

**PLA
XGL**

**Programa
general
d'inversions**

**PROGRAMA GENERAL D'INVERSIONS I
PROGRAMES SECTORIALS:
SISTEMA D'ENVIAMENT D'ENQUESTES I
DETECCIÓ D'EXPECTATIVES I NECESSITATS DELS
ENS LOCALS**

Desembre 2021

**Coordinació d'Estratègia Corporativa i Concertació Local
Àrea de Presidència**



**Diputació
Barcelona**

Sumari

1. Antecedents	1
2. Procés d'enviament de l'enquesta	2
3. Contacte per a l'enviament	3
4. Concreció del literal del correu de les enquestes	4
5. Preguntes de l'enquesta	8
6. Maquetació web de l'enquesta.....	10
7. Resultats de les enquestes: tractament i difusió.....	11
8. Gestió de les consultes i incidències derivades de la implantació del sistema.....	12

Annex1. Diagrama del procés d'enviament de l'enquesta de satisfacció

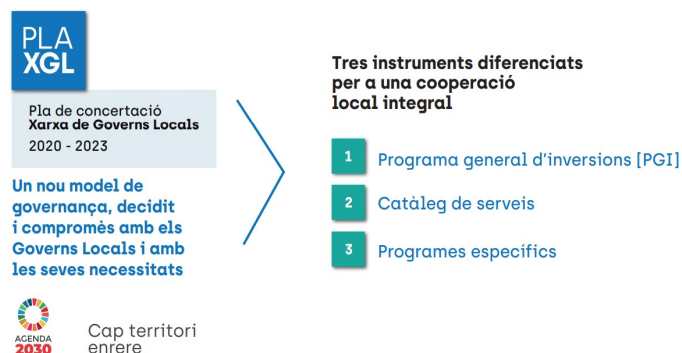
Versió	Modificació
V1 (febrer 2021)	Creació document
V2 (març 2021)	Incorporació maqueta web enquesta
V3 (maig 2021)	Concreció enquestes dels programes sectorials del PGI
V4 (desembre 2021)	Canvis menors en visualització imatges

1. Antecedents

L'any 2014 i en motiu de la certificació del Catàleg de serveis com a carta d'acord a la norma UNE 93200:2008, es va dissenyar i posar en marxa un sistema corporatiu d'enviament d'enquestes de satisfacció pels recursos del Catàleg de serveis.

A data de gener de 2021 s'han enviat més de 60.000 enquestes de satisfacció en aquests 7 anys, amb un percentatge de resposta superior al 60% i una valoració mitjana del Catàleg de més de 8,6 sobre 10 punts. El sistema d'enviament d'enquestes ha permès instaurar un sistema estable de detecció d'expectatives i necessitats dels governs locals així com de millora contínua de la política de cooperació local desplegada a través d'un dels principals instruments del Pla Xarxa de Governos Locals: el Catàleg de serveis.

Amb l'aprovació del nou Pla concertació Xarxa de Governos Locals 2020-2023 es posa en marxa un model de cooperació local renovat i millorat gràcies a un procés de reflexió i anàlisi intern així com a través de la participació activa del territori. Un Pla estructurat a través de 3 instruments de cooperació local, també renovats i millorats.



És en aquest nou context que sorgeix la voluntat corporativa d'apostar per a una millora contínua integral de la política de cooperació local, amb la implementació d'un sistema d'enviament d'enquestes per al conjunt d'instruments de cooperació local, entre d'altres.

A continuació es presenta la proposta de posada en marxa d'aquest sistema pel Programa general d'inversions (en endavant PGI), aprovat aquest juliol de 2020 per a fomentar inversions sostenibles i el manteniment i reposició d'inversions sostenibles al territori, així com dels programes sectorials lligats a aquest instrument de cooperació local a la inversió.

Objectius:

- Copsar la satisfacció i necessitats dels ens locals en relació amb el PGI.
- Identificar espais de millora del PGI.
- Fomentar l'escolta activa del món local i reforçar la seva participació en la delimitació de la política d'assistència i cooperació.
- Nodrir el sistema de millora contínua de la política de cooperació local de la Diputació de Barcelona d'informació integral i comparable.

