

2001

**Memòria del Departament
d'Interior i Hisenda**



ÍNDEX

• 0.- Presentació	-3-
• 1.- El Departament d'Interior i Hisenda.....	-4-
• 2.- Sotsdirecció Econòmica.....	-7-
• 2.1.- Servei d'Intervenció.....	-11-
• 2.2.- Servei de Tresoreria.....	-11-
• 2.3.- Servei d'Ingressos.....	-13-
• 2.4.- Servei de Compres.....	-21-
• 2.5.- Servei de Gestió Econòmica.....	-24-
• 3.- Els Recursos Humans.....	-27-
• 4.- Secretaria General.....	-34-
• 5.- Els Recursos Tecnològics.....	-39-
• 6.- L'Atenció Ciutadana.....	-46-

Em plau de presentar-vos la Memòria del Departament d'Interior i Hisenda de l'Ajuntament, enguany de manera conjunta. Igualment, conjunt és el treball i conjunt és l'agraïment que vull fer als professionals que han treballat en les activitats que s'indiquen.

El nostre "llibre de ruta" és el Programa d'Actuació Municipal, els objectius de l'edició de 2001 del qual es detallen en aquesta Memòria. A partir d'aquests objectius, cada un dels serveis dóna compte del seu treball en la definició de la missió, en primer lloc, els objectius definits en el Programa d'Actuació Municipal, després, els projectes que s'han posat en marxa per assolir-los i la valoració d'aquests, per acabar. Tot això, acompanyat pels indicadors més rellevants que ens permetin arrodonir la informació.

Hem procurat sintetitzar i oferir elements útils als potencials lectors d'aquesta Memòria. La idea és que sigui sobretot un instrument de treball que permeti avançar en les línies de modernització dels serveis municipals, en la millora contínua de la seva prestació i en la racionalització dels recursos que els ciutadans ens confien.

El 2001 hem pogut fer molta feina. L'impuls i coordinació del Pla de Qualitat o d'aquest nou model de gestió que estem impulsant a l'Ajuntament, acompanyat de les mesures de millora de l'atenció ciutadana, de les tecnologies, de les eines econòmiques, de les relacions laborals... són alguns exemples que us convido a mirar de ben a prop.

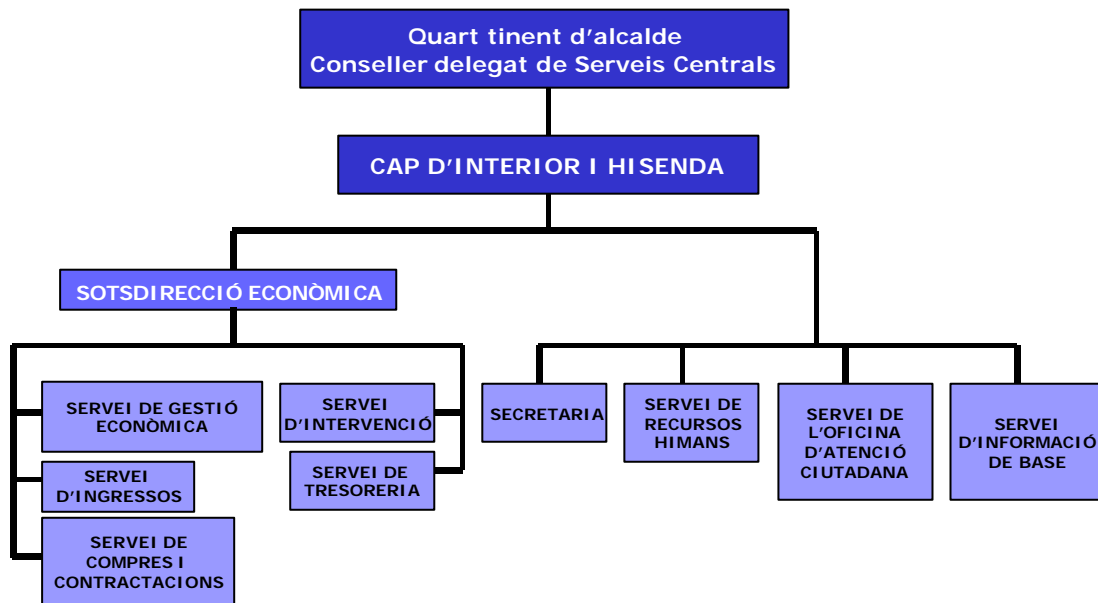
Ramon Bassas Segura
Quart tinent d'alcalde
Conseller delegat de Serveis Centrals.

1. EL DEPARTAMENT D'INTERIOR I HISENDA

▪ LA NOSTRA MISSIÓ

Establir les condicions i desplegar les activitats necessàries perquè el conjunt de l'organització municipal adquireixi, desenvolupi i faci servir els recursos de què disposa per obtenir els resultats previstos en el Programa d'Actuació Municipal (PAM), tenint sempre com a referència la ciutadania.

▪ L'ORGANIGRAMA



▪ ELS OBJECTIUS DEL PAM 2001

Eix 9: Modernitzar l'Administració Pública, partint del concepte d'Administració Oberta, amb un model de gestió de Qualitat i al servei dels objectius estratègics

Objectius estratègics:

1. Impulsar i coordinar el Pla de Qualitat

Aquest objectiu s'ha concretat en la posada en marxa del Pla de Qualitat, amb la constitució del Comitè de Qualitat com a òrgan impulsor de totes aquelles iniciatives que en matèria de qualitat s'endeguin a l'Ajuntament de Mataró i l'inici de l'elaboració de les tres primeres Cartes de Servei de l'Ajuntament de Mataró: la Carta de Serveis de la Policia Local, la Carta de Serveis de Sanitat i Serveis Socials i la Carta de Serveis de Recursos Humans

2. Impulsar el canvi a l'Administració Municipal amb un nou model de gestió com a compromís amb la qualitat

S'ha desenvolupat un nou model de gestió que preveu com a premisses bàsiques, en el funcionament de l'organització municipal, la transversalitat, la qualitat, la descentralització, l'orientació a resultats i la professionalització. Amb aquest model com a referència s'han posat en marxa diferents projectes que impulsen el canvi a l'administració municipal. Els projectes més emblemàtics en aquest sentit serien, la consolidació de mecanismes de control de gestió com a eines de planificació estratègica i de suport a la gestió, la consolidació del model de gestió tributària, el desenvolupament d'un pla de locals que ha permès racionalitzar els espais i millorar els serveis, la posada en marxa d'un Pla de Formació que està donant resposta a les necessitats de l'organització i que està incidint en la professionalització dels seus membres i, finalment, la descentralització de la gestió econòmica que ha dotat els centres gestors de més autonomia.

3. Impulsar fases de millora, consolidació i ampliació de l'Oficina d'Atenció Ciutadana

Pel que fa a l'atenció ciutadana, s'han posat en marxa nous canals d'informació i relació amb els ciutadans i ciutadanes, d'aquesta manera la ciutadania i l'Ajuntament es posen en relació a través d'un triple via, personalment, telefònicament i telemàticament.

Aquest objectiu pren forma a través de l'assumpció per part de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de 26 tràmits i gestions presencials nous, també amb el desenvolupament del Projecte 010 que va començar a funcionar de manera efectiva el 28 de gener de 2002 i, finalment amb la possibilitat de fer tràmits a través d'Internet, que s'ha fet realitat el 7 de juny de 2001.

4. Desenvolupar el Pla Tecnològic com a eina de canvi de model

Per assolir aquest objectiu s'han posat en marxa diferents projectes. S'han integrat les noves tecnologies amb les noves estratègies de gestió, avançant en la transversalitat i la descentralització, centrant-nos en dos projectes estratègics, la Descentralització Econòmica i el Projecte Laia.

Paral·lelament, s'estan desenvolupant les infraestructures de telecomunicacions necessàries per adaptar l'Ajuntament i la ciutat a la nova societat de la informació, per això s'ha impulsat la millora de la xarxa, tancant anelles; l'Ajuntament s'ha dotat de noves centraletes telefòniques per reduir els costos i estar en disposició de preparar el concurs de telecomunicacions.

D'altra banda, s'ha treballat per garantir el funcionament i la millora dels sistemes en explotació, renovant i actualitzant el parc d'ordinadors, creant un servei d'assistència a l'usuari amb un únic punt de contacte que rep, concentra i enregistra les peticions de suport i s'ha avançat en la creació d'un manual d'ús dels equips informàtics que garantirà una utilització professional de les eines informàtiques a l'abast de l'organització.

També és important l'esforç que s'ha fet en l'adaptació de les eines existent als nous entorns, en aquest sentit es van adaptar tots els sistemes informàtics a la nova moneda única europea i s'han canviat les eines de gestió gràfica per adaptar-les a les necessitats dels usuaris.

2. SOTSDIRECCIÓ ECONÒMICA

▪ MISSION

La gestió econòmica del pressupost municipal mitjançant:

- gestió pressupostària, comptable i patrimonial de la despesa municipal
- obtenció dels recursos econòmics necessaris per finançar tot el pressupost
- gestió de totes les compres i contractacions genèriques
- gestió de les finances municipals
- fiscalització i control de totes les operacions pressupostàries sota criteris d'eficiència, equitat, economia i legalitat.

▪ APORTACIÓ AL PROGRAMA D'ACTUACIÓ MUNICIPAL 2001

En aquest apartat intentarem donar una visió general de quina ha estat la nostra aportació a la definició del nou model de gestió, i a la concreció dels objectius definits al Programa d'Actuació Municipal per l'exercici 2001:

a) La nostra **aportació als objectius del Programa d'Actuació Municipal:**

Dels nou eixos que defineix el PAM2001, la nostra aportació fonamental ha estat centrada en l'**eix 9** que pretén introduir dins la nostra Corporació els nous models de gestió pública sota criteris d'administració moderna, oberta, amb una gestió de qualitat i orientada al servei dels objectius estratègics.

Veiem, doncs, quina ha estat la nostra aportació:

EIX DEL PAM	OBJECTIU ESTRATÈGIC
9.- Modernitzar l'Administració Pública, des del concepte d'Administració Oberta, amb un model de gestió des de la Qualitat i al servei dels objectius estratègics	<ul style="list-style-type: none">• Impulsar el canvi a l'Administració Municipal, un nou model de gestió: un compromís amb la qualitat.• Impulsar la descentralització econòmica
ACTUACIÓ:	
<ul style="list-style-type: none">• Implantar un Sistema d'informació municipal (Quadre de Comandament) per a la millora de la gestió• Consolidar el model de Gestió tributària, incorporant millores econòmiques i d'imatge amb la relació amb l'ORGT• Establir un Pla de locals que racionalitzi els espais i millori els serveis• Redefinir els processos de gestió econòmica per reduir els terminis de tramitació en un 50%• Assumir el contracte amb l'ORGT• Complir amb les obligacions del deute financer	

VALORACIÓ:	
Aconseguit al 100 %	
<ul style="list-style-type: none"> • Al llarg de tot l'exercici, la nostra Sotsdirecció ha elaborat trimestralment els quadres de comandament dels serveis de la Sotsdirecció, dins el marc del quadre de comandament de la direcció de l'àrea de Serveis Centrals, amb especial incidència en el seguiment de l'evolució pressupostària (compliment de les previsions d'ingressos i despeses), en la reducció dels costos i en l'obtenció de nous ingressos. • El nostre model de gestió tributària s'ha consolidat i ha avançat en la corresponsabilització dels tributs en les àrees gestores, coordinant els processos de gestió. <ul style="list-style-type: none"> • En l'àmbit de les millores econòmiques i d'imatge amb l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació, podem dir que hem començat el camí, ja que s'han introduït clàusules de reducció de costos en el conveni de delegació, i s'ha impulsat la creació de grups de millora amb l'Organisme. En els dos casos, esperem poder recollir el fruit dels nostres treballs al llarg del present exercici 2002. • La descentralització econòmica: la nostra aportació fonamental al model de gestió s'ha centrat en impuls a la descentralització econòmica; en aquesta línia, la nostra valoració no pot ser més positiva, ja que s'ha implantat i consolidat el model de gestió pressupostària descentralitzada. Els serveis gestors controlen, administren i gestionen les seves dotacions pressupostàries, amb el suport i assessorament del servei de Gestió Econòmica i d'Ingressos. Fruit d'aquest treball coordinat s'han millorat els terminis i els processos per a la liquidació del pressupost de 2001 i per a la confecció del pressupost de 2002. També s'ha avançat en la coordinació dels temes econòmics i pressupostaris amb les diverses empreses i organismes autònoms que conformen el "grup" Ajuntament • S'ha iniciat el projecte de definició i millora dels processos de gestió econòmica amb la creació d'un grup de treball constituït pels gestors pressupostaris que aglutinen tota l'organització municipal. • S'ha creat un pla de locals per a la racionalització dels espais que ha dirigit i executat els trasllats i noves ubicacions de gran part dels serveis que constitueixen Serveis Personals per al seu trasllat a l'edifici de Les Esmandies, del Departament de Presidència, Grups Municipals, ... per les obres que es realitzen a la Casa Gran, entre d'altres. 	
EIX DEL PAM	OBJECTIU ESTRATÈGIC
9.- Modernitzar l'Administració Pública, des del concepte d'Administració Oberta, amb un model de gestió des de la Qualitat i al servei dels objectius estratègics	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar fases de millora, consolidació i ampliació de l'Oficina d'Atenció ciutadana
<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar nous tràmits i gestions a l'OFIAC 	
VALORACIÓ: 100%	
Al llarg de l'exercici 2001 vam iniciar el procés d'Integració de la Atenció al públic en temes tributaris i de recaptació a l'OFIAC; implantant-ho de forma definitiva a mitjans del mes de setembre.	

- **VISIÓ PRESSUPOSTÀRIA GENERAL**

Els pressupostos de l'Ajuntament i dels seus Organismes Autònoms de l'exercici 2001, s'han liquidat amb resultats positius, en conjunt 269 milions de pessetes (1.618.625,67€). El romanent de Tresoreria disponible per a despeses generals el 31 de desembre de 2001, que constitueix la capacitat de finançament a curt termini, ha estat positiu per un import global de 504 milions de pessetes (3.030.829,41€). (Quadre 3).

A l'Ajuntament el resultat positiu és fruit de:

- Consecució dels ingressos corrents previstos (execució d'un 100,03%)
- Realització del pressupost de despeses corrents en un 98,57%, és a dir, no s'ha realitzat l'1,63%.
- S'ha aplicat romanent de Tresoreria per a despeses generals a 31 de desembre de 2000 en despesa corrent per 206 milions de pessetes (1.238.000,00€) i en despesa d'inversió per 181 milions de pessetes (1.088.000,00€)

L'evolució del romanent de tresoreria disponible per a despeses generals de l'Ajuntament es mostra en el quadre 5. L'excepcionalitat del romanent el 31 de desembre del 2000 va provenir d'haver confeccionat per aquell any un pressupost restrictiu que va provocar un excés en l'execució dels ingressos corrents del 107,4% (un excés sobre pressupost de 690 milions de pessetes, 4.147.000,00€).

