tècnic i jurídic) en la introducció clàusules socials i ambientals en la contractació pública
- Suport i assessorament en la compra social a través de la realització de reserves directes i indirectes, selecció de proveïdors o firma de convenis amb centres especials de treball i empreses d'inserció.

- Recull d'iniciatives locals, autonòmiques, nacionals i internacionals sobre la compra pública responsable (per exemple - Xarxa Catalana per la Compra Pública Ètica, especialitzada en la compra pública de roba de les administracions treballant aspectes de drets humans i laborals)

E. Territoris Socialment Responsables

Un Territori Socialment Responsable (TSR) és aquell que busca l'equilibri entre els aspectes econòmics, socials, ambientals i culturals locals, amb l'objectiu d'aconseguir una millor qualitat de vida per als seus habitants i la resta d'agents implicats, mitjançant un sistema de governança participativa. Un TSR veu en les característiques del territori una oportunitat única i diferenciada per avançar cap a un model de desenvolupament integrat i corresponsable per mitjà d'estratègies col·laboratives i compromisos multilateral, amb solucions eficients que creïn valor per a totes les parts.

L'objectiu d'aquesta línia és el foment de bones pràctiques en el territori, crear xarxes municipals de treball conjunt amb els diferents actors per cercar solucions innovadores i eficients als nous reptes a través de la cooperació i corresponsabilitat, així com la seva comunicació i difusió per posar en valor els diferents esforços.

Dins d'aquesta línia de treball, destacar alguns bons exemples observats d'iniciatives multi grups d'interès que s'estan originant en els diferents municipis per fer front a l'actual situació de crisi i en la necessitat d'unir esforços i cercar sinergies.

El concepte de Territori Socialment Responsable, permet a més més, la visibilització i comunicació conjunta i posar en valor les diferents accions de cara al municipi que es realitzen des de les diferents àrees dels ajuntaments.

F. Xarxa Municipis RSC

Es proposa la creació d'una Xarxa de Municipis RSC, on els diferents ajuntaments interessats a fomentar i treballar la responsabilitat social, tant des de la seva gestió interna, com en el territori on estan establerts, s'hi puguin adherir. La xarxa permetria:

- Cercar sinergies, compartir coneixements, experiències i bones pràctiques
- Donar suport en la 'visibilització' i comunicació de l'RSC en l'administració local de la província de Barcelona
- Formació, assessorament i reciclatge continu en diferents aspectes d'RSC
- Disseny de campanyes de formació i sensibilització en temes d'RSC per als treballadors/es dels ajuntaments
- Participació conjunta en xarxes d'altres territoris o d'institucions i organismes de l'àmbit de la responsabilitat social