2. Procés d'enviament de l'enquesta

Es proposa replicar, a grans trets, el procés d'enviament delimitat per als recursos del Catàleg de serveis la Xarxa de Governos Locals. Un cop finalitzi una actuació s'enviarà una enquesta de satisfacció a l'ens local beneficiari. Per a que es produeixi dit enviament caldrà que la DSCL, per la línia 2 del PGI, i els centres gestors, per la línia 1 del PGI, registrin correctament la informació de l'assistència **finalitzada** a les aplicacions SIGAC i PMT.

Quan es pitja el botó “Fer tràmits (per DiBa)” i “Comunicació de finalització” es trasllada la informació a PMT i l'ens local rep la comunicació de la finalització. En el cas d'actuacions “finalitzades sense incidència” o “finalitzades amb reducció”, a més, activa l'enviament automàtic de l'enquesta. És responsabilitat de cada unitat, d'acord a la línia de suport específica del PGI, informatitzar a SIGAC, un cop es procedeix justificar l'últim pagament de l'actuació, que aquesta assistència està finalitzada i pitjar el botó “Fer tràmits (per DiBa)” i “Comunicació de finalització”.¹

Informatització de la finalització a les aplicacions corporatives



Responsible: Centres gestors

Responsible: DSCL

Font: SIGAC

Set dies naturals després d'haver informatitzat la finalització és quan l'aplicació informàtica “Sistema d'avaluació de la qualitat (SAQ)”, gestionada pel Servei de Planificació i Avaluació, genera de forma automàtica l'ordre d'enviament de l'enquesta. Transcorreguts deu dies des del primer enviament, i en el cas que no s'hagi rebut resposta, s'envia automàticament un recordatori a l'ens local. Si aquest no respon l'enquesta ja no es genera cap nou enviament. Per comprovar que el sistema d'enviament de les enquestes funciona correctament es farà un test modificant, de forma manual, l'adreça de correu de contacte de l'ens per a la primera actuació justificada de la Línia 2 del PGI i dels programes sectorials i comprovar així des de l'SPA que tot funciona correctament.

¹ Per a més informació sobre el tràmit de finalització a les aplicacions corporatives SIGAC i PMT es recomana consultar el [“Manual d'operacions SIGAC i PMT per als centres gestors”](#) que elabora la Direcció de Serveis de Cooperació Local.

3. Contacte per a l'enviament

Pel que fa a la línia de suport 1 del PGI, així com als programes sectorials del PGI que tinguin associada sol·licitud, l'enquesta s'enviarà automàticament al responsable tècnic de l'ens que consti a la sol·licitud de l'actuació del PGI

Programa general d'inversions 2020-2023

Sol·licitud de Projectes sostenibles

Instruccions (<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/>)

Dades del sol·licitant

Nom de l'ens Ajuntament de [redacted] NIF [redacted]

Contacte tècnic a l'ens

Nom i cognoms [redacted]
Càrrec [redacted]
Telèfon [redacted] Correu electrònic [redacted]
Horari 9 a 14 hores
Les dades de contacte tècnic poden ser utilitzades per a trametre una enquesta de satisfacció en finalitzar l'assistència i també per a ampliar informació o gestionar aquest formulari. Podeu exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, d'acord amb la legislació vigent, mitjançant un escrit que heu de presentar al Registre de la Diputació de Barcelona (rambla de Catalunya, 126, Barcelona).

Font: PMT

Pel que fa a la línia de suport 2 del PGI, així com als programes sectorials del PGI que no tinguin associada sol·licitud, el contacte tècnic de l'ens local que consta al tràmit de "justificació" de la inversió serà el destinatari de l'enquesta de satisfacció. En aquest sentit, l'enquesta s'enviarà al contacte que consti a la darrera de les justificacions realitzades per l'ens local, com a pas previ a la finalització de l'assistència.

Programa general d'inversions 2020-2023

Justificació de despeses

Instruccions (<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/>)

Dades del sol·licitant

Nom de l'ens Consell Comarcal [redacted] NIF P58000103

Contacte tècnic a l'ens

Contacte tècnic a l'ens [redacted]
Càrrec [redacted]
Telèfon [redacted] Correu electrònic [redacted]
Horari De 8.30 a 14h, i dimecres de 16 a 18h (excepte del tercer dilluns de juny al tercer de setembre)
Les dades de contacte tècnic poden ser utilitzades per a trametre una enquesta de satisfacció en finalitzar l'assistència i també per a ampliar informació o gestionar aquest formulari. Podeu exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, d'acord amb la legislació vigent, mitjançant un escrit que heu de presentar al Registre de la Diputació de Barcelona (rambla de Catalunya, 126, Barcelona).