Quadre 1: Ajuntament: liquidació ingressos

Ingressos	Pressupost 2001 (inicial)	Pressupost 2001 (final)	Drets rec.	% execució	Saldo
Cap. I Impostos directes	4.700.500.000	4.700.500.000	4.501.817.850	95,77%	-198.682.150
Cap. II Impostos indirectes	450.000.000	450.000.000	333.521.547	74,12%	-116.478.453
Cap. III Taxes i altres ingressos	1.762.540.505	1.769.025.735	1.870.987.595	105,76%	101.961.860
Cap. IV Transferències corrents	3.288.565.572	3.339.209.447	3.564.933.887	106,76%	225.724.440
Cap. V Ingressos patrimonials	265.697.125	265.697.125	256.343.288	96,48%	-9.353.837
Subtotal ingressos ordinaris	10.467.303.202	10.524.432.307	10.527.604.167	100,03%	3.171.860
Cap. VI Alienació d'inversions	62.411.526	62.411.526	0	0,00%	-62.411.526
Cap. VII Transferències capital	203.571.670	780.921.762	291.373.113	37,31%	-489.548.649
Cap. VIII Actius financers	15.000.000	1.540.164.578	17.150.578	1,11%	-1.523.014.000
Cap. IX Passius financers	1.806.504.190	2.043.491.669	1.733.224.140	84,82%	-310.267.529
Subtotal ingressos capital	2.087.487.386	4.426.989.535	2.041.747.831	46,12%	-2.385.241.704
Total ingressos	12.554.790.588	14.951.421.842	12.569.351.998	84,07%	-2.382.069.844

- **Quadre 2: Ajuntament: liquidació despeses**

Despeses		Pressupost 2001 (inicial)	Pressupost 2001 (final)	Oblig. rec.	% execució	Romanent
Cap. I	Despeses personal	2.843.007.622	3.010.822.488	3.010.487.331	99,99%	335.157
Cap. II	Despeses béns i serveis	3.195.913.779	3.356.409.168	3.287.114.073	97,94%	69.295.095
Cap. III	Despeses financeres	543.000.000	437.768.244	373.689.356	85,36%	64.078.888
Cap. IV	Transferències corrents	2.742.299.574	2.806.364.489	2.783.677.973	99,19%	22.686.516
Subtotal despeses ordinàries		9.324.220.975	9.611.364.389	9.454.968.733	98,37%	156.395.656
Cap. VI	Inversions reals	1644911394	3548966053	1.763.645.336	49,69%	1.785.320.717
Cap. VII	Transferències capital	93558219	224605304	180.647.741	80,43%	43.957.563
Cap. VIII	Actius financers	527100000	553331096	553.206.673	99,98%	124.423
Cap. IX	Passius financers	965000000	1013155000	998.360.739	98,54%	14.794.261
Subtotal despeses capital		3230569613	5340057453	3495860489	65,46%	1.844.196.964
Total despeses		12.554.790.588	14.951.421.842	12.950.829.222	86,62%	2.000.592.620

- **Quadre3: Resum resultat pressupostari i romanent de Tresoreria a 31/12/01**

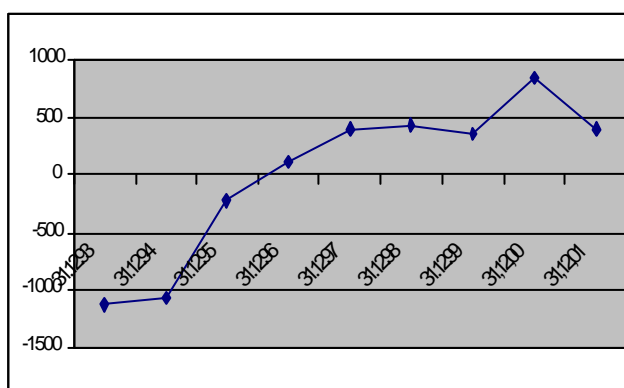
	Resultat pressupostari 2001	Romanent de Tresoreria a 31/12/01	Resultat pressupostari 2000	Romanent de Tresoreria a 31/12/00
Ajuntament	176.005.648	392.854.015	953.874.980	846.816.159
IMPEM	39.610.549	51.811.753	58.676.105	74.422.057
Patronat de Cultura	5.462.388	6.468.957	6.958.443	7.612.335
Patronat d'Esports	11.100.376	4.348.620	1.936.330	-5.998.459
E. Universitària	20.170.120	20.470.136	27.548.534	3.519.871
IME	16.967.570	28.334.101	4.276.996	32.397.045
TOTAL	269.316.651	504.287.582	1.053.271.388	958.769.008

- **Quadre4: Ajuntament: explicació romanent de Tresoreria a 31/12/2001**

Romanent de tresoreria 31/12/00	846.816.159
Romanent aplicat durant l'exercici (gastat real)	-387.233.879
Resultat de l'exercici	176.005.648
Variació de la provisió dubtós cobrament	178.824.760
Modificació de saldos pendents pagament ex. tancats	2.988.665
Modificació de saldos pendents cobrament ex. tancats	-590.292.969
Devolució d'ingressos indeguts pendents	21.704.690
Variació desviacions acumulades negatives de finançament	132.340.977
Altres	11.699.964
Romanent de tresoreria 31/12/01	392.854.015

- **Quadre 5: Ajuntament: evolució romanent de Tresoreria**

Romanent tresoreria (milions de pessetes)	
• 31/12/1993	-1.133
• 31/12/1994	-1.064
• 31/12/1995	-227
• 31/12/1996	124
• 31/12/1997	397
• 31/12/1998	444
• 31/12/1999	363
• 31/12/2000	846
• 31/12/2001	393



2.1. SERVEI D'INTERVENCIÓ

Activitats 2001

OBJECTIU 1	<i>Consolidar el model de fiscalització limitada per a les despeses de tot l'Ajuntament que, en l'exercici 2000, s'ha vingut aplicant en els ingressos, així com en ingressos i despeses dels OO.AA.</i>
PRIORITAT	1
GRAU D'ASSOLIMENT	100 %
VALORACIÓ	S'ha seguit el model de fiscalització previst a les bases d'execució 2001 tant en els ingressos com en les despeses i la gestió pressupostària i comptable dels Organismes Autònoms; coordinant i impulsant la fiscalització prèvia i limitada, i la plena del 2000
INDICADORS	

ACTUACIÓ	NOMBRE
Nombre total d'operacions sotmeses a fiscalització	98.517
Informes d'observacions	207
Informes condicionats, article 203 Llei 39/88	8
Informes d'objecció suspensiva, article 197	20
Informes d'objecció simple, article 196	16
Informes omissió fiscalització prèvia article 200	37
Informes de fiscalització plena	10

2.2. SERVEI DE TRESORERIA

Activitats 2001

Les dades més rellevants a destacar són:

1.- Terminis de pagament

Durant el 2001 hem continuat complint l'objectiu de pagar als proveïdors a 60 dies de la recepció de les factures.

2.- Recursos líquids de la Tresoreria

L'any 2000 es van concertar sis operacions de Tresoreria per un import total de 800 milions.

Taula 1. L'evolució de la Tresoreria durant l'any ha estat la següent:

SALDOS DE TRESORERIA A FINAL DE MES (milions/PTA)			
Mes	Saldos 2001	Saldos 2000	Saldos 1999
Gener	369.-	-239.-	561.-
Febrer	163.-	-119.-	-112.-
Març	341.-	-107.-	-14.-
Abril	-5.-	-13.-	79.-
Maig	84.-	-52.-	291.-
Juny	154.-	262.-	373.-
Juliol	1.229.-	1.313.-	1.122.-
Agost	1.374.-	1.293.-	1.335.-
Setembre	1.041.-	1.583.-	798.-
Octubre	571.-	979.-	736.-
Novembre	1.081.-	835.-	1.103.-
Desembre	1.331.-	1.776.-	1.126.-
Mitjana anual	644.-	625.-	616,5.-

3.- Ajuts de caixa als Patronats.

Durant l'any 2001 els patronats no han precisat d'ajuts de caixa per atendre necessitats de Tresoreria

4.- Endeutament a llarg termini.

ENDEUTAMENT A LLARG TERMINI (MILIONS PTA.-)			
conceptes	2001	2000	1999
Endeutament total a començament d'any	7.757	7.253	6.887
Nou endeutament durant l'exercici	1.806	1.350	1.100
Amortitzacions de l'exercici	998	846	734
Endeutament total a final d'any	8.565	7.757	7.253
Endeutament net de l'exercici	808	504	366
Préstecs ATLL (els paga Aigües de Mataró)	369	126	-
Endeutament net de l'Ajuntament	439	378	366
Percentatge de creixement de l'endeutament net	5,66%	5,22%	5,32%
Import dels préstecs no disposats a final d'exercici	450	504	1092

El percentatge de creixement interanual de l'endeutament net de l'Ajuntament (sense considerar els préstecs per finançar el conveni amb ATLL, que paga Aigües de Mataró amb càrrec a la tarifa de l'aigua) és manté constant al llarg dels tres darrers exercicis.

5.- El cost de l'endeutament.

MITJANA PONDERADA DE TIPUS D'INTERÈS DE L'ENDEUTAMENT A LLARG TERMINI		
2001	2000	1999
4,60%	4,43%	3,26%

La tendència alcista dels tipus esdevinguda els anys 2000 i 2001 s'ha invertit a partir de la segona meitat de 2001, quan els tipus han tornat a mostrar una tendència decreixent, sense arribar, però, als nivells més baixos de l'any 1999.

6.- Durada de l'endeutament.

MITJANA PONDERADA DE LA DURADA DE L'ENDEUTAMENT A LLARG TERMINI		
2001	2000	1999
8,81 ANYS	8,66 ANYS	8,95 ANYS

La durada mitjana ponderada del capital viu pendent dels préstecs es mou entre els 8,5 i 9 anys.

7.- Interessos ingressats dels dipòsits financers.

INTERESSOS COBRATS (MILIONS PTA.-)		
2001	2000	1999
42,4	31,9	20

La rendibilització dels nostres dipòsits financers s'ha vist beneficiada per la tendència alcista dels tipus d'interès.

2.3. SERVEI D'INGRESSOS

VALORACIÓ OBJECTIUS SERVEI D'INGRESSOS 2001

OBJECTIU 1	Realitzar les previsions d'ingressos corrents contingudes al pressuposts 2001
PRIORITAT	1
GRAU D'ASSOLIMENT	100.03 %
VALORACIÓ	<ol style="list-style-type: none">1) El total dels drets reconeguts nets del pressupost d'ingressos corrents presenta un estat d'execució a final d'exercici del 100.03 %, havent liquidat 3 milions d'escreix sobre les previsions inicials (quadre 1)2) Respecte dels principals tributs gestionats per Gestió tributària (quadre 2)<ul style="list-style-type: none">• S'han liquidat 362 milions de pessetes més (un 7.67 %) respecte l'exercici 2001• S'han cobert les expectatives pressupostàries en un 96.27%, faltant 197 milions per cobrir el 100 %. A causa de l'estancament de l'Impost de vehicles, IAE i plusvàlues3) Aquest mateix estancament es nota en l'Impost sobre construccions instal·lacions i obres (capítol II) que presenta un estat d'execució del 74 % (quadre 1)4) Al llarg de l'exercici 2001 s'han gestionat 5.391 fets imposables més que l'exercici 2000 (quadre 1)4) S'han calculat 1542 liquidacions més que l'exercici 20015) S'han valorat 5.891 càrrecs d'IBI
INDICADORS	

a) D'activitat:

Quadre 1: Estat d'execució pressupost 2001 ingressos ordinaris

Ingressos		Pressupost 2001 (final)	Drets rec.	% execució	Saldo
Cap. I	Impostos directes	4.700.500.000	4.501.817.850	95,77%	-198.682.150
Cap. II	Impostos indirectes	450.000.000	333.521.547	74,12%	-116.478.453
Cap. III	Taxes i altres ingressos	1.769.025.735	1.870.987.595	105,76%	101.961.860
Cap. IV	Transferències corrents	3.339.209.447	3.564.933.887	106,76%	225.724.440
Cap. V	Ingressos patrimonials	265.697.125	256.343.288	96,48%	-9.353.837
Subtotal ingressos ordinaris		10.524.432.307	10.527.604.167	100,03%	3.171.860

Quadre 2: Comparació estat d'execució principals tributs 2000 - 2001

TRIBUT	DRETS RECONEGUTS 2000	PRESSUPOST 2001	DRETS RECONEGUTS 2001	% EXECUCIO PRESSUPOST	IMPORT 00 - 01	VARIACIO 00 - 01	VARIACIO 00-01 EN IMPORT
Impost s/ béns immobles	1.794	2.005	2.011	100,30%	6	112,10%	217
Impost s/ vehicles	849	940	880	93,62%	- 60	103,65%	31
Plusvàlues	512	605	504	83,31%	- 101	98,44%	- 8
IAE	1.043	1.151	1.107	96,18%	- 44	106,14%	64
Taxa Brossa	519	575	577	100,35%	2	111,18%	58
TOTAL	4.717	5.276	5.079	96,27%	- 197	107,67%	362

Quadre 3: Evolució del nombre de contribuents en els principals padrons:

PADRÓ	1997	1998	1999	2000	2001
IBI URBÀ	51.265	53.471	56.520	59.169	62.159
VEHICLES	56.873	57.770	57.966	61.001	61.473
IAE	8.401	8.596	8.853	9.216	9.514
CEMENTIRIS	13.832	13.951	14.162	14.362	14.684
BROSSA	45.678	47.496	48.181	47.918	49.227
TOTALS	176.049	181.284	185.682	191.666	197.057

Quadre 4: Nombre d'expedients cadastrals valorats:

MOTIU	2001	2002	VARIACIÓ
Altes	457	271	-40,70
Recursos	215	276	28,37
Suport inspecció	36	70	94,44
Total expedients	708	617	-12,85
Càrrec valorats	5785	5891	1,83
Càrrec/expedient	8,17	9,55	16,85

B) D'eficiència:

Quadre 5: Anàlisi comparada liquidacions, baixes i devolucions capítols I,II,III pressupost ingressos

CONCEPTE	DETALL
Import total liquidat net	6.721 milions
Diferència en import sobre el previst inicialment	-191 milions
Diferència en percentatge sobre l'inicialment previst	- 2.77 %
(Diferència en percentatge sobre l'inicial exercici 99)	+ 114.85 %
Comparació 2000 - 2001 en import liquidat net	+ 0.98 %
Import baixes	275 milions
Percentatge de baixes sobre el total liquidat	+3.91 %
Comparació 2000 - 2001	+12.87%
Import devolucions	52.1 milions
Percentatge de devolucions sobre el total liquidat	0.74 %
Comparació devolucions 2000 - 2001	+ 64 %