Font: PMT

D'acord a la novetat que implica aquests sistema d'enviament d'enquestes, caldrà informar als centres gestors de la necessitat de que informin a l'ens local sobre el correcte emplenament dels camps d'informació. En el cas que es produeixi un canvi de referent tècnic a l'ajuntament, l'ens local té la capacitat de modificar en qualsevol moment aquesta informació a PMT, mitjançant la presentació d'una sol·licitud general.

4. Concreció del literal del correu de les enquestes

a) Cos del correu de la línia 1 i 2 del PGI pel primer enviament (7 dies després de “Generar tràmit al PMT”):

De: Servei de Planificació i Avaluació [mailto: s.planif.avaluacio@diba.cat]

Enviat: *dijous, XX - gener - 2020 XX:XX*

Per a: <adreça electrònica del responsable tècnic a l'ens informat que consta a la sol·licitud del PMT>

Tema: Programa general d'inversions: Enquesta de satisfacció de la Diputació de Barcelona (sol·licitud PMT XXXXXXXXXX)

<COS DEL CORREU>

Benvolgut, benvolguda:

Com ja sabeu, el Programa general d'inversions (PGI) és l'instrument que la Diputació de Barcelona posa a l'abast dels governs locals per a promoure la nova inversió i el manteniment i reposició d'inversions sostenibles a la província.

En el marc d'aquest programa us enviem una breu enquesta en línia per a conèixer la vostra valoració sobre l'actuació <NOM ACTUACIÓ> que s'ha executat a: "<NOM ENTITAT LOCAL SOL·LICITANT>". Amb la vostra participació ens ajudareu a millorar el disseny i la gestió del PGI i de la política de cooperació local de la Diputació de Barcelona.

<enllaç enquesta>

En cas que tingueu qualsevol dubte o problema relacionat amb l'enquesta podeu contactar-nos a través del correu electrònic següent: s.planif.avaluacio@diba.cat

Us recordem, per últim, que tota la informació sobre el PGI és accessible a l'espai web del [Pla de concertació Xarxa de Governos Locals 2020-2023](#).

Us agraïm anticipadament la vostra col·laboració.

Atentament,

Coordinació d'Estratègia Corporativa i Concertació Local
Àrea de Presidència

Rambla de Catalunya, 126. 08008 Barcelona | Telèfon 93 47 23543 | c.eccl@diba.cat

Imprimiu aquest missatge només si és estrictament necessari.

La Diputació de Barcelona es compromet a mantenir la confidencialitat de les vostres respostes, que únicament seran tractades amb l'objectiu de millorar l'adaptació del programa general d'inversions i el propi Pla Xarxa de Governos Locals de la Diputació de Barcelona a les necessitats i expectatives dels governs locals.

b) Cos del correu de la línia 1 i 2 del PGI del recordatori (als 10 dies del primer enviament):

De: Servei de Planificació i Avaluació [mailto: s.planif.avaluacio@diba.cat]

Enviat: *dijous, XX - gener - 2020 XX:XX*

Per a: <adreça electrònica del responsable tècnic a l'ens informat que consta a la sol·licitud del PMT>

Tema: Programa general d'inversions: Recordatori enquesta de satisfacció de la Diputació de Barcelona
(sol·licitud PMT XXXXXXXXXX)

<COS DEL CORREU<

Benvolgut, benvolguda:

Fa prop de deu dies va rebre un correu en què us demanàvem la vostra valoració sobre el Programa general d'inversions (PGI), i en concret sobre l'actuació <NOM ACTUACIÓ> executada a: "<NOM ENTITAT LOCAL SOL·LICITANT>", però no hem rebut resposta.

Per aquesta raó, us enviem aquest recordatori. Us agrairíem molt que respongueu la breu enquesta en línia que enllacem a continuació. Amb la vostra participació ens ajudareu a millorar el disseny i la gestió del PGI i de la política de cooperació local de la Diputació de Barcelona.

[<enllaç enquesta>](#)

Us agrairé anticipadament la vostra col·laboració.