OBJECTIU 2	Millorar l'equitat tributària complint el Pla d'inspecció
PRIORITAT	2
GRAU D'ASSOLIMENT	100 %
RESSENYA	<ol style="list-style-type: none">1) S'han complert les previsions de treball de la inspecció fiscal, tant en criteri zonal com sectorial2) S'han realitzat 404 actuacions de comprovació (un 47% més que l'exercici 2000 (quadre 6)3) S'han liquidat 154.4 milions de pessetes (un 34% menys que l'exercici 2000) a causa de les millores en les declaracions presentades. Fet corroborat per l'increment de més del 108 % en les actes de comprovat i conforme.4) S'ha reduït el nombre d'actes de disconformitat en un 87%
INDICADORS	

a) D'activitat:

Quadre 6: Evolució actuacions inspecció 99-2001

ACTUACIONS	Any 99	Any 2000	Any 2001	variació 2000-2001
Contribuents inspeccionats	301	274	404	47,45
Actes conformitat	139	154	144	-6,49
Actes disconformitat	43	33	4	-87,88
Actes de prova preconstituida	3	3	1	-66,67
Actes de comp. i conforme	87	70	146	108,57
Baixes	29	14	25	78,57
Deute	139.187.362	192.758.440	66.911.043	-65,29
Padró	5.769.520	43.249.438	14.193.514	-67,18
Altres Ingressos	315.466	385.970	542.486	40,55
Reintegrant cooperatives	0	0	72.769.619	
Total recursos generats	145.272.348	236.393.848	154.417.386	-34,68

Quadre 7: Total contribuents inspeccionats i deute per criteri

	2000	2001	deute liquidat 2000	deute liquidat 2001
ZONA	181	197	29.9 mp	9.6 mp
NO ZONA	210	200	143.9 mp	52.2 mp
TOTAL	391	397	173.8 mp	61.8 mp
Interès de demora			18.9 mp	3.28 mp

Quadre 8: Percentatges de participació per cada tipus d'acta:

	2001	2000
CONFORMITAT	97 %	81%
DISCONFORMITAT	2 %	17%
CONFOR-DISCON	0 %	1%
PRECONSTITUÏDA	1%	1%

OBJECTIU 3	<i>Integrar l'atenció en temes tributaris a l'OFIAC sota criteris d'atenció integral al ciutadà</i>
PRIORITAT	2
GRAU D'ASSOLIMENT	100 %
RESSENYA	<ol style="list-style-type: none"> 1) El mes de setembre de 2001 l'atenció al ciutadà en temes tributaris fou integrada totalment a l'OFIAC. 2) Abans de realitzar aquest traspàs, es va realitzar una tasca intensa d'anàlisi, definició de procediments, formació i càrregues de feina que va permetre efectuar aquest traspàs de forma satisfactòria.
INDICADORS	Vegeu indicadors de gestió OFIAC
OBJECTIU 4	<i>Reducció dels terminis de resolució d'expedients situant-los com a màxim en els dos mesos</i>
PRIORITAT	2
GRAU D'ASSOLIMENT	50%
RESSENYA	<ol style="list-style-type: none"> 1) El termini mitjà de resolució d'expedients es situa en els 49.7 dies; (dins dels terminis màxims) 2) Aquest termini s'ha vist augmentat respecte l'exercici 2001 en la majoria dels casos a causa de la creixent complexitat dels casos i a la intensitat de la tasca d'assessorament

Quadre 9: Nombre d'expedients tramitats:

EXPEDIENT	1997	1998	1999	2000	2001	variació
Expedient aprovacions liquidacions i padrons	229	132	99	84	44	-47,6
Expedients de devolucions d'ingressos	36	44	48	28	18	-35,7
Bonificacions	211	264	439	337	106	-68,5
Excepcions	59	63	190	79	125	58,2
Recursos contra cens				29	79	172,4
Recursos contra liquidacions	361	451	669	439	342	-22,1
Recursos contra liquidacions en fase executiva	183	750	219	87	47	-46,0
Altres					268	
TOTAL	1.079	1.704	1.664	1.083	1029	-5,0
Rematriculacions de velomotors				970	3589	270,0

Quadre 10: Termini mitjà de resolució d'expedients:

TIPOLOGIA	2000	2001
BONIFICACIONS	38	44
EXEMPCIONS	37	79
RECURSOS CONTRA CENS	26	11
RECURSOS CONTRA LIQUIDACIONS	23	65

Quadre 11: Nombre d'expedients als tribunals:

Expedients resolts durant l'exercici	16
Expedients en tràmit	

DIRECCIÓ PER OBJECTIUS RECAPTACIÓ DELEGADA.

OBJECTIU 6

Millorar els percentatges de recaptació
SUBOBJECTIU 1: Augmentar el percentatge de recaptació voluntària en un 1%
SUBOBJECTIU 2: Augmentar el nombre de rebuts domiciliats
SUBOBJECTIU 3: Superar el percentatge de gestió en període executiu reduint el pendent en un 10%

PRIORITAT

1

GRAU D'ASSOLIMENT

100% amb escreix

RESSENYA

- El percentatge de cobrament en període voluntari dels principals padrons ha augmentat en **2 punts** percentuals situant-se en el **86.4%**
- El **percentatge** de rebuts **domiciliats** ha **augmentat** en tots els tributs, i ha situat el percentatge de domiciliacions de l'IBI en el **34.39%** (**2.5 punts per sobre** del 2001)
- El percentatge **d'execució de la Recaptació executiva** (cobrats sobre càrrec net) **ha pujat 5 punts**, s'ha situat al **47.12 %**, s'ha reduït el pendent en un **26%** i ha baixat el nombre d'embargaments en un **33%**.
- El percentatge **d'antiguitat** del pendent ha baixat (actualment el **67%** del deute correspon als anys **2000 i 2001**).

INDICADORS

Quadre 12: Gestió de Recaptació en voluntària en imports

ANY	CÀRRECS	BAIXES	COBRATS	PENDENT 31/12
1998	4.569.724.329	48.806.076	3.501.255.705	1.019.662.548
1999	4.866.233.080	55.503.645	3.858.196.654	952.532.781
2000	4.957.708.570	48.813.416	3.926.048.390	982.846.764
2001	5.486.649.750	100.664.621	4.303.933.794	1.082.051.335

Quadre 13: Gestió de Recaptació en voluntària en percentatges

ANY	CÀRRECS	BAIXES/ CÀRREC	COBRATS/ CÀRREC-BAIXES	PENDENT/ CÀRREC
1998	4.569.724.329	1,07	77,45	22,31
1999	4.866.233.080	1,14	80,20	19,57
2000	4.957.708.570	0,98	79,98	19,82
2001	5.486.649.750	1,83	79,91	19,72

Quadre 14: Evolució gestió en voluntària

ANY	CÀRRECS	BAIXES	COBRATS	PENDENT 31/12
1998	4.569.724.329	48.806.076	3.501.255.705	1.019.662.548
98/99	106,49	113,72	110,19	93,42
99/00	101,88	87,95	101,76	103,18
00/01	110,67	206,22	109,63	110,09

Quadre 15: Percentatges de cobrament padrons en voluntària

CONCEPTE	1998	1999	2000	2001
IBI	88,83	88,41	90,55	92
IAE	80,7	78,04	85,84	86,36
IVTM	77,9	78,17	81,27	83,6
BROSSES DOM.	86,94	87,34	84,88	88,26
BROSSES IND.	73,6	76,36	74,62	79,2
CEMENTIRIS	85,06	86,82	87,1	87,32
GUALS	81,5	85,64	88,45	91,45
OCUPACIÓ V.P.	67,16	81,2	96,45	96,83
MERCATS	81,88	79,31	83,79	82,01
TAXA GOSSOS	57,6	64,81	67,77	66,59
TOTAL	83,74	83,4	84,4	86,4

Quadre 16: Evolució del percentatge de rebuts domiciliats dels principals padrons

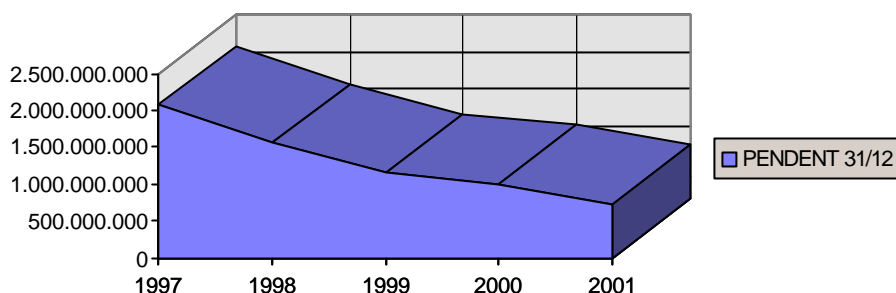
CONCEPTE	1998	1999	2000	2001
IBI	19,98	25,22	31,83	34,39
IAE	13,59	15,28	21,51	23,23
IVTM	6,68	7,69	10,18	12,49
BROSSES DOM.	17,99	22,7	27,84	30,61
BROSSES IND.	11,53	14,4	19,05	20,72
CEMENTIRIS	22,49	27,56	32,67	34,81
GUALS	15,54	18,49	24,3	29,02
OCUPACIÓ V.P.	9,09	14,32	17,37	18,72
MERCATS	22,35	30,88	38,78	39,04

Quadre 17: Gestió recaptació executiva

	PENDENT N-1	CÀRREC ANY	BAIXES	COBRAT	PENDENT FINAL ANY	% EXECUCIÓ
1997				450.438.178		
1998	2.082.228.458	994.873.047	657.851.842	852.148.910	1.567.100.753	35,22
1999	1.567.558.165	935.325.001	605.774.566	743.991.514	1.153.117.086	39,22
2000	1.153.117.086	994.133.599	419.062.381	727.923.261	1.000.265.043	42,12
2001	1.000.265.045	838.662.662	441.236.013	658.660.128	739.031.566	47,12

Quadre 18: Evolució del pendent en executiva a final d'any.

EVOLUCIÓ DEL PENDENT EN EXECUTIVA



Quadre 19: Antiguitat dels rebuts pendents.

ANY CÀRREC	IMPORT	%	% ACUMULAT
95-97	91.949.621	12,442	12,442
98	50.734.440	6,865	19,307
99	99.807.079	13,505	32,812
2000	198.491.008	26,858	59,670
2001	298.049.418	40,330	100,000
TOTAL	739.031.566		

Quadre 20: Nombre d'actuacions d'embargament.

	1999	2000	2001	2000-2001
DE C/C	1.677	1.085	1.677	54,562
DE SALARIS	3.795	3.142	1.029	-67,250
DE FINQUES	517	540	516	-4,444
DE VEHICLES	307	153	92	-39,869
TOTAL	6.296	4.920	3.314	-32,642

OBJECTIU 7

Millorar els percentatges de recaptació de multes
SUBOBJECTIU 1: Reduir el pendent a final d'any en un 5%
SUBOBJECTIU 1: Millorar els percentatges d'execució

PRIORITAT

1

GRAU D'ASSOLIMENT

No assolit

VALORACIÓ

- Malgrat l'estabilitat en l'import de les multes imposades, ha baixat en un 6.7% la recaptació per aquest concepte i destaca la caiguda del 20 % en executiva per dificultats en càrrecs massius a final d'any per l'adaptació a l'euro
- Ha augmentat un 133% els expedients donats de baixa.
- No s'ha reduït el pendent a final d'any

INDICADORS

Quadre 21: Gestió sobre les multes de trànsit

Concepte	2000	2001	VARIACIÓ
Pendent any anterior	711.464.613	862.807.066	21,27
Import de les multes imposades i carregades a l'ORGT	652.692.000	655.229.070	0,39
Nombre de denúncies	50.733	54.556	7,54
Multes cobrades voluntària	110.470.001	136.254.996	23,34
Multes cobrades executiva	194.123.943	153.630.690	-20,86
Recàrrec 20 %	38.557.028	30.469.154	-20,98
Interessos de demora	5.875.808	5.042.209	-14,19
TOTAL INGRESSOS	349.026.780	325.397.049	-6,77
Multes donades de baixa	74.662.773	66.652.110	-10,73
Multes de baixa per fallits	7.438.050	165.597.893	2126,36
Multes donades de baixa per altres motius	31.311.000	29.767.000	-4,93
TOTAL BAIXES	113.411.823	262.017.003	131,03
Pendent final any	862.807.066	864.546.898	0,20

Els dos quadres següents indiquen el volum i percentatges reals de realització el 31/12/2001 de les multes imposades cada any.

Quadre 22: Gestió sobre les multes de trànsit PER CÀRRECS

	CÀRREC	COBRAMENT BONIFICAT	COBRAMENT VOLUNTÀRIA	COBRAMENT EXECUTIVA	BAIXES	FALLITS
1997	48.169.000			10.550.090	3.846.154	634.583
1998	588.822.000	31.210.500	22.055.500	197.664.835	66.919.935	77.222.733
1999	658.991.000	71.756.500	36.417.500	169.658.672	97.607.767	85.468.246
2000	652.692.000	83.532.500	29.325.001	115.635.527	109.029.999	10.405.382
2001	655.229.070	86.392.000	22.447.000	7.409.431	60.580.250	-

Quadre 23: % execució multes de trànsit

	CÀRREC	BAIXES	COBRAMENT	% EXECUCIÓ	% DE COBRAMENT
1997	48.169.000	4.480.737	10.550.090	24,14	
1998	588.822.000	175.353.168	250.930.835	60,68	42,6
1999	658.991.000	254.832.513	277.832.672	68,74	42,1
2000	652.692.000	202.967.881	228.493.028	50,80	35,0
2001	655.229.070	146.972.250	116.248.431	22,87	17,7

2.4. SERVEI DE COMPRES

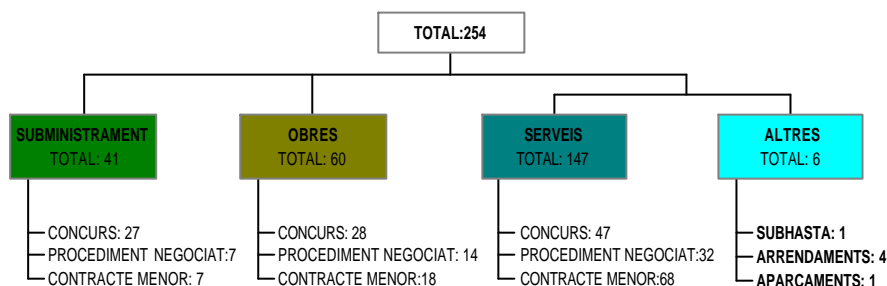
OBJECTIU 1 *Millorar, agilitar i homogeneïtzar la tramitació d'expedients i la tramitació interna de contractes*