Atentament,

Coordinació d'Estratègia Corporativa i Concertació Local
Àrea de Presidència

Rambla de Catalunya, 126. 08008 Barcelona | Telèfon 93 47 23543 | c.eccl@diba.cat



Imprimiu aquest missatge només si és estrictament necessari.

La Diputació de Barcelona es compromet a mantenir la confidencialitat de les vostres respostes, que únicament seran tractades amb l'objectiu de millorar l'adaptació del programa general d'inversions i el propi Pla Xarxa de Governos Locals de la Diputació de Barcelona a les necessitats i expectatives dels governs locals.

c) Cos del correu dels Programes sectorials del PGI pel primer enviament (7 dies després de "Generar tràmit al PMT"):

De: Servei de Planificació i Avaluació [mailto: s.planif.avaluacio@diba.cat]

Enviat: *dijous, XX - gener - 2020 XX:XX*

Per a: <adreça electrònica del responsable tècnic a l'ens informat que consta a la sol·licitud del PMT>

Tema: Programa sectorial XXXXXX: Enquesta de satisfacció de la Diputació de Barcelona (sol·licitud PMT XXXXXXXXX)

<COS DEL CORREU>

Benvolgut, benvolguda:

Com ja sabeu, el Programa general d'inversions (PGI) és l'instrument que la Diputació de Barcelona posa a l'abast dels governs locals per a promoure la nova inversió i el manteniment i reposició d'inversions sostenibles a la província. En el marc d'aquest instrument es va aprovar el Programa sectorial XXXXXXXXXX del qual heu estat beneficiari.

Us enviem una breu enquesta en línia per a conèixer la vostra valoració sobre l'actuació <NOM ACTUACIÓ> que s'ha executat a: "<NOM ENTITAT LOCAL SOL·LICITANT>". Amb la vostra participació ens ajudareu a millorar el disseny i la gestió del PGI i dels seus programes sectorials, així com de la política de cooperació local de la Diputació de Barcelona.

<enllaç enquesta>

En cas que tingueu qualsevol dubte o problema relacionat amb l'enquesta podeu contactar-nos a través del correu electrònic següent: s.planif.avaluacio@diba.cat

Us recordem, per últim, que tota la informació sobre el PGI és accessible a l'espai web del [Pla de concertació Xarxa de Governos Locals 2020-2023](#).

Us agraïm anticipadament la vostra col·laboració.

Atentament,

Coordinació d'Estratègia Corporativa i Concertació Local
Àrea de Presidència

Rambla de Catalunya, 126. 08008 Barcelona | Telèfon 93 47 23543 | c.eccl@diba.cat

Imprimiu aquest missatge només si és estrictament necessari.

La Diputació de Barcelona es compromet a mantenir la confidencialitat de les vostres respostes, que únicament seran tractades amb l'objectiu de millorar l'adaptació del programa general d'inversions i el propi Pla Xarxa de Governos Locals de la Diputació de Barcelona a les necessitats i expectatives dels governs locals.

d) Cos del correu Programes sectorials del PGI pel recordatori (als 10 dies del primer enviament):

De: Servei de Planificació i Avaluació [mailto: s.planif.avaluacio@diba.cat]

Enviat: *dijous, XX - gener - 2020 XX:XX*

Per a: <adreça electrònica del responsable tècnic a l'ens informat que consta a la sol·licitud del PMT>

Tema: Programa sectorial <CONVOCATÒRIA>: Recordatori enquesta de satisfacció de la Diputació de Barcelona (sol·licitud PMT XXXXXXXXXX)

<COS DEL CORREU>

Benvolgut, benvolguda:

Fa prop de deu dies va rebre un correu en què us demanàvem la vostra valoració, en el marc del Programa general d'inversions (PGI), sobre el Programa sectorial <CONVOCATÒRIA>, i en concret sobre l'actuació <NOM ACTUACIÓ> executada a: "<NOM ENTITAT LOCAL SOL·LICITANT>", però no hem rebut resposta.

Per aquesta raó, us enviem aquest recordatori. Us agrairíem molt que respongueu la breu enquesta en línia que enllacem a continuació. Amb la vostra participació ens ajudareu a millorar el disseny i la gestió del PGI i dels seus programes sectorials, així com de la política de cooperació local de la Diputació de Barcelona.

[<enllaç enquesta>](#)

Us agrairé anticipadament la vostra col·laboració.