PRIORITAT	1
GRAU D'ASSOLIMENT	100 %
RESSENYA	<p>1) L'any 2001 es van tramitar un total de 254 contractes, la qual cosa ha suposat un augment d'un 45,14% respecte a l'any anterior (quadre 1 i 2)</p> <p>2) Per altra banda, durant l'exercici 2001 s'han adaptat els models del servei de contractacions al nou Reglament de Contractacions i s'han estandarditzat els processos. Un cop finalitzat l'anterior procés d'adaptació es comença a treballar amb el nou programa informàtic que dóna suport a tota la tasca desenvolupada anteriorment pel que fa al seguiment dels expedients de contractacions.</p>

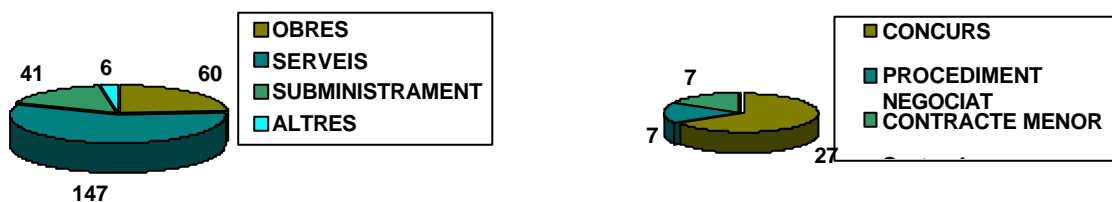
INDICADORS

a) D'activitat:

Quadre 1: Nombre total de contractes tramitats al llarg de l'any 2001



Quadre 2: Nombre total de contractes tramitats a l'any 2001 segons l'objecte i tipus tramitació



Quadre 3: Import per tipus de contracte i tipus de tramitació

	SUBMINISTRAMENT	OBRES	SERVEIS	TOTAL GENERAL
CONCURS	96.582.993	1.504.313.845	762.104.654	2.363.001.492
PROCEDIMENT NEGOCIAT	123.289.484	131.634.772	143.199.842	398.124.098
CONTRACTE MENOR	14.421.620	95.474.668	61.188.717	171.085.005
TOTALS	234.294.097	1.731.423.285	966.493.213	2.932.210.595

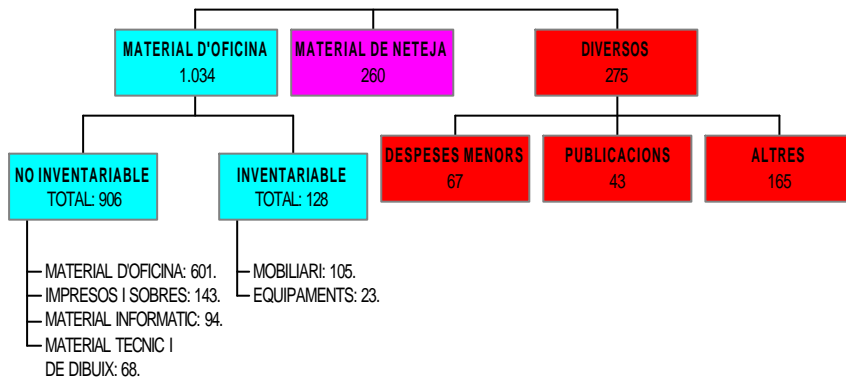
OBJECTIU 2 *Millorar la gestió de les comandes descentralitzant-les implantant un nou sistema informàtic*

PRIORITAT	2
GRAU D'ASSOLIMENT	100 %
RESSENYA	<p>1) S'ha implantant un nou sistema informàtic de gestió de les comandes que permet obtenir informació dels consums per serveis, fer una anàlisi ABC dels articles, la classificació automàtica dels proveïdors per famílies d'article, i la gestió del magatzem. S'ha adoptat la intranet municipal com a eina per a la tramitació de les comandes</p> <p>2) El nombre de comandes total ha augmentat en un 39,46% respecte a l'any 2000 i el major augment s'ha produït en les comandes de material d'oficina inventariable i, dins d'aquestes, les comandes de mobiliari han patit un increment del 200% (quadre 1 i 2)</p>

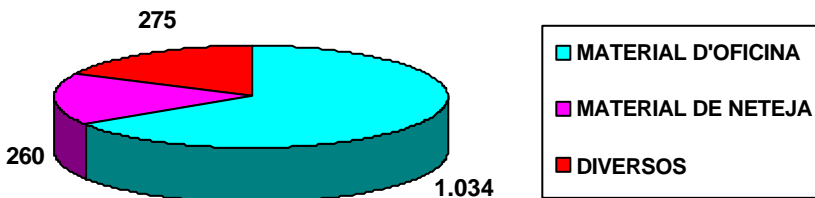
INDICADORS

a) D'activitat:

Quadre 1: Nombre de comandes totals realitzades durant l'any 2001



Quadre 2: Nombre de comandes realitzades a l'any 2001 per tipus de material



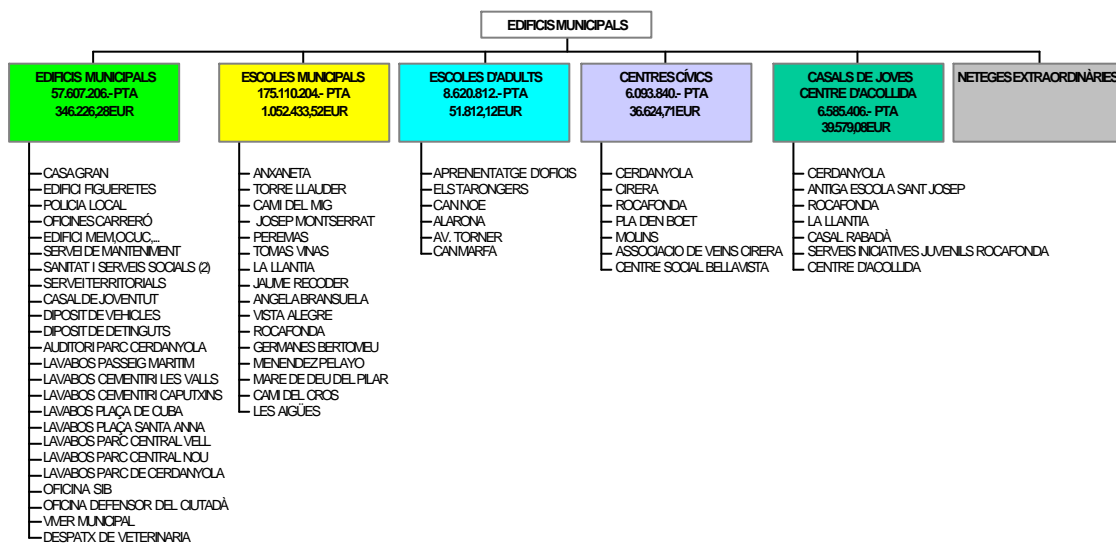
OBJECTIU 3 Control i seguiment de la despesa en subministraments bàsics

PRIORITAT	2
GRAU D'ASSOLIMENT	50%
RESSENYA	<ol style="list-style-type: none"> 1) Telefonia: S'ha realitzat un estudi exhaustiu de la despesa general en telefonia per aconseguir una reducció important en la despesa general d'aquest consum que veurà els seus fruits durant l'exercici 2002. 2) Consum elèctric l'enllumenat ha experimentat un augment d'un 7,32% per l'increment de punts de llum que ha experimentat la ciutat 3) Aigua: l'Augment de les zones verdes ha provocat un l'increment del consum d'aigua d'un 39,07 4) Gas: S'ha augmentat el nombre de dependències amb comptadors de gas com el Centre Cívic Molins (amb una pòlissa) i a l'Escola Anxaneta (ampliació carrer Sant Pere) amb dues pòlisses. 5) Neteja: Ha augmentat el nombre d'edificis per gestionar, com: Escola d'adults Can Marfà, Viver Municipal, etc.)

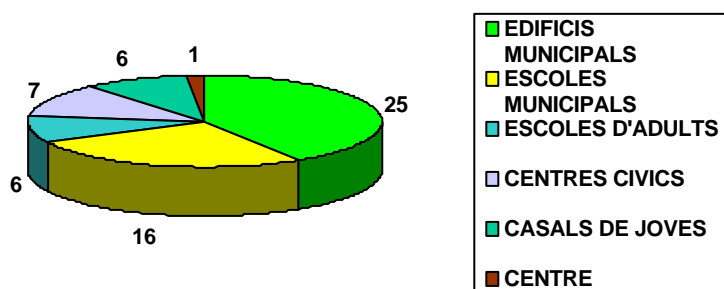
INDICADORS

a) D'activitat:

Quadre 1: Nombre d'edificis rellevants pel servei de neteja



Quadre 3: Edificis municipals en què es realitza el servei de neteja a l'any 2001:



2.5. SERVEI DE GESTIÓ ECONÒMICA

SERVEI: Gestió Econòmica
SECCIÓ: Oficina Pressupostària

OBJECTIU 1 *Corresponsabilitzar en la gestió pressupostària als responsables polítics i tècnics de les àrees i serveis que estructurin l'Ajuntament*

PRIORITAT	1
GRAU D'ASSOLIMENT	100%
RESSENYA	<ol style="list-style-type: none"> 1) S'ha descentralitzat la gestió pressupostària en tres etapes i s'ha assolit els objectius fixats en cada una d'elles. S'ha complert el calendari d'implantació sense que es produís cap paralització en la gestió (87 PC's instal·lats) 2) S'ha elaborat el material necessari i s'ha donat la formació adient per consolidar el model: <ul style="list-style-type: none"> - <u>reglamentari</u>: bases d'execució - <u>tècnic</u>: manual de l'aplicació pressupostària (s'actualitza contínuament) - Formació personalitzada en cada centre gestor de l'aplicació informàtica i nocions de gestió pressupostària - Atenció telefònica contínua i suport com a intermediari amb la Intervenció de Fons - Formació externa: dos cursos organitzats per RH per a la gestió pressupostària (per a administratius i per a tècnics i caps) especialitzats en les bases d'execució 3) Els resultats de l'enquesta realitzada com a avaluació de la implantació de la descentralització han estat molt positius

INDICADORS

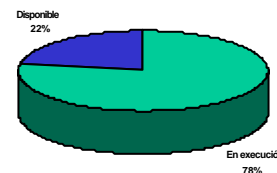
Quadre 1: Estats d'execució trimestral: mostren informació molt més actualitzada. Com a exemple mostrem els següents gràfics d'execució de despesa corrent del 1r trimestre del 2001 comparativa amb el 1r trimestre del 2000: el % d'execució és molt més elevat en el 2001 a causa que la introducció de les operacions està més actualitzada per la descentralització.

Despesa corrent: 1er. Trimestre:

Despesa corrent i endeutament 2000



Despesa corrent i endeutament 2001



Quadre 2: Resultats enquesta realitzada (nombre d'enquestes: 9)

Principals qüestions	Favorablement	Negativament
Gestió i consulta	Tots	
Utilitzen altres aplicacions paral·leles	4 no n'utilitzen	5 n'utilitzen
Millora informació	8	1
Millora terminis	4	4
Manual, consultes,	Tots	
Bases d'execució	8	1

Globalment:

Valoració positiva	Valoració negativa	Actuacions
Agilitat en la tramitació	Necessitat de formació teòrica i normativa	Cursos formació mes octubre
Autonomia de treball	Increment de feina	
Informació actualitzada	Lentitud en l'aplicació	Canvi de servidor
Suport de G. Econòmica		
Més informació		

Avaluació final: descentralització de despeses totalment implantada

Aspecte negatiu: continuen utilitzant-se aplicacions informàtiques paral·leles

OBJECTIU 2 *Confeccionar el pressupost de despeses i els expedients de modificacions i execució pressupostària obeint els criteris del Programa d'actuació Municipal*

PRIORITAT	1
GRAU D'ASSOLIMENT	100 %
RESSENYA	<p>3) S'han confeccionat conjuntament les tres propostes de política econòmica: Ordenances Fiscals, Pressupost, Programa d'Actuació Municipal</p> <p>4) Es va elaborar document estàndard per a l'elaboració del pressupost: Ajuntament i Organismes Autònoms</p> <p>5) Es va complir amb el calendari fixat per a la confecció i aprovació del pressupost.</p>

INDICADORS

Taula 1. L'evolució dels pressuposts de l'Ajuntament i O.O.A.A. durant l'any ha estat el següent:

	Inicial	Modificacions	Definitiu
Ajuntament	12.554.790.588	2.396.631.254	14.951.421.842
Patronat de Cultura	566.089.940	35.230.000	601.319.940
Patronat d'Esports	359.402.599	12.000.000	371.402.599
IMPEM	406.963.964	159.881.785	566.845.749
Escola Universitària	560.733.100	8.019.871	568.752.971
IME	1.177.656.046	72.847.281	1.250.503.327

Taula 2. El número d'expedients tramitats per modificació de crèdit i canvi de finançament a l'Ajuntament han estat els s

PRESSUPOST INICIAL		12.554.790.588
Incorporació de romanents afectats de l'exercici 2000 (crèdits de capital)	2 expedients	1.388.911.304
Generacions de crèdit	10 expedients	308.939.735
Crèdit extraordinari	2 expedients	54.775.617
Suplement de crèdit	2 expedients	1.023.428.215
Baixes per anul·lació	2 expedients	381.698.617
Transferència de crèdit	19 expedients	172.760.191
Ampliació de crèdit	1 expedient	2.275.000
PRESSUPOST ACTUAL		14.951.421.842
CANVIS DE FINANÇAMENT	6 expedients	137.072.500

Taula 3. El número d'expedients tramitats per modificació de crèdit pels Organismes Autònoms han estat els següents.

	CULTURA	ESPORTS	IMPEM	ESCUNIVERS.	IME	TOTAL	
PRESSUPOST INICIAL	566.089.940	359.402.599	406.963.964	560.733.100	1.177.656.046	3.070.845.649	
MODIFICACIONS	NUM. EXPEDIENTS						
Incorporació de romanents	2		4.000.000		14.877.423	18.877.423	
Generacions de crèdit	18	27.730.000	12.000.000	136.796.367	4.500.000	25.572.813	206.599.180
Crèdit extraordinari	1				6.000.000	6.000.000	
Suplements de crèdit	4	7.500.000		71.385.418	3.519.871	26.397.045	108.802.334
Baixes per anul·lació	1			52.300.000		52.300.000	
Transferències de crèdit	14	21.375.820	5.475.000	16.311.088	6.875.000	18.900.000	68.936.908
PRESSUPOST ACTUAL	13.854.180	6.525.000	244.170.697	1.144.871	39.069.858	304.764.606	

Avaluació final:

- Confecció del pressupost general amb els criteris polítics fixats i en el calendari previst.
- No es preveuen crèdits reconeguts en l'Ajuntament. Exclusivament en el Patronat de Cultura per import d'aprox. 6 milions de pessetes coberts amb el romanent de Tresoreria a 31/12/01.