Atentament,

Coordinació d'Estratègia Corporativa i Concertació Local
Àrea de Presidència

Rambla de Catalunya, 126. 08008 Barcelona | Telèfon 93 47 23543 | c.eccl@diba.cat

Imprimiu aquest missatge només si és estrictament necessari.

La Diputació de Barcelona es compromet a mantenir la confidencialitat de les vostres respostes, que únicament seran tractades amb l'objectiu de millorar l'adaptació del programa general d'inversions i el propi Pla Xarxa de Governos Locals de la Diputació de Barcelona a les necessitats i expectatives dels governs locals.

5. Preguntes de l'enquesta

D'acord amb la naturalesa de les línies de suport previstes al PGI i dels diferents programes sectorials associats a aquest, es considera escaient preveure un conjunt de preguntes adaptat a cadascun en la mesura que la seva finalitat, abast i gestió són substancialment diferents. En qualsevol cas, partint de la tipologia de preguntes que es formulen pel cas dels Fons de prestació i dels ajuts econòmics del Catàleg de serveis, aquells aspectes que de forma general es considera que podrien ser objecte de pregunta a incloure a l'enquesta, per a cadascuna de les línies de suport són:

a) LÍNIA de suport 1 i 2:

Q1. Com valoreu en una escala de 0 a 10, en què 0 és la puntuació més baixa i 10 la més alta, el grau d'ajust del suport rebut en el marc del Programa general d'inversions (PGI) a les vostres necessitats?

Q2. I de l'import atorgat?

Q3. I el vostre grau de satisfacció amb el format del PGI?

Q4. I l'atenció personalitzada rebuda del personal de la Diputació de Barcelona?

Q5. I el període d'execució fixat per l'actuació?

Q6. I la simplicitat administrativa del tràmit de justificació?

Q7. I la rapidesa del pagament?

Q8. Finalment, què creieu que es podria millorar del PGI? (oberta)

Q9. Esteu d'acord que la Diputació de Barcelona contacti amb vosaltres en relació amb les respostes d'aquesta enquesta? (sí; no)

b) Programes sectorials:

Q1. Com valoreu en una escala de 0 a 10, en què 0 és la puntuació més baixa i 10 la més alta, el grau d'ajust del Programa sectorial a les vostres necessitats?

Q2. I de l'import atorgat?

Q3. I l'atenció personalitzada rebuda del personal de la Diputació de Barcelona?

Q4. I del procediment de concessió del Programa?

Q5. I el període d'execució fixat per l'actuació?

Q6. I la simplicitat administrativa del tràmit de justificació?

Q7. I la rapidesa del pagament?

Q8. Finalment, què creieu que es podria millorar del PGI? (oberta)

Q9. Esteu d'acord que la Diputació de Barcelona contacti amb vosaltres en relació amb les respostes d'aquesta enquesta? (sí; no)

6. Maquetació web de l'enquesta

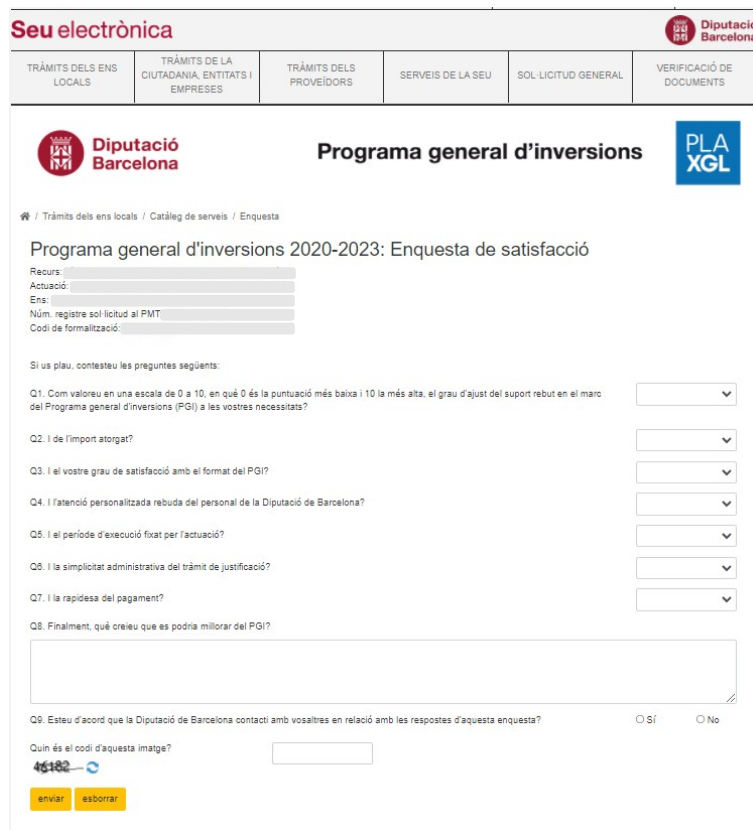
L'enquesta incorpora una capçalera amb un seguit d'elements per ajudar l'ens local a identificar correctament l'actuació que se li està demanant de valorar. A nivell d'imatge gràfica s'associa al PGI, tant per les enquestes de la línia 1 i 2 com pels programes sectorials.