Aspecte negatiu:

- El document estàndard no estava connectat amb l'aplicació informàtica de gestió pressupostària
- No es va complementar en tot els casos la informació de detall dels crèdits

SECCIÓ: Patrimoni

OBJECTIU 1	Millorar i homogeneïtzar la gestió del patrimoni municipal tramitant i assessorant tots els expedients de caire patrimonial
PRIORITAT	1
GRAU D'ASSOLIMENT	83% (tramitats 46 expedients, pendents 8 d'anys anteriors)
RESSENYA	1) S'ha centralització tramitació i documentació: lloguers i assegurances S'han tramitat 46 expedients d'actuació administrativa: gestió d'expedients i sol·licituds rebudes 2) En aquest moments s'està treballant en la elaboració del compte de patrimoni i inventari de l'Ajuntament i els OA.
INDICADORS	

Quadre 1: Nombre d'expedients tramitats:

Tipus	Número expedient	Quantia €
Nous arrendaments	6	112.941,45
Actualitzacions IPC, aplicació fiances, ... d'arrendaments	22	39.715,32
Declaració béns no utilitzables	4	0,00
Reversions, adscripcions i cessions	8	411.518,33
Drets superfície, alienació i concessions	4	1.441.759,26
Cessions obtingudes, herències	2	18.185,57
Assegurances	1	51.67,02

3. ELS RECURSOS HUMANS

▪ MISSIÓ

Elaborar les estratègies de la corporació en matèria de recursos humans i organització que contribueixen a garantir la coherència i integritat del conjunt del sistema.

Donar suport i els instruments necessaris en matèria de personal i organització als òrgans de govern, departaments gestors i els empleats municipals, impulsant un model de servei descentralitzat que doni respostes flexibles, senzilles, estables, transparents i adaptades a la demanda.

Cercar la motivació dels empleats municipals i l'estímul del seu compromís amb les objectius corporatius, situant les relacions laborals en un pla predominant que afavoreixi aquesta integració

▪ OBJECTIUS PAM 2001

- Elaborar i impulsar el Pla de Qualitat de l'Ajuntament de Mataró
- Impulsar i consolidar les Cartes de Serveis
- Endegar un procés de reenginyeria de processos
- Adequar la relació de llocs de treball
- Elaborar un Pla de Formació que respongui a les necessitats de l'organització
- Implementar el Projecte Administració Oberta

▪ PROJECTES REALITZATS I AVALUACIÓ

Pla de Qualitat. Durant l'any 2001 s'aprovà el Pla de Qualitat i es posen en marxa tres projectes d'elaboració de cartes de servei (Policia Local, Serveis Socials i Sanitat, i Recursos Humans) i un projecte de racionalització i simplificació de procediments (Gestió econòmica de la despesa). Es constitueix també el Comitè de Qualitat i es fan les primeres sessions de treball.

Cartes de Serveis. Durant el mes d'octubre es constitueixen els equips que hauran d'elaborar les tres primeres propostes de cartes de serveis (Policia Local, Sanitat i Serveis Socials i Recursos Humans), desenvolupant els seu treball durant el darrer trimestre de 2001 i preveient finalitzar-lo durant el primer trimestre de l'any següent.

Pla de Prevenció i contractació del servei aliè. A l'acabament de l'any 2000 (novembre) s'aprovà el Pla per a l'any 2001. Durant aquest període s'inicia l'estructuració dels recursos dedicats exclusivament a la prevenció (un tècnic superior, un administratiu, una infraestructura física integrada al servei de recursos humans i un servei de prevenció aliè que atindrà les especialitats de Seguretat en el Treball i Vigilància de la Salut.) i es donen a conèixer a l'organització. Es realitzen el 50% dels estudis d'avaluació de riscos laborals dels edificis municipals i llocs de treball en l'especialitat de seguretat en el treball. Es sistematitzen els circuits en matèria de vigilància de la salut (revisions mèdiques) i campanyes de vacunació. S'aborden totes aquelles situacions subjectives detectades susceptibles de ser tractades des de la perspectiva de la prevenció (assessorament, avaluació de llocs de treball, tractament de situacions de risc, etc.) i s'inicien els processos de formació dels col·lectius professionals amb un índex de sinistralitat més accentuat.

Pla de Formació. Durant el primer semestre de 2001 s'elabora el diagnòstic de necessitats formatives que donarà peu a l'aprovació posterior del Pla de Formació Continuada per al període 2001-2003 i el programa d'accions formatives per al curs 2001-2002. Aquest procés va significar un exemple d'actuació transversal i participativa, i va comptar amb el concurs de professionals de tots els àmbits i nivells de l'Administració.

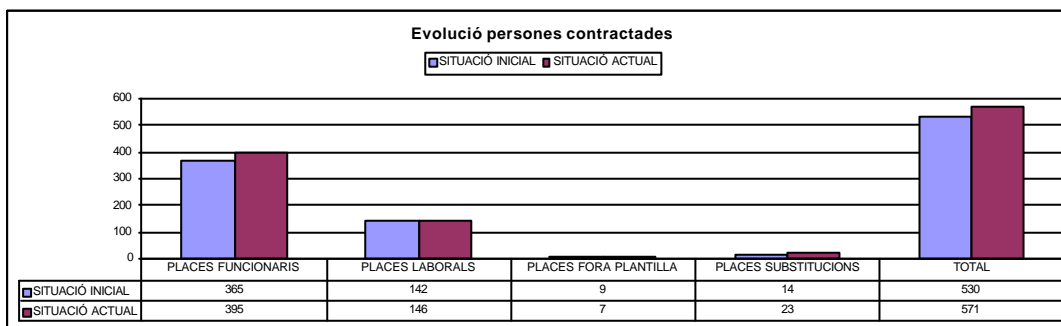
Planificació dels processos de selecció, provisió i valoració de llocs. Durant el primer trimestre de 2001 es planifiquen el conjunt de processos de selecció de places, de valoracions i de provisió de llocs de treball. De l'execució d'aquesta planificació es pot observar una desviació mitjana global de tres mesos.

Simplificació dels tràmits administratius. Durant el mes de novembre es constitueix un grup de treball dins del servei (equivalent al 100% de les persones que l'integren) que té per objectiu elaborar un manual de processos de gestió de persones. La finalitat d'aquest treball és triple, per una banda, simplificar i racionalitzar els actuals processos de gestió, per una altra, posar en disposició del conjunt de l'organització la informació del Servei de Recursos Humans, i per últim, situar les bases d'una futura descentralització de la gestió de persones.

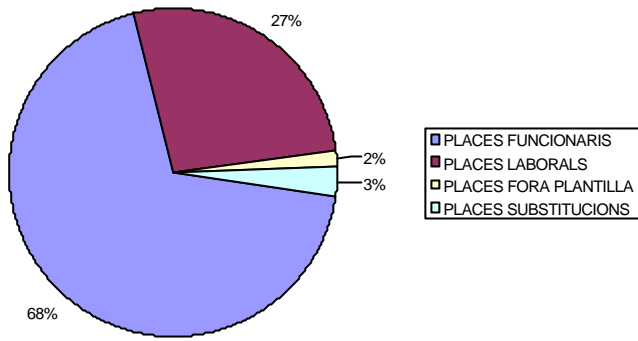
Desplegament del Pacte de Condicions i Conveni. Durant l'any 2001 es materialitzen el vuitanta per cent dels acords signats el novembre de 2000.

Impuls a les comissions sectorials. Durant aquest període tots els àmbits sectorials de participació funcionen regularment, tant la comissió de formació, com el comitè de seguretat i salut laboral, com la comissió de valoració de llocs de treball.

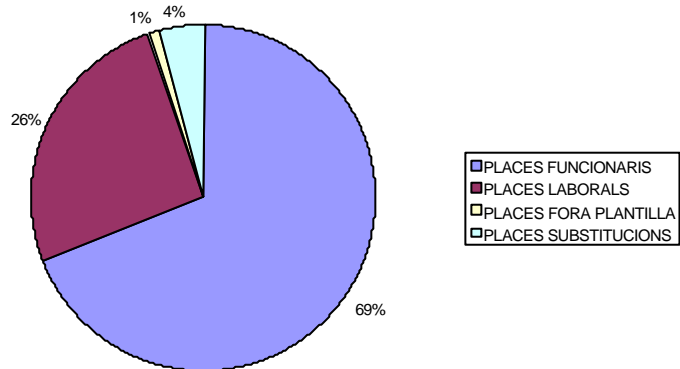
- **INDICADORS**



SITUACIÓ INICIAL



SITUACIÓ ACTUAL



QUADRE RETRIBUCIONS REALS

Conceptes	Pressupost	% execució
Personal Funcionari	1.532.320.288	99,2%
Personal Laboral	484.484.518	97,3%
Plans Ocupació	45.631.984	100,1%
Altres personal	47.137.000	99,0%
Suplències	43.440.167	103,3%
Personal Eventual	50.294.062	98,3%
Òrgans de Govern	111.101.976	102,0%
Gratificacions	22.000.000	207,6%
Formació funcionaris	8.472.000	91,2%
Formació laborals	4.000.000	94,5%
Altres despeses socials	4.000.000	100,0%
Pensions i indemnitzacions anticipades	12.437.599	19,5%
TOTAL	2.365.319.594	99,6%

QUADRE RETRIBUCIONS PREVISTES

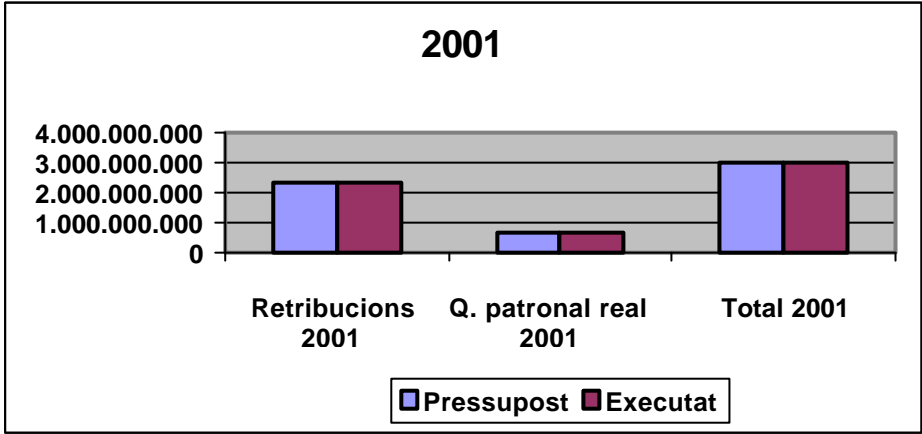
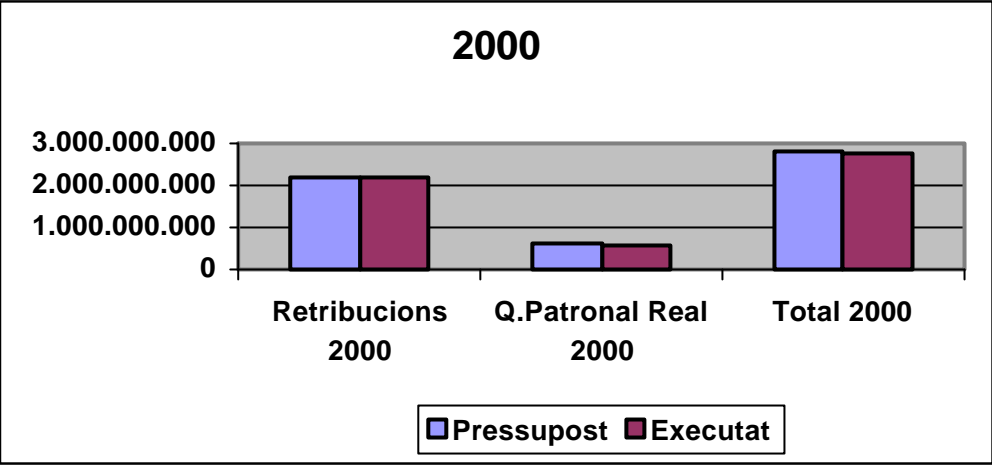
Conceptes	Pressupost	% execució
Personal Funcionari	1.532.320.288	100,0%
Personal Laboral	484.484.518	100,0%
Plans Ocupació	45.631.984	100,0%
Altres personal	47.137.000	100,0%
Suplències	43.440.167	100,0%
Personal Eventual	50.294.062	100,0%
Òrgans de Govern	111.101.976	100,0%
Gratificacions	22.000.000	100,0%
Formació funcionaris	8.472.000	100,0%
Formació laborals	4.000.000	100,0%
Altres despeses socials	4.000.000	100,0%
Pensions i indemnitzacions anticipades	12.437.599	100,0%
TOTAL	2.365.319.594	100,0%

QUADRE DIFERENCIES RETRIBUCIONS: PREVISTES - REALS

Conceptes	
Personal Funcionari	0,8%
Personal Laboral	2,7%
Plans Ocupació	-0,1%
Altres personal	-238,8%
Suplències	-76,7%
Personal Eventual	1,7%
Òrgans de Govern	-2,0%
Gratificacions	-107,6%
Formació funcionaris	-62,6%
Formació laborals	-80,2%
Altres despeses socials	-85,7%
Pensions i indemnitzacions anticipades	74,7%
TOTAL	-6,3%

RESUM EVOLUCIÓ

Estat execució pressupost real	2.365.319.594	99,6%
Previsió execució pressupostària	2.365.319.594	100,0%
Diferència		0,4%



DADES GENERALS DE LA FORMACIÓ DEL 2001

FORMACIÓ PROGRAMADA 2001

CURSOS	
Total cursos realitzats	20
Total d'edicions	51

HORES	
Total hores cursos	383
Total hores dedicació formació	4254
% hores dedicació formació	0.4%
Mitjana hores/treballador	5.9

ASSISTENTS	
Nombre assistents	716
Personal format	424

FINANÇAMENT	
Pressupost municipal	2.296.125 PTA
Pla Agrupat	2.782.000 PTA
Total	5.078.125 PTA
Cost hora/curs	13.259 PTA
Mitjana cost curs/assistent	7.092 PTA
Mitjana cost hora/assistent	1.194 PTA

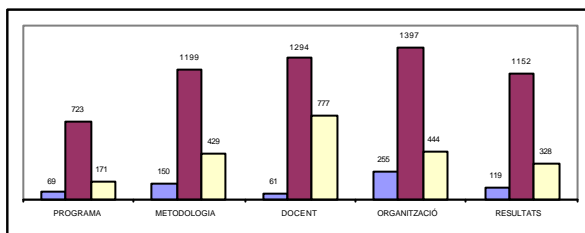
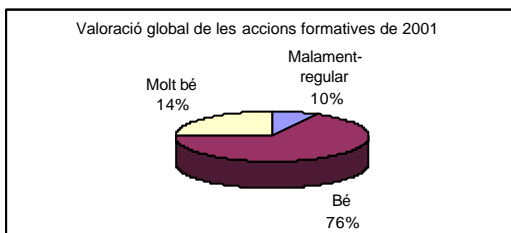
FORMACIÓ NO PROGRAMADA 2001

ACCIONS FORMATIVES	
Total accions realitzades	116
Total d'edicions	87

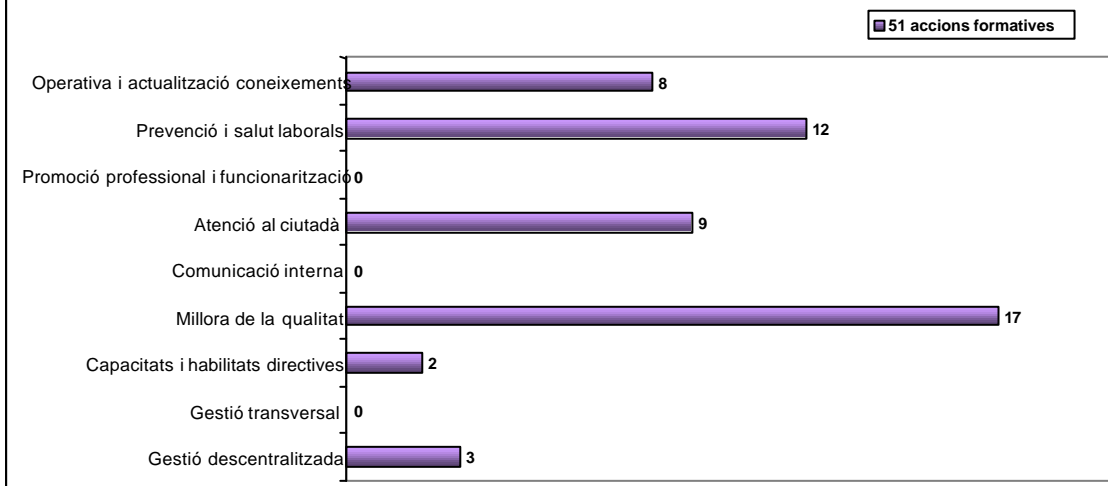
HORES	
Total hores dedicació formació	2961
% hores dedicació formació	0.3%
Mitjana hores/treballador	25.5

ASSISTENTS	
Nombre assistents	116
Personal format	87

FINANÇAMENT	
Pressupost municipal	5.437.355 PTA
Cost hora/curs	1.836 PTA
Mitjana cost acció/assistent	46.874 PTA



Formació programada 2001 Nombre d'accions formatives (edicions) per línies formatives



4. SECRETARIA GENERAL

▪ **MISSIÓ**

Desenvolupar les funcions fedatàries atribuïdes per llei, així com exercir altres funcions netament jurídiques assignades al Servei pel seu caràcter transversal.

▪ **DESENVOLUPAMENT DE LES FUNCIONS**

Les funcions esmentades són les següents :

- Fe Pública dels actes i acords municipals. Actes de les sessions dels òrgans col·legiats.
- Assessorament legal preceptiu i facultatiu.
- Assessorament Jurídic a Organismes Autònoms.
- Responsabilitat Patrimonial de l'Ajuntament i els seus Organismes Autònoms.
- Registre d'Entitats Ciutadanes.
- Assessoria Jurídica de Serveis sense Lletrat.
- Certificacions d'exposició pública d'Edictes d'altres Administracions.
- Comandament orgànic i funcional sobre l'Arxiu Municipal.

Per a la realització d'aquestes funcions el Secretari General és el cap del Servei de la Secretaria i al mateix temps ostenta el comandament del servei de l'Arxiu Municipal Administratiu.

▪ RESUM D'ACTIVITAT DE SECRETARIA GENERAL

Durant l'exercici de 2001 les funcions de fe pública respecte als acords o dictàmens adoptats pels òrgans municipals poden resumir-se en la forma següent :

- a) Ordres del dia i actes de Ple: 12
- b) Ordres del dia i actes de la Comissió de Govern: 24
- c) Ordres del dia i actes de les Comissions Informatives:
 - CI Serveis Centrals: 30
 - CI Serveis Territorials: 22
 - CI Serveis Personals: 15
 - CI Via Pública: 10

Registre d'Entitats

Respecte a l'exercici 2001 el nombre d'entitats inscrites en aquest registre, després de la tramitació corresponent ha estat de 32.

Expedients de Responsabilitat Patrimonial:

La tramitació i resolució dels expedients de Responsabilitat Patrimonial de l'Ajuntament per danys produïts a tercers a causa del funcionament dels serveis municipals, pel que fa a l'any 2001 s'ha tramitat i resolt 61 expedients dels quals :

- a) Responsabilitat imputada i reconeguda per l'Ajuntament: 12 reclamacions.
- b) Responsabilitat imputada i reconeguda per tercers (contractistes o altres entitats): 3 reclamacions.
- c) Desestimats: 19 reclamacions.
- d) En tràmit: 26 reclamacions.
- e) Interposat contenciosos: 1

Edictes procedents d'altres administracions i entitats exposats al tauler d'anuncis.

Aquesta activitat comporta la rebuda dels Edictes procedents d'altres administracions o entitats que han de ser exposats al tauler d'anuncis municipal, que són posteriorment tramesos a l'administració o entitat d'origen. El nombre d'aquests edictes durant l'any 2001 ha estat de 908.

Defensa Jurídica

L'estadística per l'any 2001 de les funcions atribuïdes a la Secretaria en relació a la defensa jurídica és la següent :

Recursos Contenciosos-Administratius:

a) Recursos nous interposats i compareguts any 2001: 47

Procediments ordinaris: 27

Procediments abreujats: 20

b) Actuacions realitzades sobre recursos en tràmit d'anys anteriors: 220

c) Sentències recaigudes durant l'any 2001: 55

Favorables: 32

Favorables en part: 6

Desfavorables: 17

Procediments jurisdicció social: 4

Procediments jurisdicció penal: 1

Procediments jurisdicció civil: 1

Peticions d'informes jurídics emesos pel Secretari General sol·licitats per l'Alcalde: 14

▪ RESUM DE LES DADES DE FUNCIONAMENT DE L'ARXIU ADMINISTRATIU DE L'AJUNTAMENT.

TRANSFERÈNCIES ORDINÀRIES DE DOCUMENTACIÓ MUNICIPAL

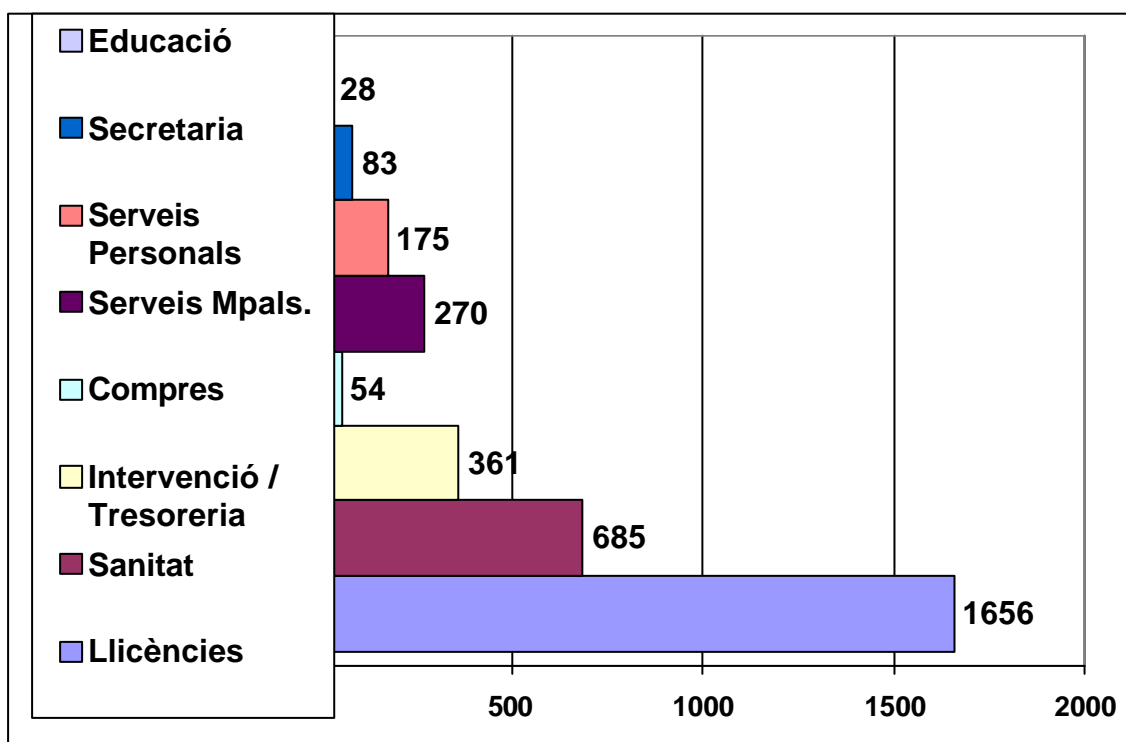
<u>Area o Servei</u>	<u>Nombre transferències</u>	<u>Unitats documentals</u>	<u>Registres</u>	<u>Unitats d'arxiu</u>	<u>Metres lineals</u>
Intervenció / Tresoreria	9	23.625	361	262	26,2
Sanitat i Serveis Socials	18	2.103	685	123	12,3
Llicències	14	1.656	1.656	105	10,5
Secretaria	1	83	83	41	4,1
Compres i Contractacions	2	54	54	16	2,1
Educació	3	1.585	28	14	1,4
Serveis Municipals	1	270	270	10	1,0
Joventut i Esports	2	175	175	5	0,5
Totals	50	29.551	3.312	576	84,2

Unitat documental = llibre o expedient.

Unitat d'arxiu = capsas que conté diversos expedients o llibres.

Registres = unitats documentals descrites individualment a la base de dades.

Registres documentals transferits pels Serveis



**RESUM DE LA DOCUMENTACIÓ MUNICIPAL TRANSFERIDA
DURANT ELS DARRERS 12 ANYS**

1990	121 expts.	19 capses	1,9 m.l.
1991	1.003 expts.	86 capses	8,6 m.l.
1992	1.744 expts.	117 capses	11,7 m.l.
1993	2.137 expts.	156 capses	15,6 m.l.
1994	2.259 expts.	152 capses	15,2 m.l.
1995	2.766 expts.	216 capses	21,6 m.l.
1996	2.502 expts.	223 capses	22,3 m.l.
1997 (*)	1.367 expts.	135 capses	13,5 m.l.
1998 (**)	14.605 expts.	849 capses	90,9 m.l.
1999 (***)	4.209 expts.	659 capses	65,9 m.l.
2000 (***)	3.092 expts.	511 capses	51,1 m.l.
2001 (***)	3.312 expts.	576 capses	84,2 m.l.
Totals	39.117 expts.	3.699 capses	402,5 m.l.

(*) La lleugera regressió d'aquest any fou deguda a la paralització de les activitats normals per atendre les tasques de trasllat dels fons a Can Palauet.

(**) L'increment notable d'ingressos de documentació fou possible gràcies a la col·laboració de 9 alumnes de pràctiques destinats a l'Arxiu durant aquest any.

(***) Durant els anys 1999, 2000 i 2001 s'aprecia una altra regressió de transferències respecte de 1998, motivada per la falta de recursos humans suficients per atendre tot el volum de documentació rebuda.

PRÉSTEC INTERN

L'aspecte més destacat de la gestió del préstec de documentació administrativa durant l'any 2001 ha estat la plena consolidació del sistema informàtic de consulta i sol·licitud documental en xarxa d'Intranet.

L'accés a la base de dades de l'Arxiu Administratiu per part de l'interessat ha alleugerit i facilitat la requesta documental, un cop que la implantació, iniciada l'any 2000, ha superat la fase d'instrucció i coneixement generalitzat. Les dades incloses en el quadre inferior permeten constatar un increment de sol·licituds respecte l'any 2000 en prop d'un 67%, i de més del 100% respecte l'any 1998.

	Sol·licituds	Préstecs	Retorns
Totals	1.099	1.029	979
Mitjana mensual	91,5	85,7	81,5

5. ELS RECURSOS TECNOLÒGICS

▪ MISSIÓ

Desenvolupar la tecnologia de manera adequada buscant una alineació entre l'estratègia tecnològica i la de l'organització

▪ OBJECTIUS PAM 2001

- Integrar les noves tecnologies amb les noves estratègies de gestió
- Redissenyar i actualitzar la Web municipal
- Implementar el Projecte Administració Oberta , incorporant nous tràmits i gestions via Internet i via telefònica
- Garantir el funcionament i la millora dels sistemes en explotació
- Impulsar les accions derivades del Pla de Telecomunicacions
- Adaptar les eines existents als nous entorns

▪ PROJECTES REALITZATS

Objectiu PAM: Integrar les noves tecnologies amb les noves estratègies de gestió

PROJECTES	CALENDARI												PRESSUPOST	
	G	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	PTES.	EUROS
LAIA													16.000.000	96.161,94
DESCENTRALITZACIÓ ECONÒMICA (PRIMERA FASE)													3.100.000	18.631,38



Fase d'estudi
Fase de tramitació administrativa
Fase d'execució



Fase de proves
Operació
Sense assignació

Objectiu PAM: Redissenyar i actualitzar la Web municipal

PROJECTES	CALENDARI												PRESSUPOST	
	G	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	PTES.	EUROS
DESENVOLUPAMENT DE LA WEB (PRIMERA FASE)													3.000.000	18.030,36



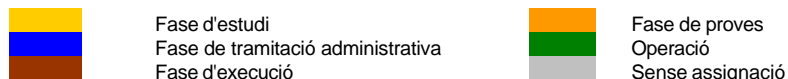
Fase d'estudi
Fase de tramitació administrativa
Fase d'execució



Fase de proves
Operació
Sense assignació

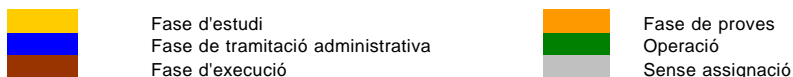
Objectiu PAM: Implementar el Projecte Administració Oberta, incorporant nous tràmits i gestions via Internet i via telefònica

PROJECTES	CALENDARI												PRESSUPOST	
	G	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	PTES.	EUROS
PROJECTE 010														0.00
TRÀMITS PER INTERNET														
PRIMERA FASE													850.000	5.108.60
SEGONA FASE													Recursos propis	



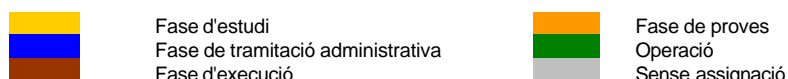
Objectiu PAM: Garantir el funcionament i la millora dels sistemes en explotació