Es proposa mantenir l'estructura dels camps d'informació previs a l'enquesta que actualment s'utilitzen pel Catàleg, tant perquè encaixen amb el PGI com pel fet que el seu canvi en un o d'altre instrument afectaria a ambdós:

- Recurs
- Actuació
- Ens
- Número de registre de la sol·licitud a PMT
- Codi de formalització

Pel que fa al títol de l'enquesta aquesta serà "Programa general d'inversions 2020-2023: Enquesta de satisfacció" per les línies de suport 1 i 2, i pels programes sectorials serà "Programa sectorial XXXX: Enquesta de satisfacció".

Exemple enquesta web maquetada



The screenshot shows a web survey interface. At the top, there is a navigation bar with the text 'Seu electrònica' and the Diputació Barcelona logo. Below this is a menu with six items: 'TRÀMITS DELS ENS LOCALS', 'TRÀMITS DE LA CIUTADANIA, ENTITATS I EMPRESES', 'TRÀMITS DELS PROVEIDORS', 'SERVEIS DE LA SEU', 'SOL·LICITUD GENERAL', and 'VERIFICACIÓ DE DOCUMENTS'. The main content area features the Diputació Barcelona logo, the title 'Programa general d'inversions', and the 'PLA XGL' logo. A breadcrumb trail reads 'Tràmits dels ens locals / Catàleg de serveis / Enquesta'. The survey title is 'Programa general d'inversions 2020-2023: Enquesta de satisfacció'. Below the title are five input fields for 'Recurs:', 'Actuació:', 'Ens:', 'Núm. registre sol·licitud al PMT', and 'Codi de formalització:'. A section titled 'Si us plau, contesteu les preguntes següents:' contains eight questions (Q1-Q8) with dropdown menus for answers. Q1 asks for a rating from 0 to 10. Q2-Q8 ask about various aspects of the service. Q9 is a yes/no question about contact. At the bottom, there is a CAPTCHA image with the code '46182', a text input field for the code, and 'enviar' and 'esborrar' buttons.

Font: Aplicació SAQ. Servei de Planificació i Avaluació.

7. Resultats de les enquestes: tractament i difusió

Caldrà analitzar, com a mínim anualment, els resultats de les enquestes del PGI i, si escau, promoure millores. Aquesta tasca serà responsabilitat tant dels serveis centrals (CECCL, DSCL i SPA) com a promotors de l'anàlisi, així com dels centres gestors implicats en els diferents projectes d'inversió de la línia 1 o dels programes sectorials. D'aquesta anàlisi se'n derivarà un breu informe d'impacte de les millores aplicades o descartades gràcies a la participació dels ens locals, d'acord a la dinàmica del Catàleg de serveis.

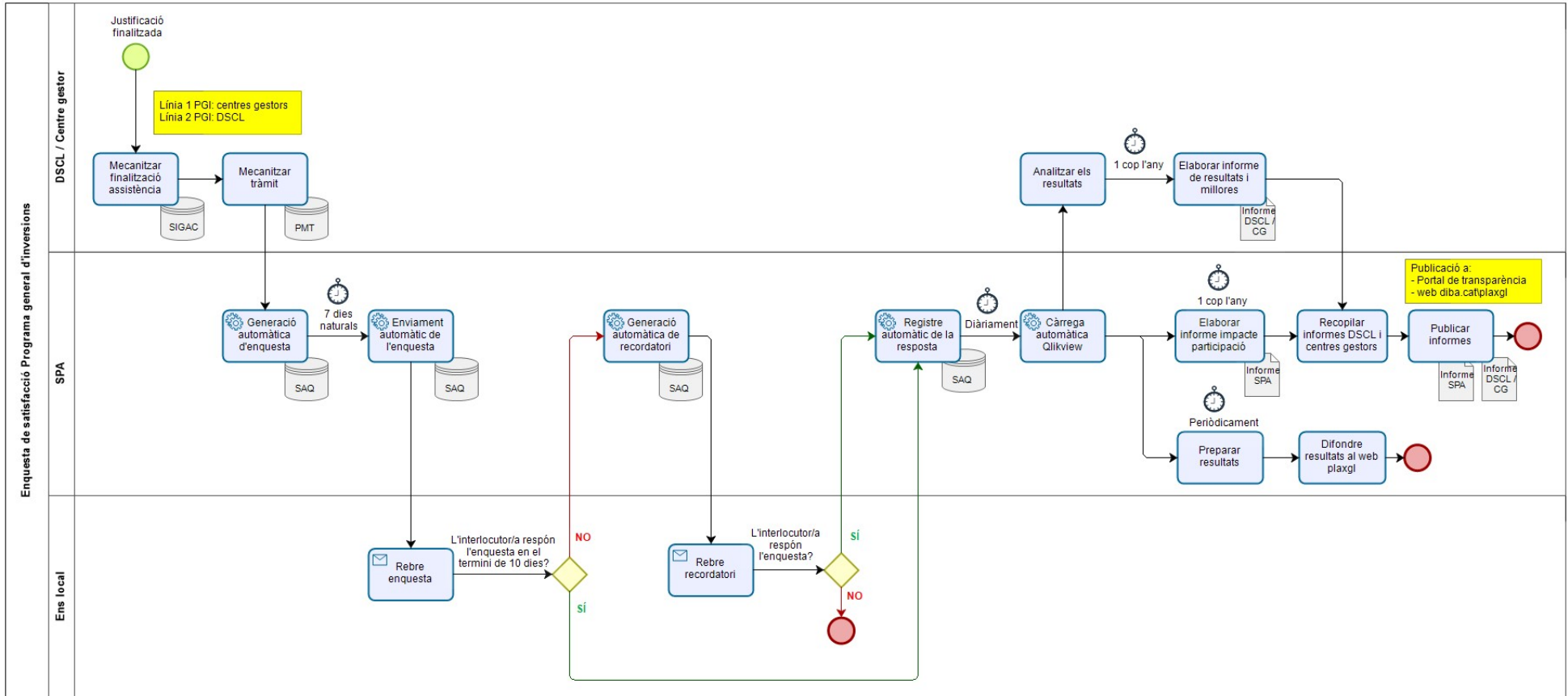
Tal com s'ha realitzat amb anterioritat pel Catàleg de serveis, es proposa difondre internament els resultats de les enquestes del programa general d'inversions mitjançant una eina de *business intelligence*. En aquest sentit l'opció a curt termini és fer ús del mateix repositori en el que estan les enquestes del Catàleg de serveis: el Qlikview de seguiment de la Carta de serveis del Catàleg i explorar, a mig termini, nous espais i eines internes dirigides a la rendició de comptes de la política de cooperació local.

A nivell extern, i a l'espera del projecte de repositori global, es proposa difondre les dades de les enquestes de satisfacció a través de [l'apartat web del Pla XGL](#) seguint l'exemple de com es visualitzen les dades de la [dotació econòmica](#) garantida sobre el PGI. Així es crearà al menú un apartat de "Avaluació i resultats" en el que difondre aquestes dades així com d'altres productes per a rendir comptes associats als instruments de cooperació i al propi Pla XGL.

8. Gestió de les consultes i incidències derivades de la implantació del sistema

Pel que fa al tractament de les entrades associades al PGI es proposa replicar l'existent en el tractament pel Catàleg XGL, exceptuant el registre detallat, sent el Servei de Planificació Avaluació el responsable principal de la recepció, gestió i resposta de les consultes, queixes o incidències que es produeixin relacionades amb les enquestes del PGI, sense detriment que compti amb el suport de la DSCL i centres gestors quan la casuística en concret ho requereixi.

Annex1. Diagrama del procés d'enviament de l'enquesta de satisfacció





**Diputació
Barcelona**

**Coordinació d'Estratègia Corporativa i Concertació Local
Àrea de Presidència**