PROJECTES	CALENDARI												PRESSUPOST	
	G	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	PTES.	EUROS
SEGURETAT I FIABILITAT														
ADQUISICIÓ I INSTAL·LACIÓ SERVIDOR BD													2.500.000	15.025.30
ADQUISICIÓ I INSTAL·LACIÓ ALTRES SERVIDORS													13.700.000	82.338.66
ACTUALITZACIÓ PARC MAQUINARI													45.500.000	273.460.51
IMPLANTACIÓ HELP-DESK													13.873.000	83.378.41
CODI D'ÚS DELS SISTEMES INFORMÀTICS													Recursos propis	









Objectiu PAM: Impulsar les accions derivades del Pla de Telecomunicacions

PROJECTES	CALENDARI												PRESSUPOST	
	G	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	PTES.	EUROS
MILLORA DELS SERVEIS DE TELECOMUNICACIONS														
MILLORA XARXA														
MILLORA ELECTRÒNICA XARXA													16.700.000	100.369.02
ANELLA SIB													3.500.000	21.035.42
ADQUISICIÓ CENTRALETES													18.767.000	112.791.94
CONCURS DE TELECOMUNICACIONS													Pressupost Tecnocampus	



Objectiu PAM: Adaptar les eines existents als nous entorns

PROJECTES	CALENDARI												PRESSUPOST	
	G	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	PTES.	EUROS
TRASLLATS														
TASLLAT SIB													12.000.000	72.121,45
ALTRES TRASLLATS													3.300.000	19.833,40
ADAPTACIÓ A L'EURO														
GESTIÓ TRIBUTÀRIA													1.624.000	9.760,44
COMPTABILITAT													1.972.000	11.851,96
NÒMINA													232.000	1.394,35
GESPOL													696.000	4.183,04
ALTRES													200.000	1.202,02
MIGRACIÓ ARC/INFO -> AUTOCAD													2.000.000	12.020,24

	Fase d'estudi		Fase de proves
	Fase de tramitació administrativa		Operació
	Fase d'execució		Sense assignació

▪ **AVALUACIÓ OBJECTIUS PAM 2001**

Objectiu PAM: Integrar les noves tecnologies amb les noves estratègies de gestió

Avaluació: Hem avançant en les línies de transversalitat i descentralització centrant-nos en dos projectes estratègics:

- **Descentralització econòmica.** Finalitzat amb èxit el mes d'abril, estenent l'ús de la comptabilitat al voltant de 100 usuaris i 15 centres gestors.
- **Projecte Laia.** Després de l'estudi organitzatiu s'ha contractat i desenvolupat l'eina informàtica que dóna suport a la gestió de l'ocupació de la via pública.

Objectiu PAM: Redissenyar i actualitzar el web municipal

Avaluació: Hem avançant en la millora de la qualitat de servei als ciutadans renovant el web de l'Ajuntament com a via d'informació en relació a la ciutat.

- **Desenvolupament de la Web 1^a. Fase.** S'ha dissenyat i iniciat el desenvolupament d'una nova imatge del web més amb consonància amb els requeriments del ciutadà.

Objectiu PAM: **Implementar el Projecte Administració Oberta, incorporant nous tràmits i gestions via Internet i via telefònica**

Avaluació: Hem obert nous canals de relació amb els ciutadans per tal de facilitar el seu accés als diferents serveis municipals de manera més àgil i evitant desplaçaments innecessaris.

- **Tràmits per Internet.** S'ha posat informació de més de 100 tràmits i la possibilitat de realitzar alguns d'ells de manera directa a través d'Internet. Actiu des de juny de 2001.
- **Projecte 010.** Creació de la infraestructura tecnològica per donar suport al servei telefònic 24x7 d'atenció ciutadana, inaugurat al gener del 2002.

Objectiu PAM: **Garantir el funcionament i la millora dels sistemes en explotació**

Avaluació: Hem professionalitzat el Servei d'Informació de Base per tal de donar augmentar la qualitat del servei i millorar la satisfacció de l'usuari.

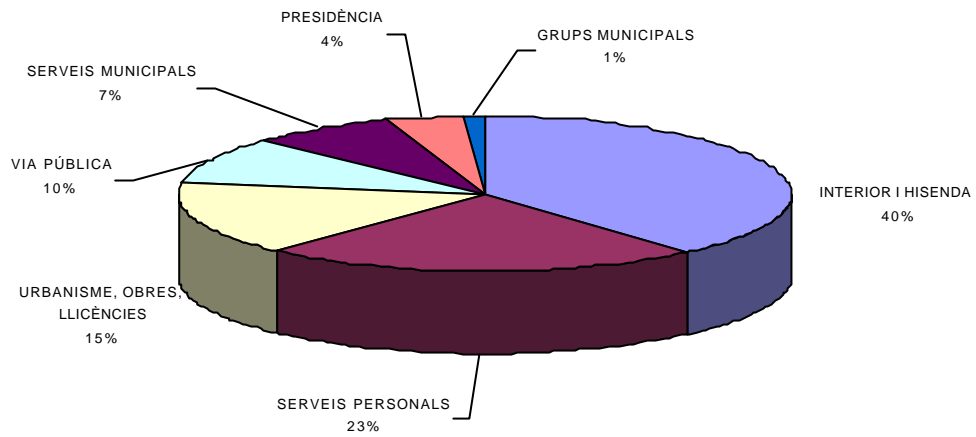
- **Seguretat i fiabilitat.** Hem renovat i actualitzat el parc maquinari per tal de mantenir el nivell de modernitat dels sistemes informàtics de l'Ajuntament. Aquest projecte s'ha desenvolupat de manera contínua durant l'any 2001.
- **Help Desk.** Hem creat un servei d'atenció a l'usuari amb un únic punt de contacte que rep, concentra i enregistra les peticions de suport. Les activitats es van iniciar al juliol del 2001.
- **Codi d'ús.** Hem avançat en la creació d'un manual de suport als usuaris per garantir una utilització professional de les eines informàtiques que tenen al seu abast.

- Objectiu PAM:** **Impulsar les accions derivades del Pla de Telecomunicacions**
- Avaluació:** Estem desenvolupant la infraestructura de telecomunicacions necessària per adaptar l'Ajuntament i la ciutat a la nova societat de la informació.
- **Millora de la xarxa.** Hem millorat l'electrònica de xarxa i hem començat a tancar anelles per garantir la redundància, així evitem que les falles a la línia afectin el normal funcionament de l'organització.
 - **Adquisició de les centraletes telefòniques.** Hem adquirit unes noves centraletes telefòniques que ens permetran una major independència respecte a Telefónica, reducció dels costos de manteniment i ens ofereixen la possibilitat de realitzar el concurs de serveis de telecomunicacions. Desembre 2001.
 - **Concurs de Telecomunicacions.** S'ha iniciat l'elaboració del plec de condicions tècniques per a l'adjudicació dels serveis de telecomunicacions. S'adjudicarà entre juny-juliol del 2002.

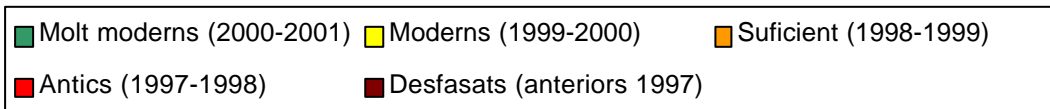
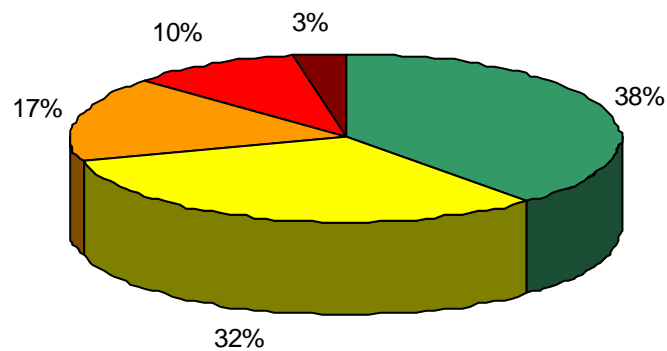
- Objectiu PAM:** **Adaptar les eines existents als nous entorns**
- Avaluació:** Hem adaptat els sistemes informàtics a la situació canviant tant del mateix Ajuntament com de la realitat del nostre entorn.
- **Adaptació a l'Euro.** Hem adaptat tots els sistemes informàtics de l'Ajuntament a la nova moneda única europea. Finalitzat al desembre del 2001.
 - **Migració Arc/Info a Autocad.** Estem canviant les eines de gestió gràfica per adequar-les a les necessitats del usuari. El nucli bàsic es va finalitzar al desembre del 2001
 - **Traslats (Pla de Locals).** Traslats dels sistemes informàtics d'acord amb les exigències del Pla de Locals. Amb les mínimes interrupcions dels serveis.

▪ **INDICADORS**

Distribució d'ordinadors personals per departaments

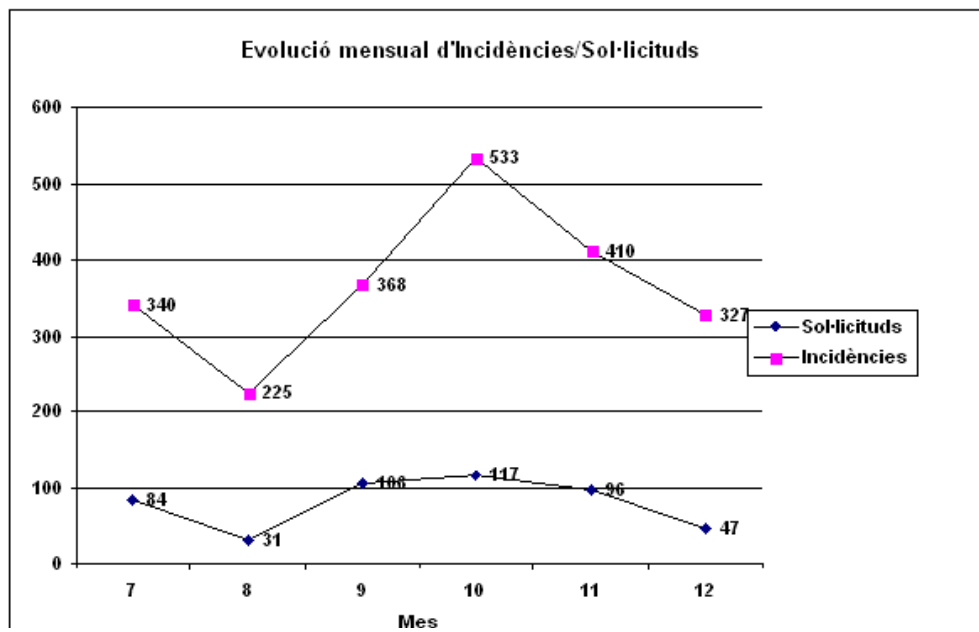


Modernitat dels ordinadors personals

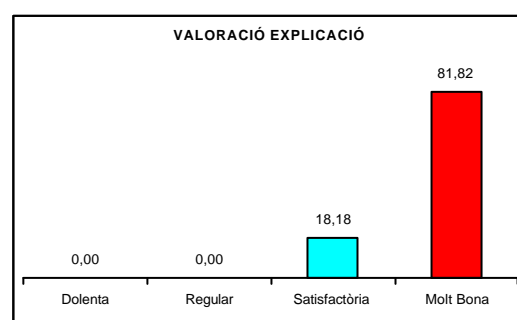
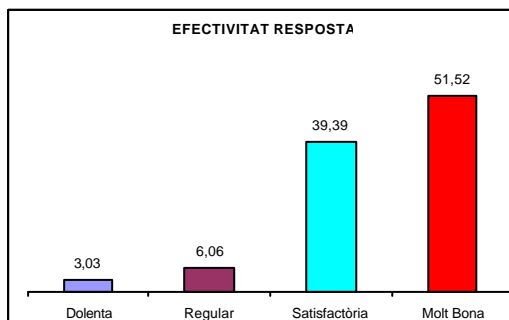
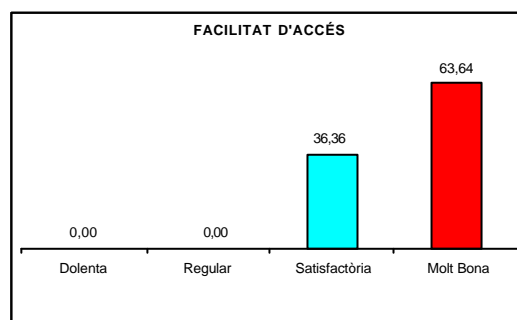
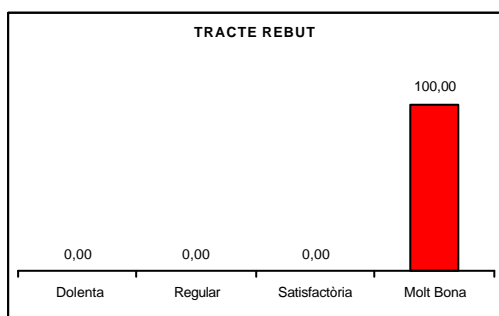


EVOLUCIÓ DE LES PETICIONS EN ELS DARRERS SIS MESOS DEL 2001

MES	I	S	%I	%S
07	340	84	15,4	17,5
08	225	31	10,2	6,44
09	368	106	16,7	22,0
10	533	117	24,2	24,3
11	410	96	18,6	20
12	327	47	14,8	9,77
TOTAL	2203	481	100	100



Resultats enquesta: mesurar el grau de satisfacció dels usuaris



6. L'ATENCIÓ CIUTADANA

▪ MISSIÓ

Millora continuada en l'atenció dels ciutadans i ciutadanes de Mataró

▪ OBJECTIUS PAM 2001

- Impulsar l'Atenció ciutadana de forma presencial
- Impulsar l'atenció telefònica al ciutadà (Projecte 010)
- Impulsar del web municipal com a canal de comunicació al ciutadà (tràmits on-line)

▪ PROJECTES REALITZATS

Objectiu PAM: Impulsar l'Atenció Ciutadana de forma presencial

Les línies d'actuació per assolir aquest objectiu han estat:

ASSUMPCIÓ DE NOUS TRÀMITS I PROCEDIMENTS:

Durant l'any 2001 s'ha incorporat a l'Oficina:

- TRASPÀS DELS TEMES ATENCIÓ CIUTADANA
- ELS TRÀMITS I GESTIONS: Durant el 2001 s'han incorporat un total de 26 tràmits gestions nous.

REORGANITZACIÓ DELS RECURSOS DE LA PRÒPIA OFICINA

- Coincidint amb l'assumpció de les competències d'atenció al públic de gestió tributària, es va realitzar una reorganització del Servei de l'Oficina d'Atenció Ciutadana

ESTUDI DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA

- Com a l'any anterior, s'ha realitzat un estudi de satisfacció de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, amb l'objectiu de trobar punts de millora continuada pel que fa a la tasca que té encomanada el Servei d'Atenció Ciutadana.
- Globalment (usuaris i no usuaris) la puntuació que donen els ciutadans als serveis que ofereix l'Ajuntament de Mataró és positiva (8,4 sobre 10).

Objectiu PAM: Impulsar l'atenció telefònica al ciutadà (Projecte 010)

Les línies d'actuació del projecte varen ser les següents:

FASE 1: Definició del projecte 010

- ❖ Recerca informació (Benchmarking) ❖ Últim trimestre 2000
- ❖ Detecció necessitats Ajuntament Mataró ❖ De gener a maig de 2001
- ❖ Definició necessitats: tecnologia, servei ...
- ❖ Desenvolupament del projecte (disseny)

FASE 2: Desenvolupament del projecte

- ❖ Recerca d'espais ❖ D'abril a octubre de 2001
- ❖ Adequació espais
- ❖ Recerca solucions tecnològiques ❖ D'abril a juny 2001
- ❖ Concursos : Tecnologia + empresa concessionària gestió 010 ❖ De maig a juliol
- ❖ Disseny de protocols amb els diferents serveis de l'Ajuntament: Transferències al 010 ❖ De setembre a novembre 2001

FASE 3: implementació del projecte

- ❖ Treball amb empresa adjudicatària: SERTEL ❖ De setembre a desembre 2001
- ❖ Selecció personal ❖ Agost 2001
- ❖ Formació personal ❖ D'octubre a desembre 2001

FASE 4: implementació del projecte

- ❖ Disseny Campanya imatge
- ❖ Novembre- desembre 2001
- ❖ Simulació i posada en marxa del 010
- ❖ Desembre 2001
- ❖ Rodatge i ajustaments
- ❖ Desembre 2001

FASE 5: posada en marxa del projecte

- ❖ Funcionament 100 %
- ❖ **28 de gener 2002
(Inauguració)**

Objectiu PAM: Impulsar el web municipal com a canal de comunicació al ciutadà (tràmits on-line)

Els tràmits a Internet surten al WEB municipal **el 7 de juny de 2001.**

Les línies d'actuació d'aquest projecte durant l'any 2001 han estat:

DEFINICIÓ DELS OBJECTIUS OPERATIUS DEL PROJECTE:

- Dirigir i guiar el ciutadà donant-li a conèixer tota la informació dels tràmits que ha de realitzar amb la nostra administració a través d'Internet.
- Disposar de la informació dels procediments depurats per publicar-la
- Disposar d'una eina amb garanties que permeti oferir la informació a través del WEB.
- Aconseguir la implicació de la pròpia organització.

ACTUACIONS: DE GENER A MAIG DE 2001

Les actuacions portades a terme s'han basat en cinc eixos fonamentals:

- Disposar d'un aplicatiu d'administració de tràmits
- Realitzar un inventari de procediments per publicar al web:
- Depuració dels tràmits i procediments per garantir que s'ajusten a la forma com es tramiten en el moment actual, i en el canal presencial.
- Realitzar el treball de comunicació interna per tal de garantir la participació de tota l'organització.
- Col·locar els tràmits al web

IMPLEMENTACIÓ DEL PROJECTE: JUNY DE 2001

- Data de sortida: 07 de juny de 2001
- Tràmits a Internet:
 - Accés a 105 procediments/Tràmits a través d'Internet
 - Possibilitat de realitzar tràmits senzills a través d'Internet
 - Cinc models de documents associats als tràmits corresponents.

▪ INDICADORS

ATENCIÓ PRESENCIAL I TELEFÒNICA (L'Oficina d'Atenció Ciutadana)

En aquest sentit cal agrupar l'atenció presencial i telefònica en un mateix punt, ja que aquest any 2001 no s'ha posat en marxa el 010, i per tant l'atenció telefònica s'ha fet des dels telèfons de la mateixa Oficina d'Atenció Ciutadana.

A. Persones ateses

PERSONES ATESES A L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA DURANT L'ANY 2001	
Presencialment	69.357
Telefònicament	29.697
Total persones ateses	99.054

B. Gestions realitzades

GESTIONS REALITZADES A L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA DURANT L'ANY 2001	
Presencialment	116.197
Telefònicament	29.697
Total gestions realitzades	145.894
MITJANA DE GESTIÓ PER PERSONA	1'4

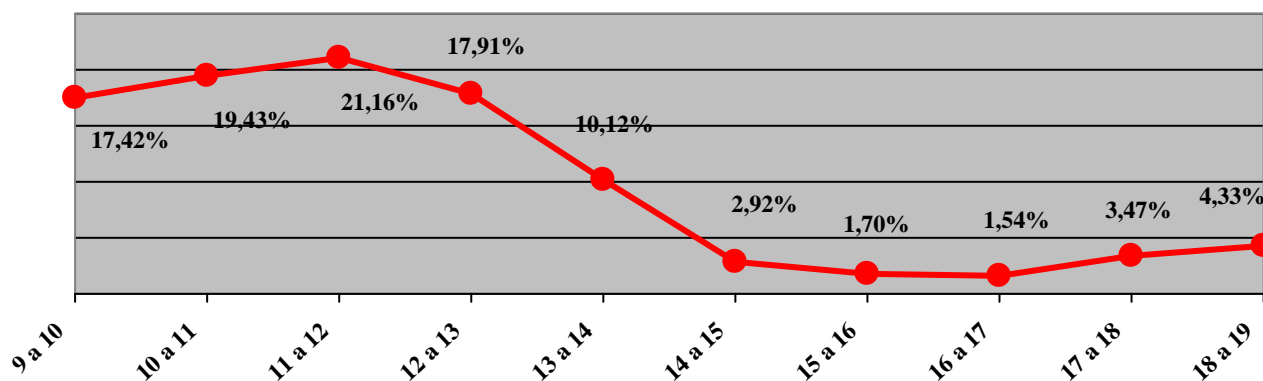
C. Incrementos comparatius

MARC COMPARATIU

	1999	2000	2001
PERSONES ATESES DE FORMA PRESENCIAL	51.792	64.812	69.357
PERSONES ATESES TELEFÒNICAMENT	23.637	26.987	29.697
TOTAL PERSONES ATESES	75.429	91.799	99.054

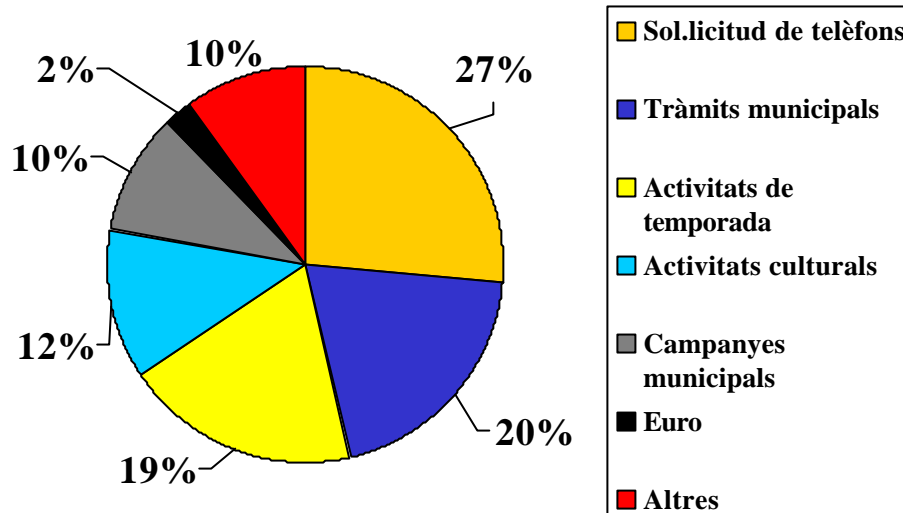
	1999	2000	2001
GESTIONS REALITZADES	103.553	122.559	145.894
MITJANA DE GESTIONS PER PERSONA	1'3	1'3	1'4

D. Utilització horària de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (Ràtios horaris)

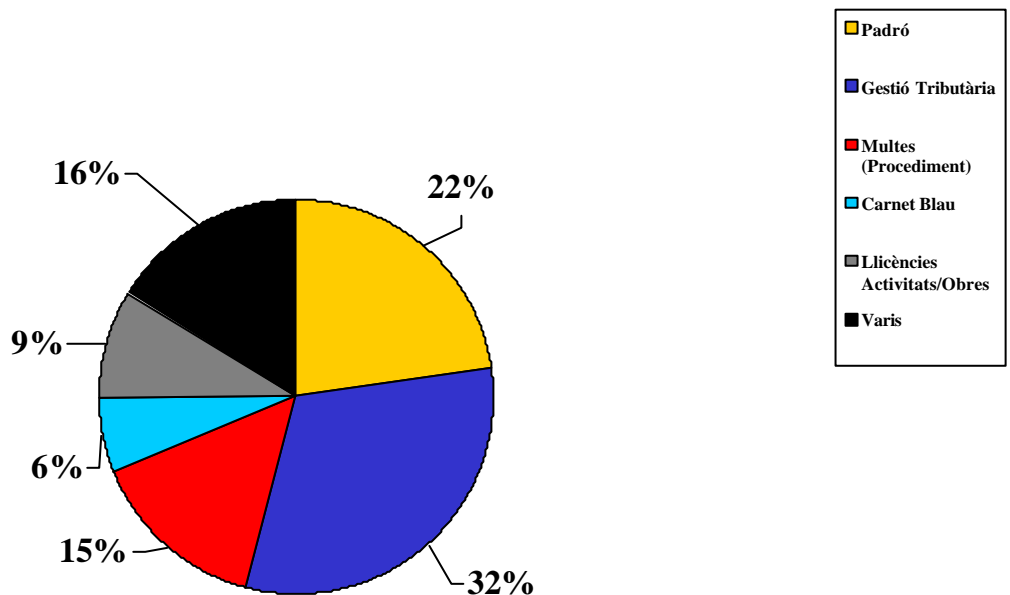


PERSONES ATESES TELEFÒNICAMENT: 29.697
Les demandes telefòniques son bàsicament d'informació

Tipologia de la informació demanada:



Pel que fa a la informació que es demana dels tràmits, és aquesta:

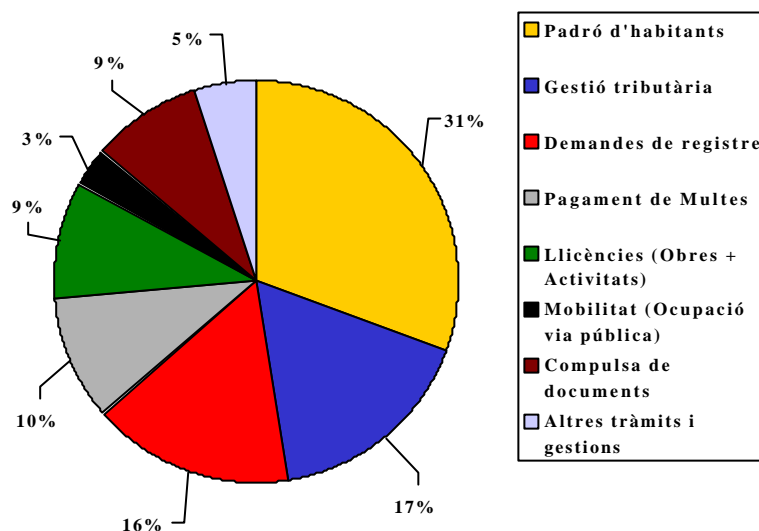


Tipologia dels Tràmits realitzats a l'Oficina (Presencialment):

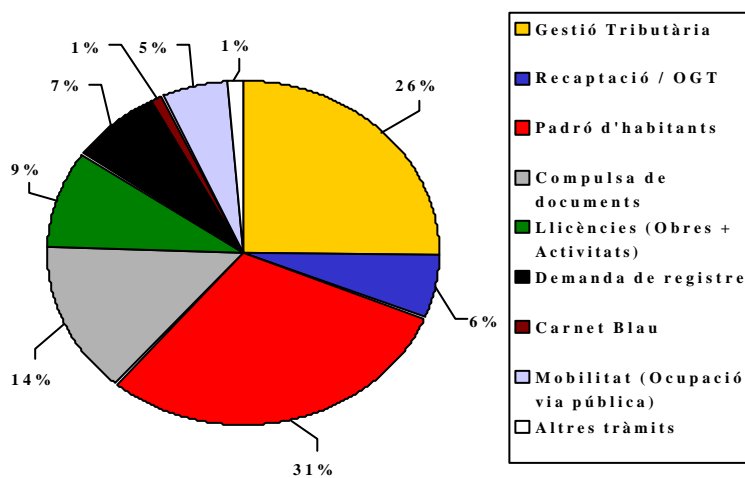
→ La gestió presencial ha d'ésser separada per semestres ja que cada un d'ells ha sofert variacions pel que fa a l'assumpció de nous procediments.

→ S'han realitzat un total de 116.195 tràmits i gestions presencials que es reparteixen de la manera següent:

PRIMER SEMESTRE DE 2001



SEGON SEMESTRE DE 2001

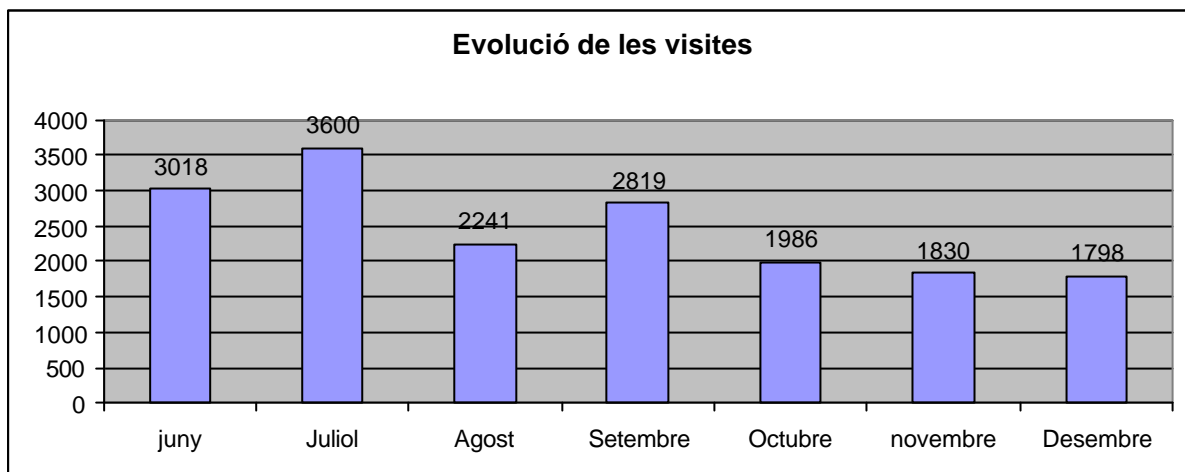


ATENCIÓ TELEMÀTICA

Data d'inici del servei: **7 de juny de 2001**

Total de planes visitades durant el 2001 (a partir de la posada en marxa del servei): **17.292**

Mitjana de planes visitades per dia : **216**



Els tràmits més visitats:

