

2003 | Memòria de l'Àrea de Serveis Centrals



ÍNDEX

1. Presentació	pàg. 2
2. L'Àrea de Serveis Centrals	pàg. 3
3. Sotsdirecció econòmica	pàg. 5
3.1. Servei d'Intervenció	pàg. 11
3.2. Servei de Tresoreria	pàg. 12
3.3. Servei d'Ingressos	pàg. 19
3.4. Servei de Compres i Contractacions	pàg. 33
3.5. Servei de Gestió Econòmica	pàg. 41
4. Els Recursos Humans	pàg. 51
5. Secretaria General	pàg. 58
6. Els recursos tecnològics	pàg. 61
7. L'atenció ciutadana	pàg. 73

1. PRESENTACIÓ

La Memòria que teniu a les vostres mans, intenta ser un recull de l'activitat duta a terme pels diferents Serveis de l'Àrea de Serveis Centrals.

Tota aquesta activitat està dirigida a l'assoliment dels objectius fixats al Programa d'Actuació Municipal de l'any 2003; bàsicament l'extensió del model integral d'atenció ciutadana i la millora en la prestació dels serveis.

Pel que fa a l'atenció ciutadana, cal recordar la consolidació de l'atenció telefònica a través del 010 i l'extensió del model d'atenció ciutadana en el territori, amb l'obertura d'una nova Oficina a Rocafonda i una altra a Cerdanyola.

En relació a la millora en la prestació dels serveis, ha estat molt positiva l'extensió de les Cartes de compromisos amb la ciutadania i l'assoliment de la certificació ISO per al Servei de Compres i Contractacions.

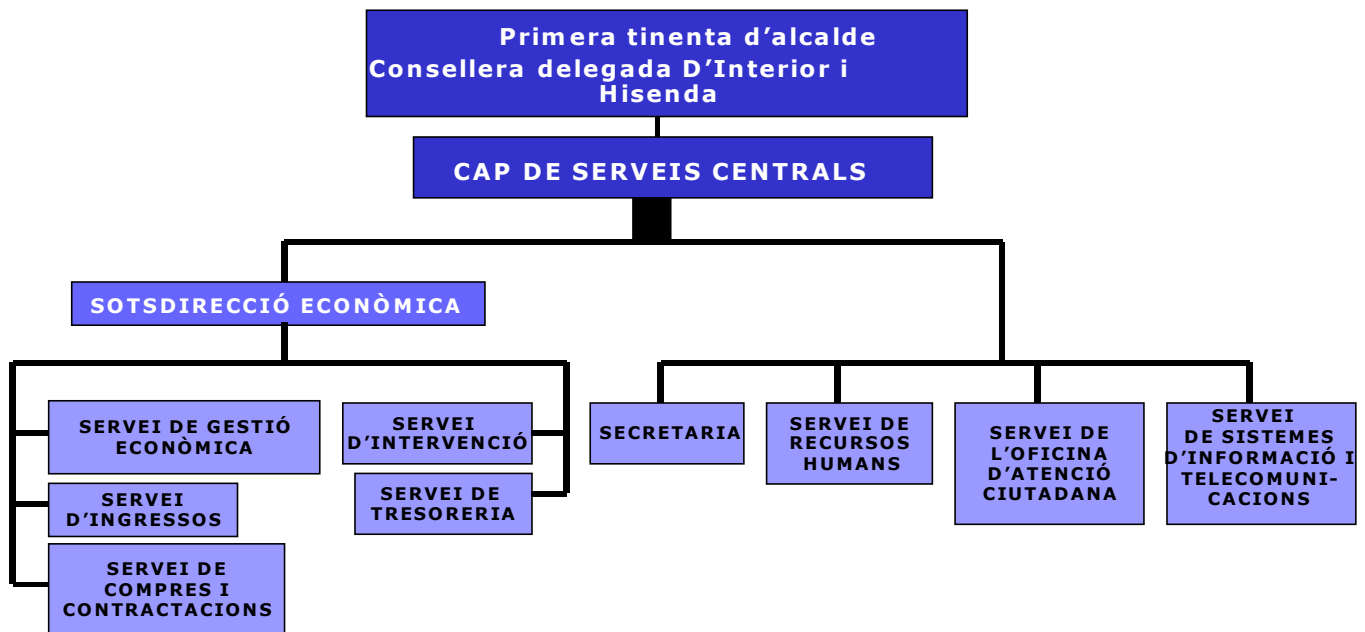
Finalment, només afegir que el contingut d'aquesta Memòria reflexa també un dels aspectes fonamentals de la nostra missió com Àrea de Serveis Centrals, aconseguir els recursos tant econòmics com humans, imprescindibles perquè de l'organització obtingui els resultats previstos.

Aquesta pretensió de recollir en un únic document la activitat realitzada durant tot un any no és senzilla, però, si més no, esperem haver fet balanç de la feina feta i afrontar el reptes del 2004 amb més il·lusió.

Pilar González Agapito
Primera tinenta alcalde
Consellera delegada d'Interior i Hisenda

2. L'ÀREA DE SERVEIS CENTRALS

- ORGANIGRAMA



- ELS OBJECTIUS DEL PROGRAMA D'ACTUACIÓ MUNICIPAL 2003

L'Ajuntament de Mataró, com la majoria d'administracions públiques, ha de disposar de certes eines que permetin sistematitzar i donar forma al conjunt de polítiques públiques que es volen duu a terme en el municipi durant un període de temps.

Les eines de les quals disposa són; el **Programa d'Actuació Municipal** on es marquen les línies estratègiques i el conjunt d'objectius, sota unes determinades prioritats, el **Pressupost de despeses i ingressos**, on es determina la despesa destinada als programes i les **Ordenances Fiscals** on es recullen un conjunt de criteris per generar els ingressos que faran possible el finançament d'aquests programes.

Els eixos fonamentals del Programa d'Actuació Municipal, pel que fa a la forma d'actuació del govern estan basats en la **participació ciutadana**, per altra banda, l'acció del govern es basa en els criteris de **sostenibilitat, cohesió social, i el progrés econòmic i social**.

L'àrea de Serveis Centrals plasma les seves línies estratègiques i objectius principals en aquest document recollits bàsicament a l'eix 9 "Modernitzar l'Administració municipal, des del concepte d'administració oberta, amb un model de gestió des de la qualitat i al servei dels objectius estratègics".

Objectius estratègics

Objectiu 9.1. Estendre el model integral d'atenció ciutadana a través d'una triple via: telefònica, telemàtica i presencial

Per tal d'aconseguir estendre el model integral d'atenció ciutadana mitjançant aquesta triple via s'han dut a terme determinades accions com: la consolidació del 010, ampliant els serveis i el nombre de trucades rebudes, ampliant el nombre de tràmits a través d'un canal telemàtic, possibilitant la declaració telemàtica de les obligacions fiscals, implantant un sistema d'autoliquidació nou de taxes municipals a través d'internet i sistemes de banca electrònica a la tresoreria municipal, i potenciant el canal web. Gràcies al compromís dels serveis implicats: Oficina d'Atenció Ciutadana, Servei d'Ingressos, Tresoreria i Presidència, s'intenten duu a terme aquestes accions per tal d'assolir aquest objectiu.

Objectiu 9.2. Establir les condicions necessàries per posar en marxa accions per millorar la qualitat dels serveis.

Per tal de millorar la qualitat dels serveis es posen en marxa determinades actuacions des de diferents àmbits, serveis o àrees de l'Ajuntament. Des del servei de Recursos Humans s'intenta duu a terme la implementació del portal corporatiu intern per afavorir d'aquesta manera l'eficiència de les gestions i la comunicació interna, completar el mapa de Cartes de Serveis de compromisos amb el ciutadà, aconseguir la certificació ISO del Servei de Compres i Contractacions i per a l'IMPEM.

Per altra banda, des del servei de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions, s'intenta ampliar la fibra òptica amb l'objectiu d'arribar a tots els centres on es realitza l'atenció ciutadana i a nous punts d'interès per a la ciutat, garantir la disponibilitat, seguretat i fiabilitat dels sistemes informàtics, protegint les instal·lacions contra possibles contingències i finançant la xarxa d'emmagatzemament, prioritzant els llocs de treball amb atenció al ciutadà, i adaptant els sistemes d'informació per garantir la seguretat i la confidencialitat de les dades. I finalment des de Gestió Econòmica s'intenta fer possible la consulta a través de la web de l'estat de les partides de despesa dels diferents ens gestors de l'Ajuntament.

3. SOTSDIRECCIÓ ECONÒMICA

◆ MISSIÓ

Garantir la solidesa econòmica i financera de l'Ajuntament.

- Obtenint els recursos financers necessàries per desenvolupar totes les actuacions contingudes en el Pressupost municipal i Programa d'Actuació Municipal, en el marc d'un model de gestió basat en la descentralització i corresponsabilització en la gestió de la despesa.
- Donant eines i suport al conjunt de l'organització en la gestió del pressupost, del patrimoni municipal i de les compres i contractacions i que ajudin a l'acompliment dels objectius fixats.
- Garantint en tot moment els controls de legalitat, eficàcia i economia en la gestió econòmica.

◆ ELS INSTRUMENTS

S'han mantingut i desenvolupat els instruments apuntats ja en la memòria de l'exercici 2002, com són:

- Aprovació de contractes-programa amb les societats municipals Promocions Urbanístiques de Mataró, S.A. i Prohabitatge, S.A. i GINTRA, S.L. durant l'exercici 2003 i preparació del contracte-programa amb Aigües de Mataró, S.A. per a la seva aprovació en l'exercici 2004.
- L'agilitat en la gestió pressupostària afavorida per la fiscalització prèvia limitada i auditories externes a posteriori.
- La certificació ISO en el servei de compres i contractacions que garanteix la seva qualitat en la gestió.
- La definició i estandarització dels processos administratius de gestió del pressupost de despeses
- Els plans d'actuació i inspecció del servei d'ingressos que garanteix la transparència i equitat.

◆ VISIÓ ECONÒMICA GENERAL

En conjunt la liquidació del pressupost de l'Ajuntament i Organismes Autònoms presenta un saldo positiu quantificat, a 31 de desembre del 2003, en 278.241,32€ de romanent de tresoreria. No obstant, cal assenyalar les liquidacions dels Organismes: Institut Municipal d'Educació i Patronat Municipal d'Esports, que presenten romanent de tresoreria negatiu a aquella data, de 227.125 € i 86.691 €, respectivament.

Els ingressos corrents pressupostats s'han aconseguit. Cal destacar la pèrdua d'ingressos que ha representat per a l'Ajuntament la modificació de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals en l'IAE que ha estat de 3.633.891 € compensada només en part per l'Estat amb transferència d'import 2.266.839 €, per tant, la pèrdua neta en l'exercici 2003 ha estat de 1.367.051€.

Les execucions d'ingressos superiors a les previsions inicials en l'impost de construccions i instal·lacions, tot i que ha disminuït respecte a l'any 2002, en taxes, preus públics i altres ingressos, i en especial en els ingressos procedents de multes, amb un increment d'un 21% respecte al 2002, han permès compensar la davallada produïda per l'IAE.

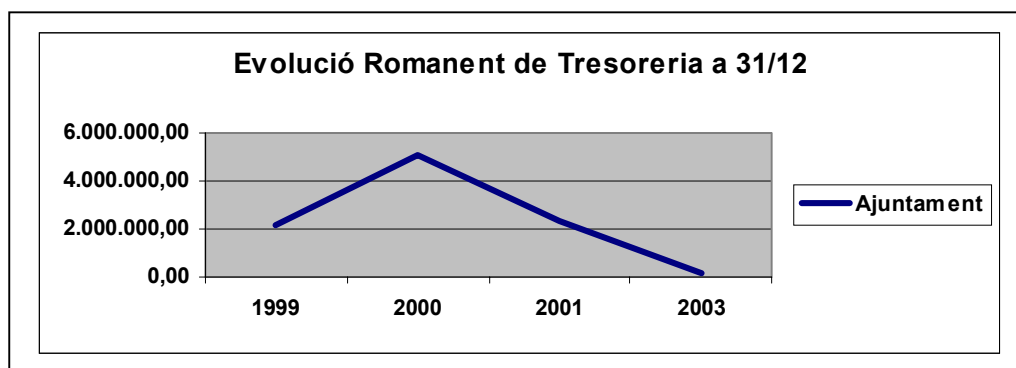
Les despeses ordinàries han augmentat un 4,59 respecte a l'exercici 2002. Els majors increments s'han produït en la càrrega financera, per l'amortització de les operacions concertades a llarg termini, i en despeses de personal. Les despeses en béns i serveis corrents i transferències corrents han tingut increments inferiors a la inflació, responen a un inici de política de contenció.

En conjunt, la situació econòmica-financera de l'Ajuntament està sanejada tot i que l'actual situació econòmica no preveu creixement pressupostari en el futur immediat. En aquest sentit, cal destacar que en aquest exercici les finances municipals han pogut pair l'operació d'aportació extraordinària realitzada a l'Ens de Gestió de Serveis de Prevenció Assistencial i Sociosanitaris (PASS) de 7,1 milions d'€ que ha estat finançada amb nou endeutament a llarg termini per aquest import.

◆ VISIÓ PRESSUPOSTÀRIA GENERAL

1. Resultat i Romanent de Tresoreria a 31/12; Ajuntament i Organismes Autònoms

	2003		2002		2001		2000		1999	
	Rtat pss	RT 31/12	Rtat pss	RT 31/12	Rtat pss	RT 31/12	Rtat pss	RT 31/12	Rtat pss	RT 31/12
Ajuntament	815.681,22	139.916,12	4.093.750,53	126.235,46	1.057.815,25	2.361.100,18	5.732.904,09	5.089.467,62	6.243.997,88	2.180.755,62
IMPEM	229.186,97	239.272,06	67.283,53	150.252,86	238.064,19	311.394,91	352.650,49	447.285,57	267.713,82	284.650,82
PM Cultura	111.004,18	113.858,52	162.521,86	163.600,67	32.829,61	38.879,21	41.821,08	45.751,05	16.296,89	38.648,19
PM Esports	-60.323,50	-86.690,83	-10.028,31	-19.092,21	66.714,60	26.135,73	11.637,58	-36.051,46	9.097,14	-1.944,42
E. Universitària	98.944,76	99.010,12	96.160,01	96.159,95	121.224,86	123.028,00	165.570,02	21.154,85	-113.189,59	-144.415,17
IME	-109.198,73	-227.124,67	-28.705,29	-24.951,86	101.977,15	170.291,38	25.705,26	194.710,16		
TOTAL	1.085.294,90	278.241,32	4.380.982,33	492.204,87	1.618.625,67	3.030.829,41	6.330.288,53	5.762.317,79	6.423.916,13	2.357.695,03



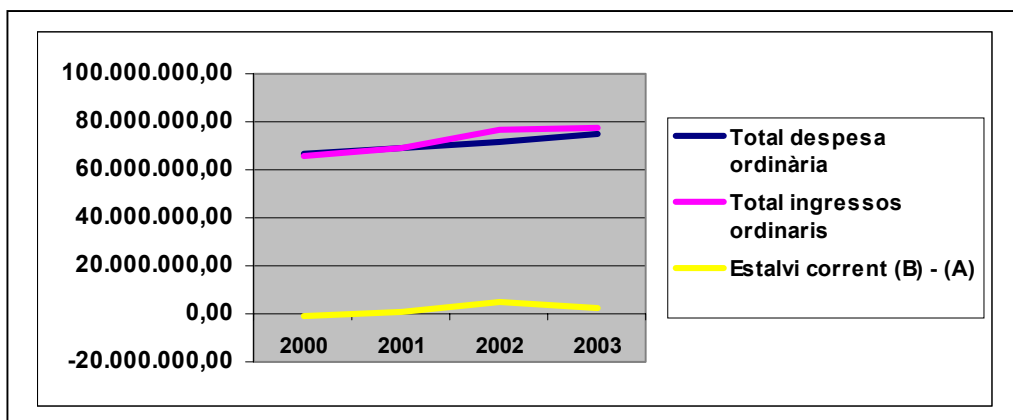
Comentari:

- El romanent de tresoreria a 31/12/2003 és positiu en el conjunt del grup Ajuntament i Organismes Autònoms. Durant l'exercici 2003 ha estat aplicat en la seva totalitat el romanent positiu de 31/12/2002- Per tant, durant aquest exercici, s'ha generat romanent positiu suficient per cobrir totes les despeses, incloent la dotació per difícil cobrament i altres.
- L'import del romanent de tresoreria és inferior al de l'exercici 2002 degut bàsicament als imports negatius dels organismes: Patronat d'Esports i Institut Municipal d'Educació(IME). En el primer el motiu ha estat la davallada en els ingressos, especialment en la piscina municipal, degut a l'obertura del complex esportiu El Sorral, servei municipal prestat mitjançant concessió. En l'IME, la dificultat en la contenció de la despesa (el 82% correspon a despesa de personal) ha produït romanent negatiu i a més cal assenyalar que el dèficit de l'exercici ha estat superior al del 2002 perquè en aquell exercici es va finançar despesa, per import de 169.000€, amb romanent de tresoreria generat en exercicis anteriors.

2. Pressupost liquidat. Evolució 2000-2003

• Pressupost ordinari

	2003	%	2002	%	2001	%	2000	%
DESPESA ORDINÀRIA								
Despeses de personal	33.879.182,38	40,14%	31.926.725,34	39,57%	30.789.242,14	39,97%	27.298.446,37	40,83%
Despeses en béns corrents i serveis	25.902.262,31	30,69%	25.525.404,31	31,63%	24.603.276,93	31,94%	20.301.015,82	30,36%
Càrrega financera	9.579.778,47	11,35%	8.981.968,21	11,13%	8.246.361,81	10,70%	7.460.367,28	11,16%
Interessos	1.577.159,09	1,87%	2.038.880,60	2,53%	2.246.092,92	2,92%	2.281.536,84	3,41%
Endeutament	8.002.619,38	9,48%	6.943.087,61	8,60%	6.000.268,89	7,79%	5.178.830,44	7,75%
Transferències corrents	5.461.031,32	6,47%	5.276.648,83	6,54%	5.151.482,90	6,69%	4.337.316,00	6,49%
(A) Total despesa ordinària (amb cap IX)	84.402.032,95	100,00%	80.692.714,90	100,00%	77.036.725,60	100,00%	66.857.512,76	100,00%
INGRESSOS ORDINARIS								
Impostos directes	25.412.026,24	32,79%	27.514.020,54	36,01%	27.056.342,72	39,08%	25.236.634,21	38,32%
Impostos indirectes	1.982.949,98	2,56%	2.068.045,91	2,71%	2.004.504,87	2,90%	3.669.266,12	5,57%
Taxes i altres ingressos	18.104.721,41	23,36%	19.449.381,32	25,45%	15.611.638,12	22,55%	15.447.066,21	23,46%
Transferències corrents	29.286.879,87	37,79%	25.277.023,55	33,08%	22.923.816,27	33,11%	19.959.965,19	30,31%
Ingressos patrimonials	2.702.351,59	3,49%	2.105.861,86	2,76%	1.634.397,74	2,36%	1.545.028,52	2,35%
(B) Total ingressos ordinaris	77.488.929,09	100,00%	76.414.333,18	100,00%	69.230.699,72	100,00%	65.857.960,24	100,00%
Estalvi corrent (B) - (A)	-6.913.103,86		-4.278.381,72		-7.806.025,88		-999.552,52	



Comentari:

L'estalvi corrent positiu de 2,9 milions d'euros ha estat inferior al de l'exercici 2002 degut exclusivament a la comptabilització en aquell exercici d'un ingrés extraordinari (liquidació a Gassol) de 2,4 milions d'euros.

Els ingressos ordinaris han augmentat un 1,4% respecte al 2002. Cal destacar l'execució del pressupost d'ingressos de l'Ajuntament (que constitueix el 92% del total d'ingressos del grup) en un percentatge del 100,49%. Assenyalar:

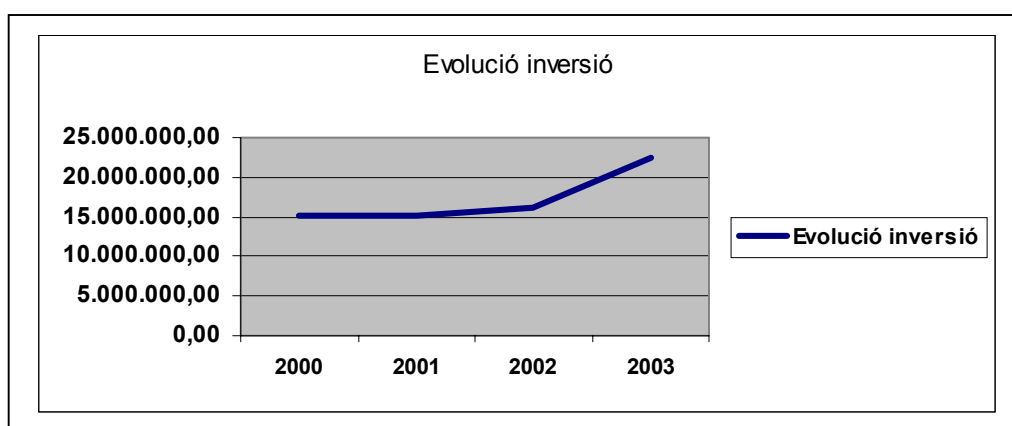
- La baixada en impostos directes correspon a la pèrdua d'ingressos de l'IAE en 3.633.890,5€. Pèrdua compensada només en part per la transferència de l'estat, comptabilitzada com a transferències corrents de 2.266.839,34€. Per tant, una pèrdua neta de l'IAE de 1.367.051,16 en l'execució del pressupost del 2003.
- Els impostos indirectes han baixat en un 4,1%. Davallada que ha estat inferior a la prevista en el pressupost.
- En els ingressos procedents de taxes i altres ingressos cal destacar que en l'exercici 2002 es va comptabilitzar un ingrés extraordinari (liquidació Gassol per 2.439.000€) que si no considerem en la comparació, els ingressos d'aquest capítol han augmentat respecte al 2002 en un 6,4%, destacant l'augment en la liquidació de multes d'un 21%.

La despesa ordinària ha augmentat respecte al 2002 en un 4,3% (en l'any 2002 va augmentar en un 4,2%). Aquest augment es reparteix en:

- La càrrega financera augmenta en un 6,6% per les devolucions de préstecs d'acord amb el quadre d'amortitzacions del deute viu, tot i la davallada en despesa per interessos.
- Les despeses de personal augmenten en un 6,1% que respon a l'increment salarial del 2%, millores retributives per revaloritzacions de llocs de treball i altres, contractacions fora de plantilla i majors costos de seguretat social (topes i conciliació familiar).
- Les despeses en béns i serveis corrents i transferències corrents han augmentat en un 1,2% i un 3,5%, respectivament responen a una política de contenció de la despesa.

• **Pressupost de capital**

	2003	%	2002	%	2001	%	2000	%
Programa d'inversions								
Inversions reals	11.647.984,66	51,76%	12.032.533,89	74,10%	11.460.540,12	75,25%	12.545.912,67	82,84%
Transferències de capital	1.268.461,71	5,64%	1.032.485,96	6,36%	429.873,51	2,82%	283.436,11	1,87%
Actius financers	9.587.666,20	42,60%	3.172.777,11	19,54%	3.338.606,06	21,92%	2.315.907,44	15,29%
Total despeses de capital (excep cap IX)	22.504.112,57	100,00%	16.237.796,96	100,00%	15.229.019,69	100,00%	15.145.256,23	100,00%
Finançament								
Alienació d'inversions	2.035.668,66	10,42%	342.755,51	2,54%	0,00	0,00%	299.795,28	1,66%
Transferències de capital	2.794.315,44	14,30%	2.669.184,39	19,77%	1.791.058,92	14,53%	5.085.314,64	28,16%
Actius financers	143.344,08	0,73%	125.940,86	0,93%	116.844,04	0,95%	71.179,66	0,39%
Préstecs a llarg termini	14.565.307,83	74,55%	10.362.885,97	76,76%	10.416.886,88	84,52%	12.603.240,06	69,79%
Total finançament	19.538.636,01	100,00%	13.500.766,73	100,00%	12.324.789,84	100,00%	18.059.529,64	100,00%



Comentari:

En l'exercici 2003 ha estat aprovada una aportació extraordinària a l'Ens de Gestió de Serveis de Prevenció Assistencial i Sociosanitaris (PASS) de 7,1 milions d'€ que ha estat finançada amb nou endeutament a llarg termini per aquest import.

El percentatge d'execució del pressupost de despeses de capital ha estat del 69% (en l'exercici 2002 va ser del 50%).

3. Endeutament

Nivell d'endeutament	31/12/03				2002		2001	
	Curt termini		Llarg termini		Total endeutament		Total endeutament	
	Concertades	Disposades	Concertades	Disposades	Concertades	Disposades	Concertades	Disposades
Ajuntament	10.200.000,00	32.489,28	62.443.276,91	58.813.716,51	72.643.276,91	58.846.205,79	60.904.347,99	62.259.101,79
Avalls	150.000,00	150.000,00	313.556,95	313.556,95	463.556,95	463.556,95	6.874.068,51	6.874.068,51
PUMSA	12.490.628,31	7.962.064,60	23.080.941,45	17.102.106,15	35.571.569,76	25.064.190,75	18.669.504,99	12.942.167,64
AMSA	450.000,00	286.039,29	875.000,00	875.000,00	1.325.000,00	1.161.039,29	975.000,00	975.000,00
GINTRA	2.180.000,00	266.849,95	3.546.308,22	3.546.308,23	5.726.308,22	3.813.158,18		
PROHABITATGE	60.000,00	2.248,80	0,00	0,00	60.000,00	2.248,80		
MESSA	0,00	0,00	776.183,00	776.183,00	776.183,00	776.183,00	218.033,00	218.033,00
Total	25.530.628,31	8.699.711,92	91.035.266,53	81.426.870,84	116.565.894,84	90.126.582,76	87.640.954,49	73.267.370,94

3.1. Ràtios d'endeutament

3.1.1. Consolidat Grup Ajuntament

Consolidat Grup Ajuntament	Total endeutament concertat:	116.565.894,84
	Total endeutament disposat:	90.126.582,76

Total grup Ajuntament*	2003	Ràtio endeutament
Ing. Corrents Consolidats 31/12/02	97.569.297,42	
Endeutament 31/12/03 Concertat	116.565.894,84	119,47%
Endeutament 31/12/03 Disposat	90.126.582,76	92,37%

(*) Les dades de societats corresponen a exercici 2002

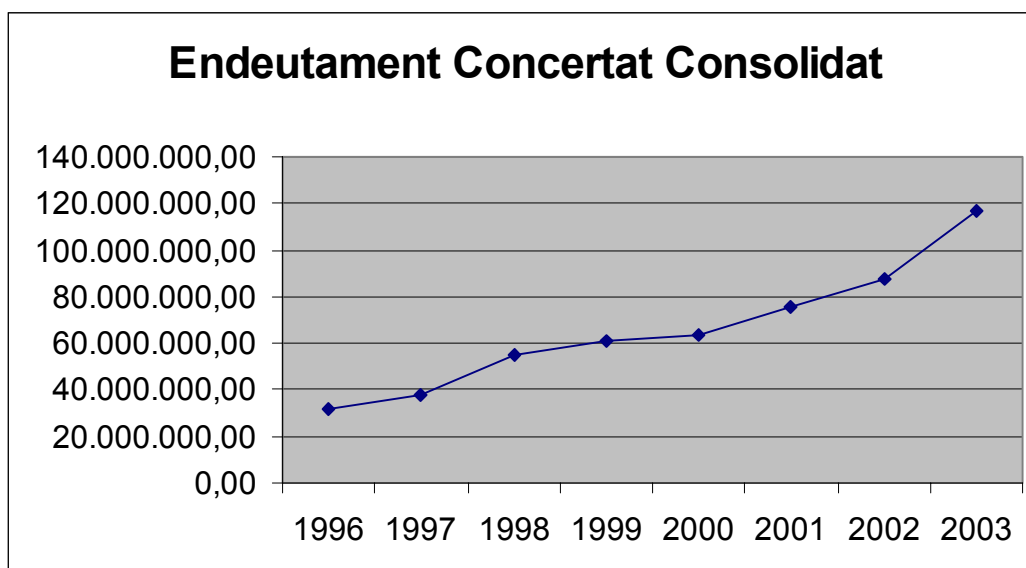
		2003	2002	2001	2000	1999
Ingressos corrents consolidats		97.569.297,42	96.494.701,51	91.021.061,83	98.975.011,31	86.262.379,96
Endeutament	curt termini	25.530.628,31	18.830.979,75	15.656.365,32	14.123.784,46	13.222.265,30
	llarg termini	91.035.266,53	68.809.974,74	60.332.843,99	49.803.809,24	47.470.263,50
Total endeutament		116.565.894,84	87.640.954,49	75.989.209,31	63.927.593,70	60.692.528,80
% endeut concertat / ing		119,47%	90,82%	83,49%	64,59%	70,36%

3.1.2. Ajuntament i OOA (sense EUPM)

Ajuntament i OOA (sense EUPM)	Total endeutament concertat:	73.981.833,86
	Total endeutament disposat:	60.184.762,74

Ajuntament i OA (sense EUPM)	2003	Ràtio endeutament
Ing. Corrents Consolidats 31/12/02	75.398.104,72	
Endeutament 31/12/03 Concertat	73.981.833,86	98,12%
Endeutament 31/12/03 Disposat	60.184.762,74	79,82%

3.2. Evolució endeutament consolidat concertat



Comentari:

- El nivell d'endeutament de l'Ajuntament (els Organismes Autònoms no accedeixen a operacions financeres) ha augmentat significativament respecte al 2002: en 7,5 milions d'€ en operacions de deute a llarg termini i en 4,2 milions d'€ en operacions a curt termini (pràcticament sense disposició a 31 de desembre). Les causes d'aquest augment han estat: la concertació d'una operació de préstec de 7 milions per l'aportació extraordinària al PASS (Organisme Autònom del Consorci Sanitari del Maresme) que ha incrementat l'endeutament a llarg termini, i les tensions de tresoreria ocasionades per la supressió de l'IAE d'acord amb la modificació de la Llei 39/1988. El nivell de l'endeutament total respecte als ingressos corrents és del 93,4%, mentre que respecte al deute real a 31 de desembre, és a dir, saldos disposats el percentatge és del 79,82%.
- El nivell d'endeutament de les societats municipals s'ha duplicat durant l'exercici 2003. La causa són les importants operacions de construcció d'habitatges i aparcaments que s'estan realitzant.

3.1. SERVEI D'INTERVENCIÓ

◆ OBJECTIU PEL 2004

Introduir criteris d'eficàcia dins els treballs d'auditoria i de realització d'informes econòmic financers que realitzen com a suport a la Intervenció les empreses auditores, tant a l'ajuntament com als organismes autònoms municipals.

OBJECTIU 1	
<i>Prosseguir en la consolidació del model de fiscalització limitada per a les despeses i ingressos de l'exercici 2002, tant de l'Ajuntament de Mataró, com dels organismes autònoms municipals.</i>	
Prioritat	1
Grau d'assoliment	100%
Valoració	A l'igual que l'exercici anterior, s'ha prosseguit en la consolidació del model de fiscalització prèvia i limitada, i la plena de l'exercici 2002 i del primer semestre del 2003, seguint el pla d'auditories previst

◆ INDICADORS:

Actuació:	Exercici 2003	Exercici 2002
Nombre total d'operacions sotmeses a fiscalització:	108.769	109.076
Informes d'observacions:	83	129
Informes condicionats, article 203 Llei 39/88:	67	53
Informes d'objecció suspensiva, art. 197:	-	1
Informes d'objecció simple, art. 196:	6	1
Informes omissió fiscalització prèvia, article 200:	44	60
Informes fiscalització plena:	16	14

3.2 .SERVEI DE TRESORERIA

VALORACIÓ OBJECTIUS 2003:

OBJECTIU 1

Realitzar les previsions de pagament i ingressos contingudes al Pla de Tresoreria 2002, sota criteris de màxim rendiment tant en col.locació d'exedents com en finançament dels recursos de tresoreria necessàris, oprimitzzant en tot moment la posició de tresoreria..

Prioritat

1

Valoració

L'objectiu de mantenir els terminis de pagament a proveïdors als voltants dels 60 dies s'ha complert , (quadre 1)

Durant aquest any, la modificació de la LLRHL ha provocat majors tensions de tresoreria per la pèrdua neta d'ingressos per IAE, i el retràs en el seu cobrament fins final d'any. Aquest fet juntament amb la necessitat de mantenir els terminis de proveïdors han fet necessari 'incrementar el límit de les polisses de tresoreria fins a un total de 10.800.000 euros, i ha provocat un increment en el cost dels interessos.

Aquest fet ha provocat menors ingressos per interessos, i majors pagaments d'interessos per polisses de tresoreria

Les condicions de finançament han seguit sent molt òptimes segons dades de mercat. (Quadre 2).

Quadre 1: Terminis de pagament (informe auditoria 1er semestre)

AREA	TERMINI MITJA en mesos
Serveis Municipals	1,7
Serveis Personals	2,6
Via Pública	1,992
Urbanisme, obres i Llicències	1,8
Servei de Compres i contractacions	2,4
Presidencia	2,2
Mitjana	2,12

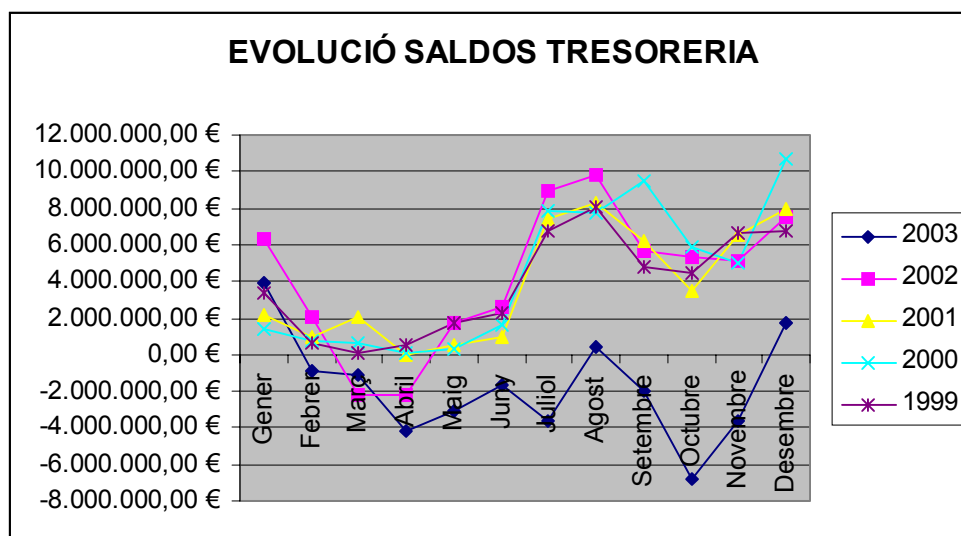
Quadre 2 Condicions polisses de tresoreria.

ENTITAT	IMPORT	Diferencial sobre Euribor 3m
CAIXA DE GIRONA	300.000	0,1
CAIXA DE CATALUNYA	300.000	0,2
LA CAIXA	300.000	0,2
BCL	500.000	0,055
CAJA MADRID	500.000	0,08
CAIXA D'ESTALVIS DEL MEDITERRANI	500.000	0,08
BBVA	800.000	0,055
LAIETANA	3.000.000	0,1
SANTANDER CENTRAL-HISPÀ	4.000.000	0,05
TOTAL	10.200.000	

Quadre 2: Evolució dels saldos de tresoreria.

Mes	Saldos 2003	saldo 2002	Saldos 2001	Saldos 2000	Saldos 1999
Gener	3.964.585,34 €	6.327.430,12 €	2.217.734,67 €	1.436.418,93 €	3.371.677,91 €
Febrer	-894.230,19 €	2.106.345,48 €	979.649,73 €	715.204,40 €	673.133,56 €
Març	-1.128.834,27 €	-2.180.182,26 €	2.049.451,28 €	643.082,95 €	84.141,69 €
Abril	-4.143.297,27 €	-2.227.568,14 €	30.050,61 €	78.131,57 €	474.799,56 €
Maig	-3.125.687,14 €	1.705.541,39 €	504.850,17 €	312.526,29 €	1.748.945,22 €
Juny	-1.703.817,95 €	2.605.939,92 €	925.558,64 €	1.574.651,71 €	2.241.775,15 €
Juliol	-3.616.795,35 €	8.964.951,87 €	7.386.438,76 €	7.891.288,93 €	6.743.355,81 €
Agost	362.309,69 €	9.810.623,02 €	8.257.906,31 €	7.771.086,51 €	8.023.511,59 €
Setembre	-1.971.943,22 €	5.616.668,25 €	6.256.536,01 €	9.514.021,61 €	4.796.076,59 €
Octubre	-6.830.606,20 €	5.383.966,53 €	3.431.779,12 €	5.883.908,50 €	4.423.449,09 €
Novembre	-3.682.354,11 €	5.101.716,29 €	6.496.940,85 €	5.018.451,07 €	6.629.163,51 €
Desembre	1.684.074,11 €	7.474.095,06 €	7.999.471,11 €	10.673.974,97 €	6.767.396,30 €
Promig anual	-1.757.216,38 €	4.224.127,29 €	3.878.030,61 €	4.292.728,95 €	3.831.452,17 €

Quadre 3: Evolució dels saldos de tresoreria



Quadre 4: Interessos ingressats dels dipòsits financers

2003	2002	2001	2000	1999
57.221,39 €	211.328,62 €	254.906,09 €	191.722,86 €	120.202,42 €

Quadre 5: Interessos pagats per operacions de tresoreria

2003	2002	2001	2000	1999
77.490,75	61.972,54 €	33.137,16 €	33.994,31 €	13.794,29 €

Quadre 6: Pagaments i ingressos bancaris realitzats

EXERCICI	EXISTENCIES		
	INICIALS	PAGAMENTS	INGRESSOS
2001	10.726.605,71 €	131.857.796,03 €	129.122.337,27 €
2002	7.991.146,95 €	131.031.332,59 €	127.712.480,81 €
2003	4.672.295,17 €	153.700.529,67 €	151.740.868,36 €
31/12/03	2.712.220,76 €		

OBJECTIU 2

Recaptació de totes les autoliquidacions de l'Ajuntament, controlant la gestió descentralitzada de la mateixa

Prioritat	1
Grau d'assoliment	-
Valoració	<p>Durant aquest exercici s'han cobrat en concepte d'autoliquidacions un total de 7.003.981,55 euros, que significa un 12,95 més que l'exercici anterior.</p> <p>L'import de rebuts traspasat a l'ORGT s'ha disminuït bàsicament com a conseqüència de la supressió de l'IAE per gran nombre de contribuents.</p>

Quadre 7: Dades recaptació municipal

CONCEPTE	2.001	2.002	2.003	%
Cobrat Ajuntament	6.309.705,02 €	6.200.705,02 €	7.003.981,55 €	12,95
Traspasat ORGT	36.616.619,3	37.921.646,65 €	33.188.623,79 €	-12,48
Termini mitjà traspàs	85 d	65 d	64 d	

Quadre 7: Detall import cobrat a la Recaptació Municipal en concepte " d'autoliquidacions

CONCEPTE	2.002	2.003	DIFERENCIA	%
ALTRES INGR. TRIBUTARIS	0,00 €	3.575,94 €	3.575,94 €	
APROFI. ESPEC. - INGRESSOS BRUTS	867.919,94 €	596.751,00 €	-271.168,94 €	-31,24%
CÀNONS	277.080,64 €	156.240,35 €	-120.840,29 €	-43,61%
CONTRIBUCIONS ESPEC. CEMENTIRI	0,00 €	0,00 €	0,00 €	
DANYS A LA VIA PÚBLICA	6.323,51 €	11.679,69 €	5.356,18 €	84,70%
DRET D'EXAMENS	5.939,76 €	6.897,35 €	957,59 €	16,12%
REBUTS PAGATS 2 COPS O INDAGUD	0,00 €	108,65 €	108,65 €	
FIANCES	306.592,47 €	283.561,33 €	-23.031,14 €	-7,51%
GUALS I RESERVES	41.018,64 €	28.406,77 €	-12.611,87 €	-30,75%
TAXA MANTENIMENT DE GUALS	0,00 €	22.793,70 €	22.793,70 €	
I.A.E.-I. ACTIVITATS ECONOMIQUES	1.039.927,01 €	355.594,52 €	-684.332,49 €	-65,81%
IBIU-I. BENS IMMOBLES	72.883,23 €	47.457,68 €	-25.425,55 €	-34,89%
IBIR-I. BENS IMMOBLES RUSTICA	743,42 €	17,71 €	-725,71 €	-97,62%
IIVT- I. INCREMENT VALOR TERRENYS	673.593,08 €	999.328,28 €	325.735,20 €	48,36%
INTERESES DE DEMORA	9.283,65 €	22.623,11 €	13.339,46 €	143,69%
ICIO-IMPOST OBRES CONSTRUCCION	1.141.504,60 €	2.093.749,01 €	952.244,41 €	83,42%
IVTM-I.VEHICLES T.M.	45.787,53 €	36.530,40 €	-9.257,13 €	-20,22%
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	167.937,78 €	181.373,21 €	13.435,43 €	8,00%
LLOGUERS	12.106,34 €	16.888,77 €	4.782,43 €	39,50%
MULTES	6.464,54 €	7.644,03 €	1.179,49 €	18,25%
MULTES GENERALITAT	0,00 €	4.174,02 €	4.174,02 €	
OCUPACIÓ VIA PÚBLICA	107.108,23 €	154.376,84 €	47.268,61 €	44,13%
P.P. CARTOGRAFIA DE PRES.	264,51 €	264,54 €	0,03 €	0,01%
P.P. REPRODUCCIONS	449,96 €	377,18 €	-72,78 €	-16,17%
QUOTES URBANÍSTIQUES	90.874,74 €	412.908,45 €	322.033,71 €	354,37%
I.V.A.	115,67 €	66.065,36 €	65.949,69 €	57015,38%
RECARREC	2.304,05 €	14.335,60 €	12.031,55 €	522,19%
RETIRADA VEHICLES	771.269,48 €	866.460,61 €	95.191,13 €	12,34%
SANCIONS	63.404,68 €	54.613,73 €	-8.790,95 €	-13,86%
SEGELLS MUNICIPALS	2.009,04 €	1.796,76 €	-212,28 €	-10,57%
SIDRAL	896,02 €	0,00 €	-896,02 €	-100,00%
TAXA BROSSA DOMICILIÀRIA	5.389,16 €	90.211,34 €	84.822,18 €	1573,94%
TAXA BROSSA INDUSTRIAL	1.168,31 €	1.786,21 €	617,90 €	52,89%
TAXA CEMENTIRIS	91,95 €	273,19 €	181,24 €	197,11%
TAXA CONVALIDACIÓ DE PODERS	1.464,76 €	1.387,87 €	-76,89 €	-5,25%
TAXA DE COMPULSES	15.723,43 €	15.498,23 €	-225,20 €	-1,43%
TAXA EXPEDICIÓ DOCUMENTS	40.320,21 €	47.705,73 €	7.385,52 €	18,32%
TAXA OBERTURES ESTABLIMENTS	418.967,28 €	397.595,34 €	-21.371,94 €	-5,10%
TELEFON PUBLIC	0,00 €	43,23 €	43,23 €	
VENDA DE PLANOLS	3.777,40 €	2.885,82 €	-891,58 €	-23,60%
TOTALS	6.200.705,02 €	7.003.981,55 €	803.276,53 €	12,95%

OBJECTIU 3

Conciliació dels saldos pendents de Recaptació amb el pendent comptable

Prioritat	1
Grau d'assoliment	100 %
Valoració	Durant aquest exercici entre els serveis d'Ingressos i Tresoreria s'ha realitzat la conceiliació de saldos pendents entre la Recaptació i la comptabilitat, regularitzant-se totes les diferències a 31/12/2003

OBJECTIU 4

Conciliació dels d'aval ingressants entre la Tresoreria i la comptabilitat

Prioritat	2
Grau d'assoliment	85 %
Valoració	Durant aquest exercici la tresoreria municipal ha creat el registre extracomptable d'aval bancaris, i està procedint a la seva conciliació amb els saldos comptables

OBJECTIU 5

Creació base de dades de control de la bestreta de caixa fixa

Prioritat	2
Grau d'assoliment	100 %
Valoració	Durant aquest exercici s'ha creat la base de dades que ens permet controlar la bestreta de caixa fixa de que disposa el tresorer per atendre les despeses consignades a les bases d'execució.

	2003
Import pagat per bestreta (des del maig 03)	91.185,00 €
Prorateig anual	136.777,50 €
BESTRETA DE CAIXA	IMPORT BESTRETA
<i>BANC ATLANTIC</i>	<i>12.020,24 €</i>
<i>CAIXA DE GIRONA</i>	<i>21.850,61 €</i>
<i>CAIXA LAIETANA</i>	<i>12.020,24 €</i>
<i>CAIXA CATALUNYA</i>	<i>7.000,00 €</i>
<i>CAIXA PENSIONS</i>	<i>1.200,00 €</i>
<i>CAIXA LAIETANA</i>	<i>6.010,21 €</i>
TOTAL BESTRETA CAIXA FIXA	60.101,30 €

3. 3. SERVEI D'INGRESSOS

LA NOSTRA **MISSIÓ** FONAMENTAL ÉS L'OBTENCIÓ DELS RECURSOS ECONÒMICS NECESSÀRIS PER FINANÇAR TOT EL PRESSUPOST MUNICIPAL, DINS DEL MARC QUE ENS DONA LA ACTUAL REGULACIÓ DEL FINANÇAMENT LOCAL I SOTA ELS CRITERIS D'EFICIÈNCIA, EQUITAT, JUSTICIA TRIBUTARIA I VOCACIÓ DE SERVEI AL CIUTADÀ.

Per desenvolupar aquesta missió, les **grans línies de treball** del Servei són:

- I. La **gestió** dels principals **tributs i preus públics** de l'Ajuntament. I la **Gestió cadastral** dels immobles de la ciutat.
- II. La **inspecció** dels principals tributs de l'Ajuntament.
- III. **L'assessorament jurídic** en temes d'ingressos a tota la Corporació
- IV. **L'assessorament econòmic** en temes d'ingressos a tota la Corporació
- V. La **gestió** de tot el **pressupost d'ingressos** de la Corporació: confecció del pressupost, **comptabilització** de totes les operacions i **fiscalització** de les operacions del pressupost d'ingressos de l'Ajuntament i dels Organismes Autònoms.
- VI. La **cerca** constant d'altres **fontes de finançament** per tota la Corporació.
- VII. La **coordinació** i control de tot el procés de **Recaptació**

Per tal de dur a terme aquestes grans línies de treball, el Servei s'estructura orgànicament d'acord amb el següent esquema:

ORGANIGRAMA DEL SERVEI D'INGRESSOS 2004

Cap del Servei d'Ingressos.
Ramon Viader Bosch

Unitat Jurídic-econòmica

Assessora Jurídica.

Isabel de Lecea.

Tècnic finançament programes.

Carme Collados

Equip Administratiu:

Mercè Manté.

Elisabet Romea. (Suplència Núria Pardo)

M^a Angels Gallardo

Secció de Gestió Tributària.

Tècnic Mig de gestió

Cap de Secció.

Montse Espunya

Francesc Xavier Lleonart

Delineant.

Jordi Ribas

Equip administratiu:

2 Responsables Client

- Vacant (suplència)

- M^a Carmen Esteban.

2 Responsables manteniment padrons

- Xavier Rubí.

- Susana Peña (Suplència Noelia Moreno Arnal)

4 administratius

- Iolanda Asenjo

- Gemma Mayolas

- Paqui Moreno.

- Eduard Canet (suplència)

- Alba Lòpez Cobrint vacant Responsable client)

EQUIP INSPECCIÓ - REVISIÓ CADASTRAL

Coordinador projecte

Jaume Clota

Delineants

- Nestor Molins

Equip administratiu

- Mònica Gutierrez

Secció d'Inspecció Fiscal

Inspector Fiscal.

Esther Barceló

Agents fiscals:

- Jesús Bueno.

- M^a del Mar Corrales.

- Francisco Javier González.

Recaptació Delegada

Agents recaptadors:

- Juan Luís Pérez.

- Miguel Serrano.

- Alfonso Serrano.

- Toni Solà.

- Toni Fernandez

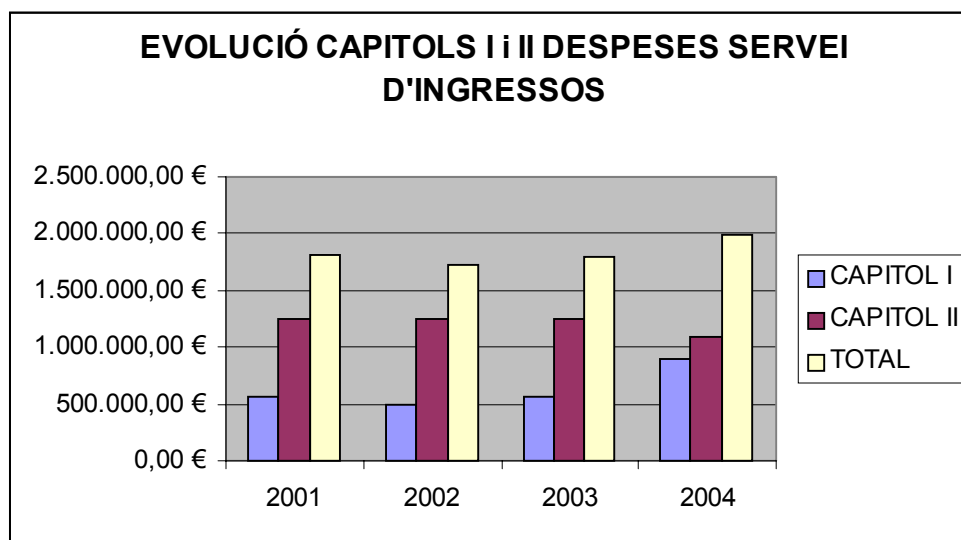
RECURSOS PRESSUPOSTARIS DEL SERVEI D'INGRESSOS 2004

PRESSUPOST 2004

SECCIÓ	CAPITOL I	CAPITOL II	TOTAL
Servei d'Ingressos	157.376,67 €	174.500,00 €	331.876,67 €
Unitat jurídic econòmica	166.302,66 €		166.302,66 €
Gestió tributaria	282.440,66 €		282.440,66 €
Inspecció fiscal	135.441,27 €		135.441,27 €
ORGT	164.316,92 €	1.084.360,00 €	1.248.676,92 €
TOTAL	905.878,18 €	1.258.860,00 €	2.164.738,18 €

Comparativa recursos pressupostaris 2001 - 2002 - 2003 - 2004 - INGRESSOS CORRENTS (pressupost inicial)

EXERCICI	CAPITOL I	CAPITOL II	TOTAL	INGRESSOS CORRE	%
2001	560.711,70 €	1.244.095,06 €	1.804.806,76 €	62.909.759,00 €	2,869
2002	490.732,29 €	1.242.893,00 €	1.733.625,29 €	65.265.455,00 €	2,656
2003	559.245,38 €	1.242.816,28 €	1.802.061,66 €	68.289.090,00 €	2,639
2004	905.878,18 €	1.258.860,00 €	2.164.738,18 €	72.080.257,56 €	3,003



Grans grups d'activitats que realitzem :

Secció de Gestió Tributària

Activitats:

1. Realitzem el **manteniment de les bases de dades tributaries** necessàries per gestionar els següents impostos municipals:
Manteniment dels censos: (altes, baixes i modificacions)
 - 1.1. Impost sobre béns immobles.
 - 1.2. Impost sobre vehicles de tracció mecànica.
 - 1.3. Impost sobre activitats econòmiques.
 - 1.4. Taxa de recollida d'escombraries.
 - 1.5. Taxa de cementiri.
2. Realitzem la gestió censal de l' Impost sobre béns immobles: **Gestió Cadastral** que tenim cedida del Cadastre per conveni de col·laboració.
3. Realitzem i coordinem la **gestió censal de l' Impost sobre activitats econòmiques** Gestió que tenim delegada d'Hisenda per ordre ministerial.
4. Realitzem la **gestió tributaria i les liquidacions** dels següents tributs:
 - 4.1. Impost sobre béns immobles.
 - 4.2. Impost sobre vehicles de tracció mecànica.
 - 4.3. Impost sobre increment valor terrenys.
 - 4.4. Impost sobre activitats econòmiques.
 - 4.5. Impost sobre construccions, instal·lacions i obres (a nivell exclusiu de coordinació).
 - 4.6. Taxa de cementiris.
 - 4.7. Taxa de recollida d'escombraries.
 - 4.8. Taxa per ocupació de la via pública.
 - 4.9. Taxa per ocupació del sòl i subsòl.
 - 4.10. Contribucions especials
5. Coordinem la **gestió descentralitzada** de la resta de figures tributaries i preus aprovats a les ordenances fiscals.:
Manteniment dels censos i liquidacions; donant suport i assessorament.
6. Donem **suport** a les oficines d'atenció al ciutadà en temes tributaris: formació, coordinació, assessorament sota criteris **d'unitat en la atenció al ciutadà**.
7. **Coordinem els processos** de gestió tributaria de tota la corporació: Procediments de liquidacions. aprovacions d'expedients, tramitacions de baixes, devolucions...
8. Realitzem la **atenció al públic** directament en aquells casos derivats de les Oficines d'atenció ciutadana.

Secció d'Inspecció fiscal

Activitats

La secció d'inspecció fiscal és l'encarregada de vetllar per l'acompliment de les obligacions fiscals dels contribuents de la nostra ciutat.

Estructura les seves activitats en **tres grans grups**:

1. Actuacions de regularització situació tributaria del contribuent; aquesta actuació es pot classificar en:
 - 1.1. Activitat d'investigació dels fets imposables per descobrir aquells que siguin ignorats per la administració tributaria.
 - 1.2. Activitats de comprovació de les declaracions presentades en front de les activitats realment desenvolupades.
 - 1.3. Pràctica de les liquidacions tributaries resultants

2. Actuacions d'informació
 - 2.1. De la administració tributaria al ciutadà per clarificar normes tributaries
 - 2.2. Del contribuent a la administració en cas de consultes presentades.
 - 2.3. De la administració tributaria a altres administracions per coordinar accions.

3. Control i tramitació dels reintegres de beneficis fiscals tant de Cooperatives com de Centres concertats davant del Ministeri d'Economia i Hisenda.

Unitat Jurídic-Econòmica

Activitats

Vessant jurídica:

1. Donem **assessorament jurídic** sobre temes tributaris tant al personal del propi servei com a la resta de personal de l'Ajuntament (inclòs patronats, instituts municipals i Societats municipals).
2. **Resolem tots els recursos tributaris** presentats a l'Ajuntament, i **Informem** tots els expedients generats pel Servei
3. **Defensem** els interessos municipals en tots els recursos tributaris que els ciutadans plantegen **davant dels tribunals**.
4. Realitzem els **estudis i informes** jurídics de les **ordenances fiscals** i de preus públics.
5. **Confeccionem les Ordenances fiscals**.

Vessant econòmica

7. **Gestionem tot el pressupost d'ingressos** de l'Ajuntament:
 - 7.1. El laboració del pressupost.
 - 7.2. Comptabilització de totes les operacions del pressupost d'ingressos
 - 7.3. Quadres de seguiment.
 - 7.4. Gestió d'ingressos no tributaris: participacions, transferències...
 8. Realitzem tots els **estudis econòmics** de les Ordenances fiscals: Estudis de costos i tarificacions.
 9. **Fiscalitzem** totes les operacions del pressupost d'ingressos.
 10. **Fiscalitzem** totes les operacions del pressupost d'ingressos de Patronats i Instituts.
 11. Impulsem la **cerca de fons de finançament** no tributaris per tot l'Ajuntament i Patronats juntament amb el Servei d'Estudis i Planificació a través de la "Taula de Finançament".
 12. **Gestionem** les subvencions, patrocinis, facturació de serveis (servei 010, recollida selectiva i lloguers), canons...
 13. **Aprovem tots els procediments de gestió tributaria**: Aprovacions de liquidacions, padrons, baixes, devolucions...
 14. **Controlem i coordinem els processos de Recaptació** tant els que porta a terme directament l'Ajuntament com els de l'Organisme de Gestió tributaria de la Diputació, realitzant la tramesa de tots els rebuts generats per l'Ajuntament i no cobrats directament a la Recaptació delegada de la Diputació de Barcelona.
-

VALORACIÓ OBJECTIUS SERVEI D'INGRESSOS 2003

OBJECTIU 1	Realitzar les previsions d'ingressos corrents contingudes al pressuposts 2003.
PRIORITAT	1
GRAU D'ASSOLIMENT	100,49
VALORACIÓ	<ul style="list-style-type: none">• En l'execució dels ingressos corrents cal destacar:• L'execució del pressupost d'ingressos corrents de l'exercici 2003 presenta un nivell d'execució del 100.49%, ajustant per tant la liquidació del pressupost a la liquidació real; malgrat això, cal matitzar el comportament de les diferents partides que integren el pressupost d'ingressos <p>En primer lloc, cal destacar que el capítol I: Impostos directes presenta un estat d'execució només del 86.82 %; que s'explica per la pèrdua d'ingressos que ha representat per a l'Ajuntament la modificació de la Llei Reguladora de les Hisendes locals sobre tot pel que fa a l'IAE, que ha provocat una merma d'ingressos pressupostaris en 3.633.890,50 euros, (compensat en part en el capítol 4 per la compensació que ha enviat l'estat per aquest concepte: 2.266.839,34). Tot plegat ha provocat una pèrdua pressupostaria neta de 1.367.051,16 euros. En cas de no haver-se produït aquesta modificació legislativa, l'estat d'execució hauria estat en aquest capítol del 99 %, ajustant-se per tant a la previsió inicial</p> <p>En segon lloc, cal destacar el millor comportament de l'Impost de construccions i instal·lacions respecte a la previsió inicial, provocat per l'increment en el nombre de llicències sol·licitades, que ha produït un escreix de 155.000 euros en la liquidació final (percentatge d'execució del 108.53%)</p> <p>Respecte al capítol III, cal destacar que e han experimentat un increment global 115.24% respecte als pressupostats, on destaquen:</p> <ul style="list-style-type: none">- majors ingressos per recollida selectiva (superiors en un 32% a la previsió inicial)- majors ingressos procedents de la taxa per retirada de vehicles (25%) i pel concepte de guals (119%)- increment ingressos per llicències urbanístiques (28%)- Increment nivell de drets reconeguts pel concepte de multes (un 65%) com a conseqüència del procés de conciliació dels pendents d'exercicis tancats entre els comptes rendits per l'ORGT i la comptabilitat municipal- Increment ingressos per sancions imposades (139%), recàrrec per declaracions de liquidacions tributs fora de termini- Increment ingressos per recursos eventuais (58% sobre pressupost)- Merma dels ingressos bruts de les companyies subministradores (-23%) <p>El capítol IV inclou majors ingressos per la Compensació per supressió de l'IAE (2.266.839,34 euros) tal com ja s'ha esmentat anteriorment, ajustant-se la resta de partides a la previsió inicial.</p> <p>Els drets reconeguts del Capítol V disminueixen respecte els pressupostats com a conseqüència dels menors ingressos per interessos de dipòsits bancaris fruit de les majors pressions pressupostaries i la voluntat de seguir complint amb els objectius de pagament a proveïdors.</p>

INDICADORS

a) D'activitat:

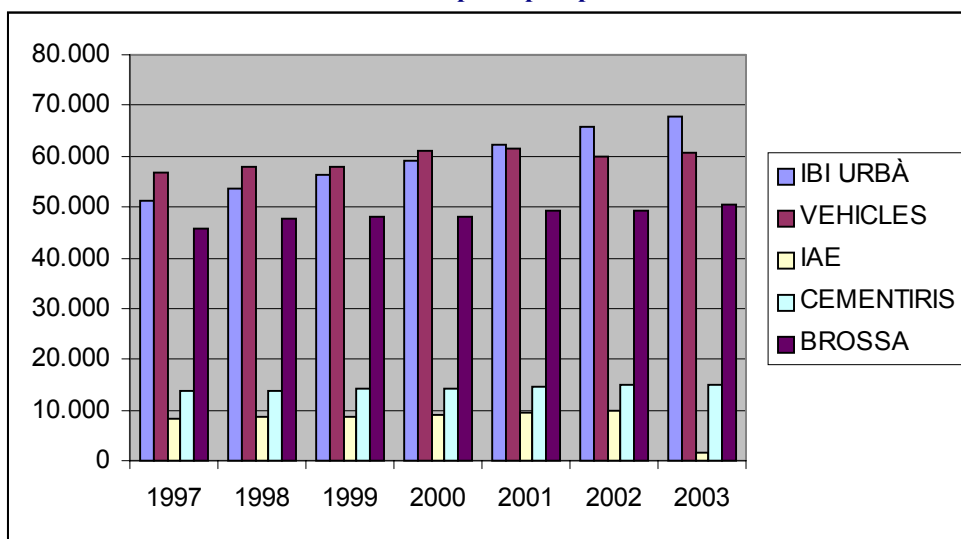
Quadre 1: Estat d'execució pressupost 2003 ingressos

Ingressos		Pressupost 2003 (final)	Drets rec.	% execució	Saldo
Cap. I	Impostos directes	29.270.389,82	25.412.026,24	86,82%	-3.858.363,58
Cap. II	Impostos indirectes	1.827.104,44	1.982.949,98	108,53%	155.845,54
Cap. III	Taxes i altres ingressos	12.237.965,71	14.103.114,62	115,24%	1.865.148,91
Cap. IV	Transferències corrents	24.798.619,61	27.127.423,26	109,39%	2.328.803,65
Cap. V	Ingressos patrimonials	2.779.757,37	2.635.858,98	94,82%	-143.898,39
Subtotal ingressos ordinaris		70.913.836,95	71.261.373,08	100,49%	347.536,13
Cap. VI	Alienació d'inversions	1.411.934,60	2.035.668,66	0,00%	623.734,06
Cap. VII	Transferències capital	6.923.714,34	2.771.794,99	40,03%	-4.151.919,35
Cap. VIII	Actius financers	4.029.512,67	121.997,35	3,03%	-3.907.515,32
Cap. IX	Passius financers	18.194.868,23	14.565.307,83	80,05%	-3.629.560,40
Subtotal ingresos capital		30.560.029,84	19.494.768,83	63,79%	-11.065.261,01
Total ingressos		101.473.866,79	90.756.141,91	89,44%	-10.717.724,88

Quadre 2: Comparació estat d'execució principals tributs 2002- 2003

Execució 2002 - 2003		DR 2002	DR 2003	% VARIACIÓ	DIFERENCIA
Cap. I	Impostos directes	27.514.272,95	25.412.026,24	92,36%	-2.102.246,71
	IBI	12.225.349,02	12.978.551,67	106,16%	753.202,65
	Vehicles	5.438.438,79	5.614.629,86	103,24%	176.191,07
	"Plusvalua"	3.355.699,29	3.347.818,21	99,77%	-7.881,08
	IAE	6.494.785,85	3.471.026,50	53,44%	-3.023.759,35
Cap. II	Impostos indirectes	2.068.045,91	1.982.949,98	95,89%	-85.095,93
Cap. III	Taxes i altres ingressos	15.306.779,14	14.103.114,62	92,14%	-1.203.664,52
Cap. IV	Transferències corrents	23.343.914,06	27.127.423,26	116,21%	3.783.509,20
Cap. V	Ingressos patrimonials	2.067.544,70	2.635.858,98	127,49%	568.314,28
Subtotal ingressos ordinaris		70.300.556,76	71.261.373,08	101,37%	39.303,68

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



Quadre 4: Nombre de liquidacions efectuades

EXERCICI	NOMBRE LIQ.	VARIACIÓ
2000	229.505	
2001	241.594	105,267
2002	239.883	99,292
2003	306.825	127,90

Quadre 5: Nombre d'expedients cadastrals valorats:

MOTIU	2000	2001	2002	2003	Variació 02-03
Altes	457	271	482	491	101,87
Recursos	215	276	231	132	57,14
Suport inspecció	36	70	73	-	-
Total expedients	708	617	972	623	64,09
Càrrec valorats	5.785	5.891	6.594	8.470	128,45
Canvis de nom			5.566	6.286	112,94
Correccions dades en varpad			577	353	61,18
Canvis de domicili tributari			184	44	23,91

B) D'eficiència:**Quadre 6: Anàlisi comparat liquidacions, baixes i devolucions capítols I,II,III pressupost ingressos**

CONCEPTE	2002	2003	VARIACIÓ	VARIACIÓ TOTAL
IMPORT PRESSUPOSTAT	66.925.105,00 €	70.913.836,95 €	105,96	3.988.731,95 €
IMPORT NET LIQUIDAT	70.300.556,76 €	71.261.373,08 €	101,37	960.816,32 €
LIQ/PRES	105,04 €	100,49 €		
BAIXES	2.602.878,84 €	2.508.347,92 €	96,37	-94.530,92 €
BAIXES/LIQ.BRUT	3,57 €	3,40 €		
DEVOLUCIONS	248.474,71 €	191.203,07 €	76,95	-57.271,64 €
DEV/ING B	0,71 €	0,58 €		
INGRESSAT B	35.009.204,87 €	33.249.811,49 €	94,97	-1.759.393,38 €

OBJECTIU 2**Millorar l'equitat tributaria complint en Pla d'inspecció****PRIORITAT****GRAU D'ASSOLIMENT****RESENYA**

L'any 2003 a rel de la modificació de la Llei Reguladora de les Hisendes locals, principalment amb la seva incidència sobre l' IAE; s'ha prioritzat l'actuació de la inspecció fiscal sobre l'Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana, impost sobre el que no s'havia actuat en anys anteriors.

Aquest fet ha provocat un major nombre total d'actuacions de comprovació ja que s'han analitzat totes les transmissions declarades pels notaris durant els anys 1999 i 2000 (el total de comprovacions incrementa en un 1449.33%).

Tanmateix, el nombre de contribuents inspeccionats és inferior al de l'exercici anterior (-22%), però el nombre d'actes signades és pràcticament similar

El percentatge d'actes de disconformitat sobre el total, segueix presentat un nivell excel·lent (99%),

El total dels recursos generats per inspecció fiscal és de 769.020,30 euros (un 20% superior al de l'exercici anterior), com a conseqüència principalment dels expedients de reintegre de beneficis fiscals tramitats davant del ministeri d'hisenda.

Cal destacar el major nombre i import d'expedients sancionadors oberts que ha representat un increment de 60.000 euros per aquest concepte).

Per últim, s'ha finalitzat la campanya de legalització de guals, amb un resultat de 1.613 actuacions i més de 600 guals donats d'alta, amb un import total liquidat per aquest concepte de 98.903 euros.

INDICADORS**a) D'activitat:****Quadre 7: Evolució actuacions inspecció 99-2003**

ACTUACIONS	Any 99	Any 2000	Any 2001	Any 2002	Any 2003	2002 - 2001
Contribuents inspeccionats	301	274	397	556	433	77,88
Actes conformitat	139	154	147	296	309	104,39
Actes disconformitat	43	33	4	2	3	150,00
Actes de prova preconstituïda	3	3	1	3	0	0,00
Actes de comp. i conforme	87	70	146	160	35	21,88
Baixes	29	14	25	55	35	63,64
Altres comprovacions				256	3710	1449,22

Quadre 8: Deute derivat de les actuacions realitzades

CONCEPTE	2001	2002	2003	VARIACIÓ
ZONA IAE	57.908,04	282.879,94	1,00	0,00
SECTOR IAE	313.985,91	215.336,90	62.777,11	29,15
EXPEDIENTS DENEGACIÓ BONIFICACIÓ	-	23.246,06	1,00	0,00
REINEGRE COOPERATIVES	437.354,00	1,00	348.269,20	34826920,00
IIVTNU	-	955,74	212.614,27	22246,04
INTERESSOS DE DEMORA	19.762,43	15.692,23	43.694,91	278,45
TAXA BROSSA	-	248,00		0,00
GUALS	-	79.538,00	19.364,93	24,35
SANCIONS	601,01	22.270,75	82.299,88	369,54
TOTAL RECURSOS GENERATS	829.611,39	640.167,62	769.020,30	120,13
INCREMENT PADRÓ IAE	86.364,00	153.590,00	6.733,15	4,38

Quadre 9: Resultats inspeccions criteri zonal i criteri sectorial"

ANY	ACTA		CORRECTE		BAIXA		TRAMIT		TOTAL	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003
ZONA	71	0	68	0	13	0	9	0	161	0
SECTORS	229	26	92	9	42	4	31	6	394	45
PLUSVALUA	1	286	0	26	0	31	0	45	1	388
TOTAL	301	312	160	35	55	35	40	51	556	433

b) D'eficiència:

Quadre 10: Percentatges sobre total finalitzat

CRITERI	ACTA		CORRECTE		BAIXA		TRAMIT	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003
ZONA IAE	47%	0%	45%	0%	8%	0%	152	0
SECTOR IAE	63%	67%	25%	23%	12%	10%	363	39
IIVTNU	100%	83%	0%	8%	0%	9%	1	343
TOTAL	58%	82%	31%	9%	11%	9%	516	382

Quadre 11: Percentatges de participació per cada tipus d'acta:

TIPUS ACTA	2002	2003
CONFORMITAT	98%	99%
DISCONFORMITAT	1%	1%
CONFOR-DISCON	0%	0%
PRECONSTITUÏDA	1%	0%

Quadre 12: Resultats campanya guals.

	REV. CORRECT	AL.LEGACIONS	BAIXA	LIQUIDADES	TOTAL
EXPEDIENTS	594	228	184	607	1613
DEUTE	-	-	-	98.903,51	98.903,51

OBJECTIU 4 *Reducció dels terminis de resolució d'expedients situant-los com a màxim en els dos mesos.
Millorar la qualitat de les liquidacions tributaries amb tasques d'assessorament i formació prèvies.*

PRIORITAT

2

GRAU D'ASSOLIMENT

RESENYA

El nombre total d'expedients tramitats experimenta un increment del 11.39%, però la incidència de la modificació a la LLRHL s'ha fet notar especialment pel que fa al major nombre d'exempcions tramitades (sobre tot a l'impost de vehicles), i el descens en el nombre de bonificacions tramitades (conseqüència de l'exempció a l'IAE per inici d'activitat, abans tractada com a bonificació d'inici d'activitat)

El nombre de recursos presentats contra liquidacions segueix presentant descensos notables (15%).

La mitjana de resolució per cada tipologia d'expedients està dins dels límits objectius marcats.

Malgrat tot, a finals d'any hi ha un nombre elevat d'expedients en tràmit superior al de l'exercici anterior.

INDICADORS

Quadre 13: Nombre d'expedients tramitats:

ASSUMPTE	TOTALS	EN TRAMIT	RESOLTS	TEMPS QUE S'HA TRIGAT EN RESOLDRE
RECURS CONTRA EL CENS	13	3	10	59,25 DIES
RECURS CONTRA LIQUIDACIO	317	53	265	52,85 DIES
APROVACIO LIQUIDACIONS	51	0	51	27,73 DIES
APROVACIO PADRO	17	0	17	11,43 DIES
APROVACIONS DEVOLUCIONS	17	0	17	9,21 DIES
BONIFICACIONS	177	9	168	27,67 DIES
CERTIFICATS	12	1	11	40,95 DIES
EXEMPCIONS	275	31	244	38,33 DIES
EXPEDIENTS SANCIONADORS	292	3	289	60,63 DIES
INFORMES	55	9	46	23,9 DIES
MODIFICACIO DADES CENSALS	61	16	45	45,12 DIES
PRORROGA	1	0	1	26 DIES
RECURS CONTRA PROVIDENCIA	12	1	11	25 DIES
RECURS CONTRA VALORACIO	15	10	5	20,78 DIES
SOLICITUD DE BAIXA	59	12	47	37,97 DIES
SUBVENCIONS	2	1	1	49 DIES
TARIFA REDUIDA	14	3	11	57,78 DIES
ALTRES	155	49	106	42,64 DIES
TOTAL	1545	201	1345	

Quadre 14: Variació anual per tipologia d'expedients tramitats

ASSUMPTE	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	% 02-03
Nombre d'expedients total	1079	1704	1664	1083	1029	1387	1545	11,39
Exempcions sol.licitades	59	63	190	79	125	109	275	152,29
bonificacions sol.licitades	211	264	439	337	106	296	177	-40,20
recursos contra liquidacions	361	451	669	439	342	374	317	-15,24

Quadre 15: Tipologia d'expedients per principals tributs 2003:

	RECURSOS	BONIFICACIONS	EXEMPCIONS	EXPEDIENT SANCIONADOR	TOTALS
BROSSA D.	63	3	29		95
BROSSA I.	32	4			36
GUALS	23		1		24
IAE	53	33	13	6	105
IBI	89	61	20		170
IIVTNU	28	20	18	285	351
LLICENCIES OBRES	1	1	1		3
OBERTURA ESTABLIMENTS	3		1		4
OCUPACIO VIA PUBLICA	12			1	13
TAXA EXPED. DOCUMENTS	3				3
VEHICLES	40	55	188		283

Quadre 16: Import dels beneficis fiscals atorgats de nou durant l'exercici 2003.

TRIBUT	IMPORT
IAE	884,13 €
IBI	10.691,07 €
IIVTNU	9.152,59 €
VEHICLES	20.731,62 €
TOTAL	41.459,41 €

Quadre 17: Import total dels beneficis fiscals existents per tributs:

TRIBUT	IMPORT
IAE	
IBI	
IIVTNU	
VEHICLES	
TOTAL	

OBJECTIU 6	<i>Millorar el funcionament i control de les subvencions. Fiscalitzar totes les operacions del pressupost d'ingressos sotmeses a fiscalització prèvia. Realitzar tots els estudis econòmics i de costos requerits</i>
PRIORITAT	2
GRAU D'ASSOLIMENT	
RESENYA	S'han incrementat els ingressos per subvencions en un 15.12% global respecte el 2002, fruit en bona part d'un increment de subvencions corrents rebudes. Cal fer esment en aquest sentit del treball desenvolupat per la Taula de Finançament com a òrgan impulsor de la recerca de finançament extern (subvencions i patrocini privats) i assessor per a tota la corporació municipal.
INDICADORS	

Quadre 18 Comparativa ingressos reconeguts per transferències 2002-2003

	DR 2002	DR 2003	% Variació
Cap. IV: Transferències Corrents	23.343.914,06 €	27.127.423,26 €	16,21%
Cap. VII: Transferències de Capital (*)	2.627.559,84 €	2.771.794,99 €	5,49%
TOTAL	25.971.473,90 €	29.899.218,25 €	15,12%

(*) S'inclou els ingressos per quotes urbanístiques

Quadre 19 Resum subvencions rebudes

Ens Atorgant	IMPORT ATORGAT	DRETS RECONEGUTS 2003
Estat	20.689.197,72 €	20.689.197,72 €
Generalitat de Catalunya	5.961.359,77 €	5.830.960,96 €
Unió Europea	5.815.863,07 €	476.506,10 €
Diputació de Barcelona	3.338.571,83 €	2.232.842,52 €
Empreses	75.016,00 €	36.000,00 €
Consell Comarcal	16.020,00 €	4.000,00 €
TOTAL	35.896.028,39 €	29.269.507,30 €

3.4. SERVEI DE COMPRES I CONTRACTACIONS

Durant l'any 2003 el Servei de Compres i Contractacions ha tingut dos objectius marc: en primer lloc la continuació de racionalitzar la despesa que ja va ser iniciat al 2002 i en segon lloc enfocar la gestió del servei amb un compromís de qualitat.

Respecte al primer aspecte l'evolució de la despesa corrent des de l'any 2001 ha estat la següent:

Pressupost Total del servei de Compres i Contractacions de despesa corrent:

Any 2001	Any 2002	Any 2003
4.549.844,52€	4.306.319,75€	4.194.576,33€

Per tant l'estalvi respecte l'any 2002 ha estat de 111.743,4€ el que representa el 2,6 % del pressupost total de despesa corrent dels Serveis.

En relació al segon aspecte com a forma d'expressar el seu compromís amb la qualitat del servei de Compres i Contractacions està basat en la norma ISO 9001/2000 i sotmet de forma voluntària el seu sistema de gestió de qualitat a l'esquema de certificació d'una entitat certificada acreditada.

OBJECTIU 1	Obtenció de la certificació ISO.
PRIORITAT	1
GRAU D'ASSOLIMENT	100 %

Ressenya:

El mes de maig aquest servei va aconseguir el Certificat de Qualitat en sistemes de gestió expedit per la "Asociación Española de Normalización y Certificación" (AENOR), segons la normativa internacional UNE-EN ISO 9001-2000.

Aquesta certificació s'emmarca dins el pla de qualitat posat en marxa per l'Ajuntament de Mataró l'any 2001, i respon al procés d'anàlisi que el servei va iniciar l'any 2002 sobre les tasques que realitza amb l'objectiu de racionalitzar-ne la gestió i optimitzar els serveis que ofereix.

Indicadors d'activitat:

- 1) Manuals: S'ha elaborat el manual de gestió de qualitat i manual de l'usuari. Aquests manuals tenen com a finalitat documentar el sistema pel coneixement dels usuaris.
- 2) S'han establert 9 processos operatius:
 - a) Reprografia
 - b) Compres diverses
 - c) Subministres material estoc
 - d) Servei de correspondència i missatgeria
 - e) Gestió de pòlisses i serveis
 - f) Neteja d'edificis municipals
 - g) Contractació per concursos del Servei
 - h) Contractació per procediments negociats
 - i) Contractes menors

i 5 processos de suport:

- a) Gestió d'incidències i no conformitats
- b) Gestió de recursos propis i infraestructura
- c) Validació de sol·licituds
- d) Gestió del magatzem
- e) Validació de factures.

Aquest conjunt de processos ens permeten demostrar la conformitat dels nostres serveis i millorar contínuament la seva eficàcia.

Sobre els processos mes significatius es defineixen una sèrie d'indicadors pel seguiment del seu desenvolupament de forma regular per assegurar la continuïtat dels requisits del servei.

També s'ha millorat considerablement el servei que es dona a tota l'organització en determinats aspectes com són la contractació, comandes, Reprografia.

OBJECTIU 2	<i>Obtenir un estalvi adicional de 72.121,45.-EUR en el Servei de Neteja d'Edificis Municipals.</i>
PRIORITAT	1
GRAU D'ASSOLIMENT	100 %

Ressenya:

- 1) S'han adoptat diferents mesures per reorganitzar els serveis reestructurant el personal i els horaris a fi d'aconseguir un estalvi mantenint la mateixa qualitat de servei. Aquestes mesures es van posar en marxa el mes de gener de 2003.
- 2) L'estalvi l'any 2003 respecte al 2002 ha estat de 77.484,9€ el que representa un 5,2 % del preu total del contracte.

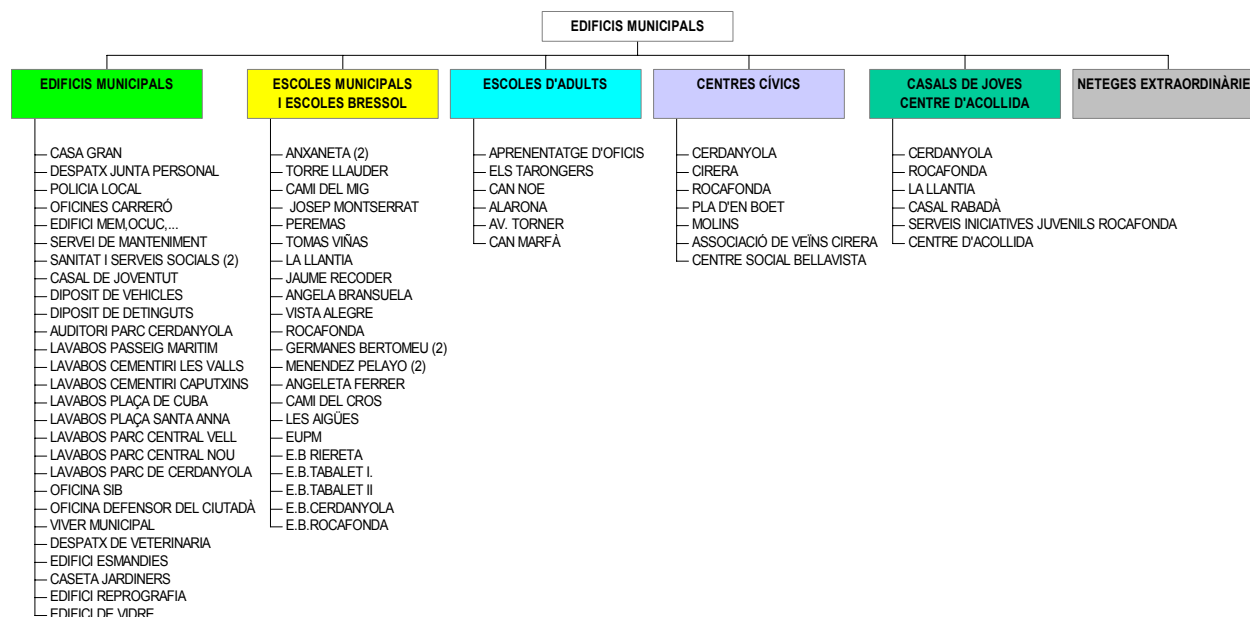
Indicadors:

a) D'activitat:

Quadre 1: Nombre total d'edificis que es netegen i despesa.

	1999	2000	2001	2002	2003
núm. d'edificis que es netegen	55	58	63	63	72
Despesa Total	1.500.122,50€	1.526.675,73€	1.545.974,40€	1.500.862,50€	1.423.377,68€

Quadre 2: Nombre d'edificis rellevants pel servei de neteja.



OBJECTIU 3	<i>Reducció de la despesa en missatgeria, correspondència en 12.000.-EUR</i>
PRIORITAT	1
GRAU D'ASSOLIMENT	91 %

Ressenya:

- 1) S'ha continuat amb la reorganització iniciada l'any 2002 i s'ha ampliat un nou codi postal de repartiment amb recursos humans de l'Ajuntament, malgrat això el fet que durant l'any 2003 hi hagi hagut dos processos electorals incrementa notablement la despesa el que justifica que no s'hagi aconseguit l'objectiu.
- 2) Les trameses de missatgeria es mantenen reduïdes fora el terme municipal i totes amb autorització prèvia per part del Servei de Compres i Contractacions.

Indicadors d'activitat:

Quadre 1: Nombre de cartes any 2003

	Cartes urbanes	Cartes interurbanes
Ordinàries	- correus: 158.790 - serveis propis: 508	- correus: 17.061
Certificades	- correus: 13.109 - serveis propis: 3.020	- correus: 8.700
Ordinàries urgents	- correus: 2.080 - serveis propis: 625	200
Certificades urgents	- correus: 60 - serveis propis: -	95
Missatgeria	- 6	- 281

Quadre 2: imports econòmics 2001-2002-2003

EVOLUCIÓ DE LA DESPESA

Despesa	Correspondència	<u>Missatgeria</u>	Total
2001	127.429,59€	26.246,22€	153.675,81€
2002	86.074,43€	13.590,61€	99.665,04€
2003	96.886,10€	9.997,16€	106.883,26€

OBJECTIU 4 Reducció de la despesa de telefonia en 60.240.-EUR

PRIORITAT 1

GRAU D'ASSOLIMENT 113 %

Ressenya:

- 1) Durant l'any 2003 s'han anat ajustant totes les mesures del contracte de telecomunicacions que va entrar en funcionament durant l'any 2002, i s'havia fixat una despesa màxima de 300.104,53€ i la despesa real ha estat de 265.953,45€. Per tant s'ha assolit l'objectiu en un 113 %

Indicadors:

Quadre 1: comparatives imports econòmics 2001-2002-2003.

2001	2002	2003
461.912,8€	360.344,53€	265.953,45€

Quadre 2: distribució despesa: fixa, mòbil, dades.

	Any 2002	Any 2003
Telefonia fixa	272.279,60€	153.174,12€
Telefonia mòbil	43.533,21€	62.177,37€
Dades	12.889,58€	40.088,48€
Despeses alta 010	21.723,45€	-----
Despeses quotes tràfic 010	9.918,68€	10.517,48€
Total	360.344,53€	265.953,45€

OBJECTIU 5	<i>Millorar la qualitat del Servei de Reprografia</i>
PRIORITAT	2
GRAU D'ASSOLIMENT	100 %

Ressenya:

- 1) S'ha mantingut la reducció de comandes de copisteria a l'empresa adjudicatària d'aquest servei a: fotocòpies en color i plànols. La resta de serveis que oferia la copisteria externa (fotocòpies b/n, encuadernacions) es realitzen amb els recursos propis de l'Ajuntament. Així mateix s'ha ampliat el servei a tractament de mailings.
- 2) S'ha ofert el servei de Reprografia als organismes autònoms.
- 3) L'estalvi respecte l'any 2002 ha estat de 3.764,07, que ha suposat un 67 %

2001 - 18.109,55€.
2002 - 5.650,24€.
2003 - 1.886,17€.

Indicadors:

a) D'activitat:

Quadre 1: Nombre de fotocòpies i mailings

Total de fotocòpies en B/N realitzades a Reprografia	985.570
Total de fotocòpies a les màquines repartides pels Serveis Municipals.	626.026
Total de mailings	19 mailings 23.625 còpies.

OBJECTIU 6	<i>Reducció del termini de tramitació d'expedients de contractació a mínim establert per llei.</i>
PRIORITAT	2
GRAU D'ASSOLIMENT	78 %

Ressenya

- 1) S'ha creat un programa de seguiment dels terminis i tramitació d'expedients anomenat "ON ES" i s'han fixat uns terminis de tramitació dels expedients en funció del tipus de tràmit i expedient.
- 2) S'han establert uns compromisos pel que fa als terminis en la tramitació d'expedients que són els següents:
 - Concurs d'Obres: 90 dies
 - Concurs de subministraments i serveis, consultories o assistències: 75 dies
 - Procediments negociats: 26 dies
 - Contractes menors: 5 dies

Indicadors

a) d'activitat

Els resultats obtinguts durant l'any 2003 han estat els següents:

Tipus	Total expedients tramitats	Fora de termini	% assolit
Concurs d'obres	21	1	95,2 %
Concurs per subministraments i serveis	26	3	88,4 %
Procediments negociats	47	18	61,7 %
Contractes menors	31	10	67,7 %

OBJECTIU 7	<i>Reducció de la despesa de material d'oficina en un import global del 10 %</i>
PRIORITAT	2
GRAU D'ASSOLIMENT	100%

Ressenya

- 1) Assoliment de les propostes marcades per la ISO:
 - comandes directes als proveïdors
 - treballar amb el grup tancat d'interlocutors
 - racionalitzar la despesa

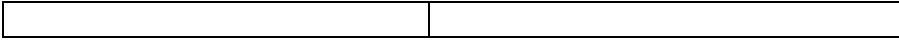
Indicadors

a) D'activitat:

Les comandes es realitzen una vegada al mes i s'analitzen segons la despesa mitja del servei sol·licitant i s'ajusten les quantitats de la comanda. Només en cas d'urgència justificada les comandes s'avancen.

La despesa total produïda en la partida de material d'oficina és la següent:

Any 2002	Any 2003
168.937,67€	140.354,83€



3.5. SERVEI DE GESTIÓ ECONÒMICA

SERVEI: Gestió Econòmica

SECCIÓ: Oficina Pressupostària

Objectiu 1	Millora en el procés de descentralització en la gestió del pressupost: Implantació de la gestió per processos de la despesa pressupostària.
PRIORITAT	<ul style="list-style-type: none"> • 1
PAM 2004	<ul style="list-style-type: none"> • Eix 9 • Descentralització
MODEL DE GESTIÓ	<ul style="list-style-type: none"> • 100%
GRAU D'ASSOLIMENT	Es van descriure i analitzar els principals processos de gestió econòmica que serveixen com a model de funcionament en la gestió del pressupost. Estan penjats en la intranet amb els models de documents que intervenen en cada un dels processos.
RESSENYA	

Processos identificats	20
Serveis implicats	Servei d'Obres Servei de Manteniment Departament de Via Pública Servei de Compres i Contractacions Servei de Recursos Humans Servei d'Informació de Base Servei d'Ingressos Servei de Tresoreria Servei d'Intervenció Servei de Gestió Econòmica Serveis Personals
- S'han incorporat novetats en les bases d'execució del pressupost del 2004	

INDICADORS DELS PROCESSOS DEFINITS DE GESTIÓ ECONÒMICA:

1. i 2. Modificacions pressupostàries aprovades pel Ple i per decret

- Núm. expedients tramitats durant l'exercici per tipus de modificació i quantia total per departaments.

	Crèdit ext.	Suplement	Ampliació	Transf. Posit.	Transf. Negat.	Inc. Romanents	Generació	Baixes
Presidència	0,00	45.764,25	1.053,55	2.655,37	0,00	0,00	11.038,02	22.740,03
Via Pública	0,00	21.000,00	444.103,33	95.664,61	-12.000,00	1.111,87	555.791,28	6.628,00
Serveis Centrals	(*)							
	7.158.159,61	700.170,71	87.434,76	469.351,79	-400.737,23	1.280.964,92	754.477,12	1.248.661,79
Urb. Obres i Ciut. Sostenible	17.000,00	181.276,73	0,00	62.760,41	-56.574,60	11.320.520,56	234.419,06	209.288,88
Serveis Mpals i Manteniment	0,00	232.484,44	0,00	0,00	-6.185,81	1.184.578,01	38.555,42	231.602,21
Serveis Personals	24.380,50	70.297,40	0,00	32.603,09	-27.817,05	0,00	196.079,74	70.334,28
Capítol I despeses de personal	38.974,22	530.200,39	0,00	678.551,01	-838.271,59	3.089,16	479.013,11	0,00
TOTAL	7.238.514,33	1.781.193,92	532.591,64	1.341.586,28	-1.341.586,28	13.790.264,52	2.269.373,75	1.789.255,19

(*) Aportació extraordinària al PASS de 7.104.217,60€

Expedients de canvi de finançament: 10 expedient amb import total de 1.863.544,33€

- Núm. partides pressupostàries que en la seva execució s'han excedit del crèdit consignat i quantia total d'excés per departaments.

	Nombre de partides	% s/ total partides	Quantia d'excés	% s/ total pressupost
Presidència	13	52,00%	51.619,54	6,26%
Via Pública	14	38,89%	58.326,14	1,31%
Serveis Centrals	38	28,15%	333.293,91	0,81%
Urb. Obres i Ciut. Sostenible	14	35,00%	266.522,46	1,40%
Serveis Mpals i Manteniment	23	40,35%	195.988,50	1,50%
Serveis Personals	28	35,44%	88.238,41	3,03%
Cap.1 despeses de personal	65	47,45%	621.238,23	3,13%
TOTAL	195	38,31%	1.615.227,19	1,59%

- Núm. partides executades per sota d'un 70% del crèdit consignat i quantia total per departaments.

	Nombre de partides	Quantia no executada
Presidència	2	21.006,17
Via Pública	9	71.805,12
Serveis Centrals	23	164.781,30
Urb. Obres i Ciut. Sostenible	8	3.629.341,35
Serveis Mpals i Manteniment	10	95.388,95
Serveis Personals	22	43.569,13
Capítol 1 despeses de personal	3	237.917,72
TOTAL	77	4.263.809,74

- Núm. partides creades per bossa sense necessitat d'aprovar expedient de crèdit extraordinari per departaments.

	Nombre de partides
Presidència	7
Via Pública	7
Serveis Centrals	6
Urb. Obres i Ciut. Sostenible	2
Serveis Mpals i Manteniment	8
Serveis Personals	13
Capítol 1 despeses de personal	7
TOTAL	50

Comentari: aquests indicadors mostren la flexibilitat pressupostària en la gestió municipal de despesa. Al mateix temps mostra desviacions en les pressupostacions o fets extraordinaris no previstos.

3. Elaboració i aprovació de projectes d'obres

Correspon a la informació facilitada per Serveis Municipals i Manteniment. No hem rebut informació relativa al Servei d'Obres.

• Termini mig entre l'aprovació inicial i la definitiva del projecte. (Termini màxim per aquells projectes aprovats per decret i no hi hagi al·legacions: 2 mesos). (No disposen de les dates en què els tècnics encarreguen els projectes)	48,8 dies
• Núm. projectes que han superat els terminis establerts entre aprov. Inicial i definitiva respecte del total de projectes aprovats.	0

4. 5. 6. Contractes per concurs, negociats i menors

Els indicadors els trobem detallats a la memòria del Servei de Compres i Contractacions.

7. Execució de projectes/gestió i aprovació de despeses

• Termini de pagament de les factures. (termini obtingut per mostra)	74 dies
• Número total de factures.	5.987

• Número de factures per centre gestor.	
	Núm. factures
Presidència	776
Via Pública	538
Serveis Centrals	2009
Serveis Centrals	80
Intervenció	15
Tresoreria	13
Secretaria	86
Compres i Contractacions	1.167
Recursos Humans	104
SSIT	204
Atenció Ciutadana	17
Gestió Econòmica	301
Ingressos	22
Urb. Obres i Ciut. Sostenible	414
Serveis Mpals i Manteniment	1.657
Serveis Personals	593
TOTAL	5.987

• Número de documents ADO.	4.609
• Reclamacions dels proveïdors a Tresoreria pel pagament de factures.	Tresoreria informa que són poquíssimes

8. Convocatòria de subvencions			
• Volum de subvencions atorgades Ajuntament.	A entitats	34.846,23	
	Béns catalogats i rehabilitació d'habitatges	74.614,64	
• Proporció número d'entitats subvencionades/número d'entitats registrades (incloses subvencions atorgades pels OA)	154/383	40,21%	
• Número de reintegraments en relació a les subvencions atorgades per l'Ajuntament (sense OA)	0		
• Proporció entre les subvencions reconegudes i l'import pressupostat Ajuntament.	A entitats	88,69%	
	Béns catalogats i rehabilitació d'habitatges	33,5%	

9. Subvencions nominatives

• Quantia atorgada com a subvenció nominativa respecte del total de subvencions atorgades sense incloure les aportacions als OA, aportacions per concessions (bus, alberg i PASS), ajuts individualitzats, aportacions als partits polítics, col·laboracions alumnes en pràctiques, reversions drets funeraris, indemnitzacions a particulars i subvencions als usuaris per recollida de brossa.	2.667.923,49 / 2.777.384,36	96,06%
• Import de les aportacions a OA	14.275.504,54	
• Import de les aportacions per concessions	Bus	1.937.685,34
	Alberg	76.299,20
	PASS	339.907,30
• Número de reintegraments sobre les subvencions nominatives atorgades sense OA.	0	
• Nombre total de subvencions nominatives Ajuntament	62	

10. Contractacions de personal excepte substitucions de treballadors

• Percentatge d'acompliment: número de places incloses a l'OPO/núm. processos selectius de l'OPO finalitzats dins l'any.	En el 2003 no es va aprovar OPO.
• Número de contractacions anuals totals.	170
• Número de contractacions realitzades per convocatòria específica.	3
• Número de contractacions realitzades mitjançant llistes d'espera.	167

11. Contractació de suplències

• Número total de suplències per any.	58
• Quantia total anual de les retribucions per suplències.	154.535,71

12. Nòmina

- Import que suposa la nòmina mensual i dates de comptabilització

	Gen.	Feb.	Març	Abr.	Maig	Paga	Juny	Jul.	Agost	Set.	Oct.	Nov.	Paga	Des.	TOTAL
Import nòmina mensual	1.091.928,50	1.079.163,81	1.107.450,39	1.121.541,73	1.133.232,92	905.408,60	1.240.604,71	1.135.773,38	1.137.156,90	1.144.707,48	1.129.136,34	1.127.555,74	943.622,04	1.147.678,03	15.444.960,57
Dates de comptabilització	27-feb	13-mar	1-abr	7-may	6-jun	18-jun	26-jun	25-sep	30-sep	26-nov	31-dic	31-dic	31-dic	31-dic	

13. Despeses de personal per raó de servei

- Import mensual per cada concepte

	Gen.	Feb.	Març	Abr.	Maig	Juny	Jul.	Agost	Set.	Oct.	Nov.	Des.	TOTAL
Dietes	160,80	299,60	309,11	929,85	1.785,03	1.052,00	416,65	605,51	312,79	1.052,70	2.842,16	1.800,64	11.566,84
Locomocions	1.025,42	775,97	850,45	4.073,05	1.665,46	3.981,25	1.567,65	1.275,05	1.939,37	729,09	4.535,85	4.267,77	26.686,38
Hores extres i gratificacions	12.381,92	18.116,87	16.809,62	12.129,95	12.223,61	27.530,86	13.804,87	20.820,31	3.073,21	9.048,10	17.883,79	27.392,36	191.215,47

14. Bestretes i avançaments de nòmina

• Número de bestretes i avançaments anuals.	104
• Import total anual.	121.997,35

15. Baixes i permisos de personal

• Número de baixes per diferents motius que es produeixen al llarg de l'any.	50
--	----

16. Formació del personal

Els indicadors els trobem detallats a la memòria del Servei de Recursos Humans.

17. 18. Aprovació per decret, Comissió de Govern o Ple en processos de gestió econòmica

- No hi ha indicadors.

19. Fiscalització prèvia

- Nombre de e-mails enviats des del Servei de Gestió Econòmica i des del Servei d'Intervenció per departaments i per mesos (incidències).

	Gen.	Feb.	Març	Abril	Maig	Juny	Jul.	Agost	Set.	Oct.	Nov.	Des.	TOTAL
Presidència	0	1	4	3	3	2	0	2	7	1	10	3	36
Via Pública	0	2	6	5	4	2	2	0	4	3	2	1	31
Interior i Hisenda	1	2	8	6	11	7	1	3	2	5	8	6	60
Recursos humans	3	7	12	7	9	5	1	3	11	12	3	5	78
Urbanisme i Obres	1	3	1	1	2	1	0	0	0	2	5	5	21
Serveis Mun. i Manteniment	0	19	7	6	10	6	1	8	6	8	8	17	96
Serveis Personals	1	1	6	14	9	10	4	8	9	6	5	12	85
TOTAL	6	35	44	42	48	33	9	24	39	37	41	49	407

- Quantia de les incidències per departaments i percentatge que representa sobre el pressupost definitiu de despeses.

	Quantia d'incidències	Pressupost actual	
Presidència	80.277,61	824.279,52	9,74%
Via Pública	309.374,34	4.455.981,20	6,94%
Interior i Hisenda	1.257.814,74	41.008.782,05	3,07%
Recursos humans	1.032.371,71	20.147.748,76	5,12%
Urbanisme i Obres	230.229,86	19.061.969,34	1,21%
Serveis Mun. i Manteniment	4.064.687,27	13.067.508,58	31,11%
Serveis Personals	1.423.460,84	2.907.597,34	48,96%
TOTAL	8.398.216,37	101.473.866,79	8,28%

Els indicadors relatius al nombre de reparaments simples, objeccions suspensives, expedients amb omisió d'Intervenció, observacions indicades per Intervenció i informes de fiscalització plena, es troben detallats a la memòria del Servei d'Intervenció.

20. Despeses a justificar

• Número de documents ADOPPJ	172
• Número de documents ADOPPJ que no han estat justificats en el termini de 3 mesos.	56

SERVEI: Gestió Econòmica

SECCIÓ: Patrimoni

Objectiu 5	Gestió administrativa de tots els moviments patrimonials i optimització i rendibilitat de tots els recursos
PRIORITAT	• 1
PAM 2004	• Eix 9
MODEL DE GESTIÓ	• Descentralització
GRAU D'ASSOLIMENT	• 90 %
RESSENYA	• S'ha assolit l'objectiu de donar cobertura a tota la gestió administrativa dels moviments patrimonials que es sol·liciten des dels diferents serveis, restant pendents de tràmit 4 expedients.

Indicadors:

Tipus	Número expedients	Quantia
Nous arrendaments	3	51.773,97
Reversions, adscripcions i cessions	1	693.838,55
Drets superfície, alienació i concessions	12	1.195.577,00
Assegurances	1	107.970,00
Finalització d'arrendaments	7	128.310,14
Locals municipals arrendats	2	7.251,84
Valoracions	56	6.351.127,00
Informes	41	
TOTALS	123	8.535.848,50

Objectiu 6	Aconseguir un inventari de béns i drets actualitzat
PRIORITAT	• 1
PAM 2004	• Eix 9
MODEL DE GESTIÓ	• Descentralització
GRAU D'ASSOLIMENT	• 50%
RESSENYA	• S'ha realitzat el lligam gràfic de l'inventari fins al 1991, amb Autocat - Map

Indicadors:

Novetats

ELECCIONS

- Avaluació d'espais per actes de campanya, espais per votar i notificacions als seus responsables.
- Aixecament de plànols de distribució d'edificis gestionats per l'Ajuntament.....10
- Escanneig d'escriptures.....415
- Escanneig de moviments patrimonials.....160

Situació a 31/12/2003

Introducció de l'inventari a 31/12/1993

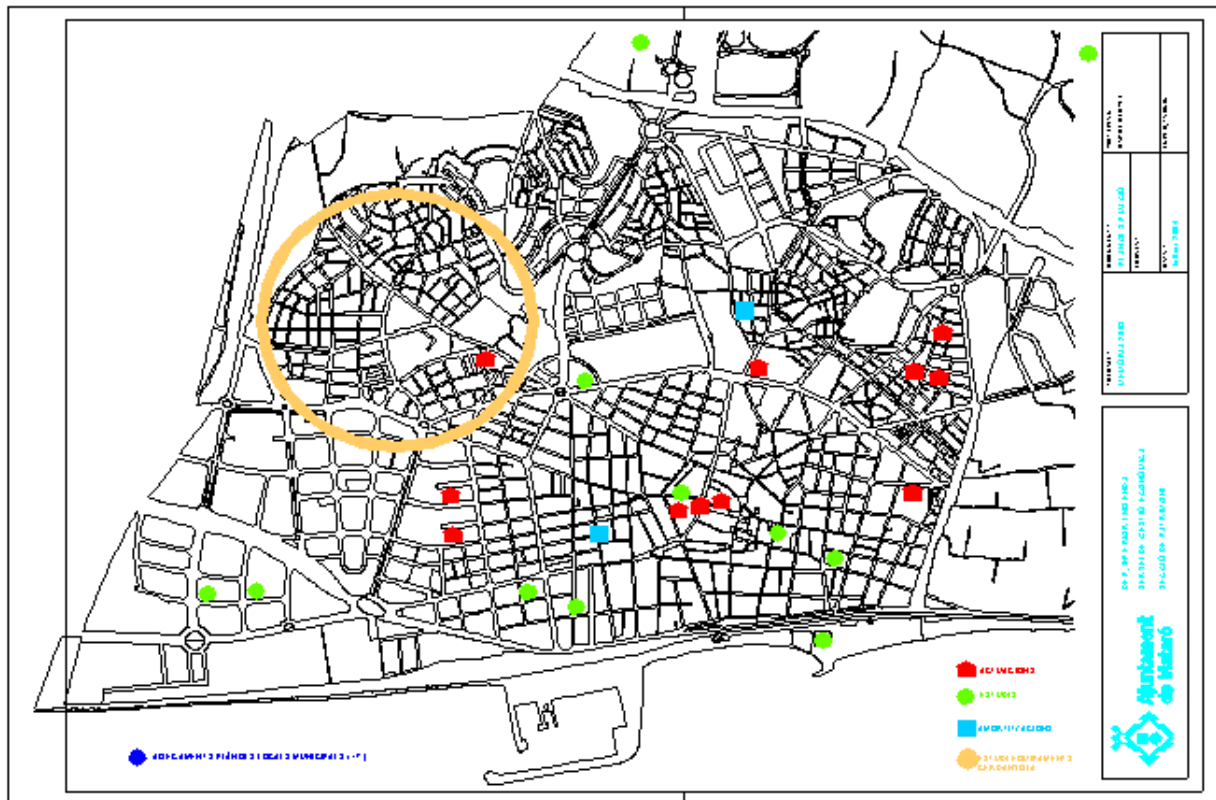
S'han introduït totes les dades procedents de l'execució pressupostària de 1992 fins al 2002 i monuments catalogats




Pendent la introducció de moviments patrimonials no procedents de l'execució pressupostària

<u>Objectiu 7</u>	<u>Reordenació dels espais en funció de les necessitats funcionals</u>
<u>PRIORITAT</u>	<ul style="list-style-type: none">• 1
<u>PAM 2004</u>	<ul style="list-style-type: none">• Eix 9
<u>MODEL DE GESTIÓ</u>	<ul style="list-style-type: none">• Descentralització
<u>GRAU D'ASSOLIMENT</u>	<ul style="list-style-type: none">• 90%
<u>RESSENYA</u>	<ul style="list-style-type: none">• S'ha iniciat el recull de dades dels locals del sector de Mataró (Cerdanyola) per a la millor utilització i ubicació dels serveis de l'Ajuntament en aquest sector.

	<u>Actuacions puntuals</u>	<u>Estudi del pla d'usos per barris</u>
<u>Núm. actuacions</u>	19	1 Iniciat Cerdanyola
<u>Persones</u>	60	
<u>Quantia</u>	168.841,56	

En el següent mapa es plasmen gràficament les actuacions realitzades:



-  Actuacions
-  Estudis
-  Amortitzacions

AMORTITZACIONS 

Núm.	Descripció
1	Centre Socioeducatiu Can Torner
2	Patronat Municipal d'Esports

ESTUDIS



Núm.	Descripció
1	Masia Cal Sastre
2	Masia Can Trissach
3	Servei de Sistemes d'Informació i Telecomunicacions
4	Nau Gaudí
5	Escola Universitària Politècnica de Mataró
6	Guàrdia Civil
7	Figueretes
8	Sant Josep
9	Nou edifici Via Pública
10	Planta de desvallestament
11	Magatzem municipal (Robert Mercader)
12	Aixecament plànols locals (17)

ACTUACIONS



Núm.	Descripció
1	Tabalet I
2	Tabalet II
3	Sant Josep
4	La Riera
5	El Carreró
6	Sidral
7	Edifici Via Pública
8	Centre Cívic Rocafonda antic
9	Centre Cívic Rocafonda actual
10	Pla Integral Rocafonda

4. ELS RECURSOS HUMANS

MISSIÓ

- Participar en els processos de planificació estratègica
- Donar suport als directius de línia en l'exercici de les seves responsabilitats
- Definir normes, sistemes d'informació i pautes de gestió dirigides a preservar els elements bàsics de regularitat, equilibri, cohesió i equitat de les polítiques i pràctiques de RH
- Mantenir la interlocució central amb els sindicats i òrgans de representació de personal
- Impulsar processos d'innovació en el camp dels RH

OBJECTIUS PAM 2003

EIX 9.	Modernitzar l'administració municipal, des del concepte d'administració oberta, amb un model de gestió des de la qualitat i al servei dels objectius estratègics.
Objectiu 9.1.	Estendre el model integral d'atenció ciutadana a través d'una triple via: telefònica, telemàtica i presencial.
Accions	
9.1.9.	Definició del model per al desplegament en el territori, a mig i a llarg termini dels estàndards d'atenció ciutadana
Valoració	90% d'acompliment de l'objectiu inicial
Indicadors	S'ha elaborat el document de treball inicial i constituït el grup de treball. Es va prioritzar, la posada en marxa de dues oficines descentralitzades als territoris de Cerdanyola i Rocafonda seguint l'estàndard de l'OFIAC. Resta pendent recuperar el treball de definició integral del sistema d'atenció ciutadana, incorporant al sistema i als estàndards de qualitat i servei totes les "finestres" que l'Ajuntament té obertes a la ciutadania, siguin generalistes o especialitzades.
Objectiu 9.2.	Establir les condicions necessàries i posar en marxa accions per millorar la qualitat dels serveis.
Accions	
9.2.1.	Implementació del portal corporatiu intern, afavorint l'eficiència en les gestions i la comunicació interna
Valoració	50% d'acompliment de l'objectiu inicial
Indicadors	S'han fet l'anàlisi i el programa continguts i funcionalitats. S'ha elaborat el plec de condicions i està en procés de selecció l'empresa que s'encarregarà de desenvolupar el projecte tecnològic. No s'ha pogut iniciar durant l'any 2003, es preveu que durant el 2004 aquest projecte resti definitivament desenvolupat.
9.2.2.	Completar el mapa de cartes de serveis de compromisos amb el ciutadà (atenció ciutadana, gestió econòmica, sistemes d'informació, llicències, promoció econòmica i cultura)
Valoració	80% d'acompliment de l'objectiu inicial
Indicadors	S'han elaborat i aprovat les cartes d'atenció ciutadana, sistemes d'informació, llicències, cultura i educació. Resten pendent d'elaborar les de gestió i promoció econòmica. Per l'any 2004 caldrà replantejar l'estratègia del Pla de Qualitat en relació a les cartes de serveis.
9.2.3.	Certificació ISO per al Servei de Compres i Contractació i per a l'IMPEM
Valoració	100% d'acompliment de l'objectiu inicial
Indicadors	S'han certificat ambdues activitats municipals: Formació ocupacional de l'IMPEM i compres i contractació de l'Ajuntament.

AVALUACIÓ PROGRAMES ACTIVITAT RECURSOS HUMANS

INFORME GESTIÓ ECONÒMICA

Conceptes	Pressupost executat	% sobre total	Executat 2002	Dif % 2003/2002
Retribucions funcionaris/laborals	14.079.644,0	71,2%	13.405.747,9	5,0%
Fora de plantilla	251.218,0	1,3%	174.637,9	43,9%
Substitucions	153.393,0	0,8%	193.985,8	-20,9%
Òrgans govern	739.113,0	3,7%	683.952,8	8,1%
Gratificacions i h. Extraordinàries	191.215,0	1,0%	155.196,6	23,2%
Formació	55.000,0	0,3%	59.090,5	-6,9%
Despeses socials	24.521,3	0,1%	24.040,5	2,0%
Pensionistes i idemnitzacions	14.593,0	0,1%	69.376,8	-79,0%
Total parcial	15.508.697,3	78,4%	14.766.028,8	5,0%
Seguretat Social	4.267.698,0	21,6%	4.015.128,1	6,3%
Total final	19.776.395,3	100,0%	18.781.156,9	5,3%

L'execució del capítol de retribucions ha sofert desviacions sobre la previsió inicial. Aquestes desviacions s'han produït en els capítols de seguretat social (cost patronal), suplències i contractacions fora de plantilla. En aquests darrers capítols no s'han complert els objectius previstos. VALORACIÓ REGULAR

INFORME SOBRE VARIACIONS DE PERSONAL I PLANTILLA

Període	Situació	Plantilla		Vacant	Places ocupades	Total plantilla	Fora plantilla	Substitucions	Total persones
		Indefinida	Temporal						
2000	inici	446	38	42	474	516	6	14	494
2004	inici	488	90	86	578	664	11	12	601
2000-2004	variacions % total període	9,42%	136,84%	104,76%	21,94%	28,68%	83,33%	-14,29%	21,66%

	INICIAL	ACTUAL	VARIACIÓ
INDEX DE TEMPORALITAT GLOBAL:	17,7%	14,9%	-15,82%
INDEX D'EXECUCIÓ PLANTILLA:	89,4%	91,97%	2,87%
INCREMENT NOMBRE PERSONES	581	601	20

	2002	2003
FUNCIONARIS	414	423
LABORALS	143	150
EVENTUALS	6	5
FORA PLANTILLA	11	11
SUBSTITUCIONS	7	12
TOTAL	581	601

- Durant el període 2000 a 2004 ha crescut un 21,6% (105) el nombre de persones treballant a l'Ajuntament. Durant el darrer exercici aquest increment ha estat d'un 3,5% (20 persones). No s'ha complert l'objectiu de contenció de la plantilla.
- S'ha complert l'objectiu de reduir l'índex de temporalitat per sota del 15%, des de 17,7 inicial.
- Els costos corresponents a substitucions i hores extraordinàries han crescut per sobre de les previsions i els corresponents a les contractacions fora de plantilla s'han reduït.

Evolució econòmica capítol 1

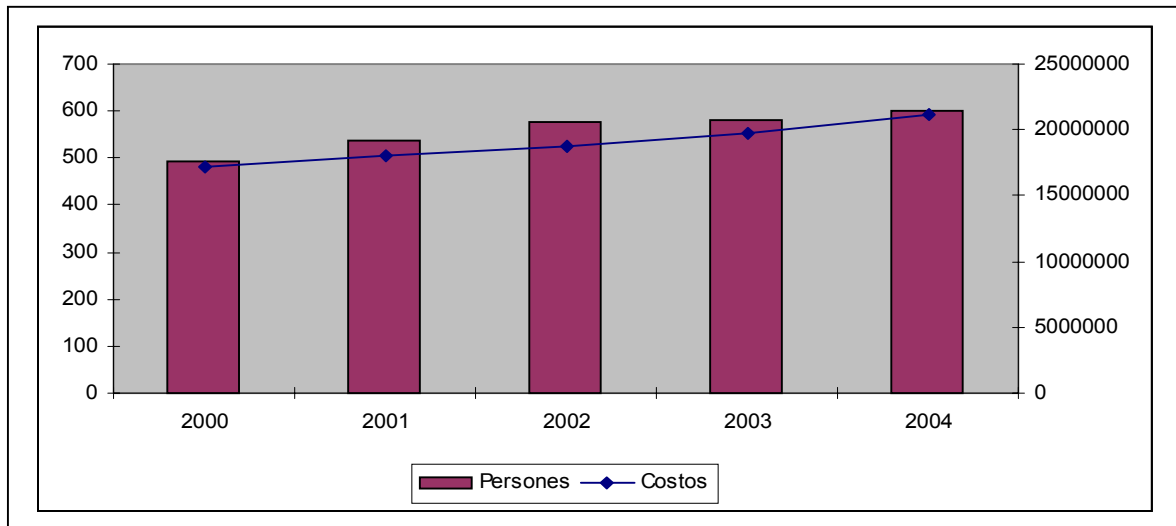
	Pressupostat	Executat
2000	17.169.200,3	17.169.200,3
variació %	7,4%	7,4%
2001	17.086.819,9	18.095.350,9
variació %	-0,5%	5,4%
2002	18.085.215,3	18.781.168,0
variació %	5,8%	3,79%
2003	18.972.768,1	19.775.864,0
variació %	4,9%	5,3%
2004	21.211.687,2	21.211.687,2
variació %	11,8%	7,3%
variació % total període	23,5%	23,5%
variació %	9,9%	9,9%

Rati despeses de personal / persones treballant		
Període		nivell
2000	32.092,0	NR 15-16 (*)
2001	31.306,8	NR 15-16
variació %	-2,4%	
2002	32.325,6	NR 15-16
variació %	3,3%	
2003	32.904,9	NR 15-16
variació %	1,8%	
2004	35.294,0	NR 16
variació %	7,3%	
variació % total període	10,0%	

(*) equivalent a un capatàs, tècnic auxiliar o educad especialitzat (grup C)

Els costos unitaris han crescut durant el període 2000 – 2004 un 10%, durant el darrer exercici han crescut un 1.8% (per sota del 2% previst).

EVOLUCIÓ DESPESES DE PERSONAL I NÚMERO DE PERSONES



Ratis de personal (2003)

Persones treballant a l'Ajuntament	601
Llocs ocupats per dones	36%
Llocs de comandament	55
Rati llocs operatius / comandament	10,4
Llocs comandament ocupats per dones:	44%
- caps departament	67%
- caps servei	42%
- caps secció	40%

Persones treballant de forma temporal 14,9%

El nombre de dones treballant a l'Ajuntament representa un 36% (les dones que treballen respecte a la població activa a Catalunya representen un 39%). Aquest percentatge creix fins al 44% en llocs de comandament. L'índex de temporalitat es situa sobre el 15% (a Catalunya aquest índex és del 23%)

EVOLUCIÓ RATIS ECONÒMICS DE LES DESPESES DE PERSONAL

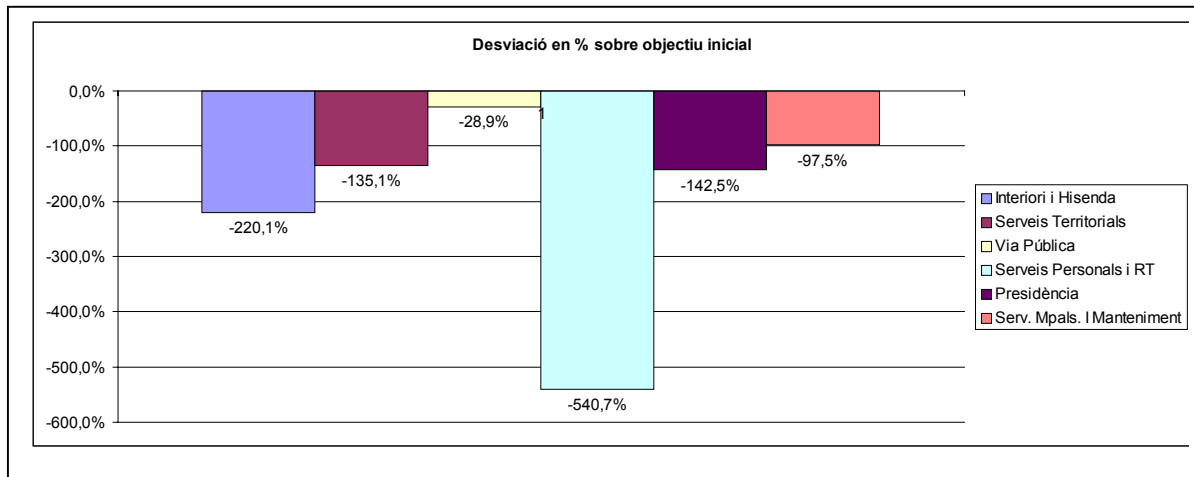
Percentatge de despesa de capítol 1 en relació a despesa ordinària					
	2000	2001	2002	2003	2004 (*)
Despeses de personal	16.682.782	18.095.351	18.781.168	19.775.864	21.211.687,16
Desp. ordinàries liquidades	49.731.956	56.831.655	57.860.322	59.650.477	63.160.048,00
% personal/d. Ordinàries	33,5%	31,8%	32,5%	33,2%	33,6%
Variacions		-5,1%	1,9%	2,1%	1,3%

(*) despeses pressupostades

Despeses de personal per habitant					
	2000	2001	2002	2003	2004 (*)
Població	105.686	107.787	109.376	113.500	113.500
Variació en percentatge		2,0%	1,5%	3,8%	0,0%
Despeses de personal	16.682.782	18.095.351	18.781.168	19.775.864	21.211.687,16
Rati despesa / habitants (pta)	26.262	27.930	28.567	28.987	31.092
Rati despesa / habitants (euro)	157,9	167,9	171,7	174,2	186,9
Variació en percentatge		6,4%	2,3%	1,5%	7,3%

INFORME SOBRE TREBALLS EXTRAORDINARIS - PENDENT

QUADRE TREBALLS EXTRAORDINÀRIES					
Departaments	Previsió	Executades	Desviació	% desviació	% Incr. 2003/2002
Presidència	50	71	-21	42,5%	-34,03%
Serveis Centrals	575	1.266	-691	120,1%	102,20%
Serveis Territorials	3.725	3.928	-203	5,5%	8,63%
Via Pública	3100	2810	290	-9,4%	7,35%
Relacions Econòmiques i Inst.	0	0	0		
Serveis Personals	75	405,5	-331	440,7%	-0,67%
Total	7.525	8.481	-956	12,7%	14,98%



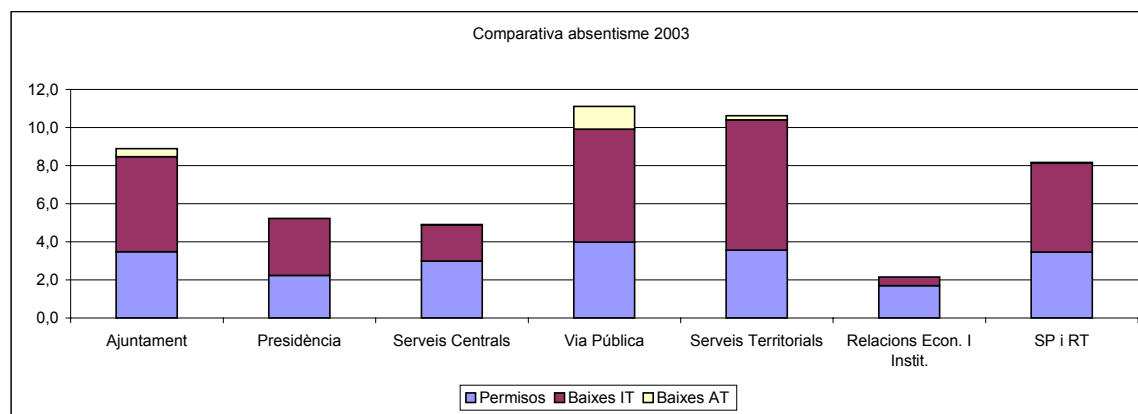
L'objectiu inicial de congelar les hores extraordinàries s'ha assolit. La desviació està motivada pels dos processos electorals que s'han desenvolupat durant l'any 2003 i que han incidit principalment en l'àrea de serveis centrals.

INFORME SOBRE ABSENTISME

INDEX ABSENTISME 2003

	% sobre el total				Rati dies per persona			
	Permisos	Baixes IT	Baixes AT	Total	Permisos	Baixes IT	Baixes AT	Total
Ajuntament	3,5	5,0	0,4	8,9	9	12	1	22
Presidència	2,2	3,0	0,0	5,2	6	7	0	13
Serveis Centrals	3,0	1,9	0,0	4,9	7	5	0	12
Via Pública	4,0	5,9	1,2	11,1	10	15	3	28
Serveis Territorials	3,6	6,9	0,2	10,6	9	17	1	26
Relacions Econ. I Instit.	1,7	0,5	0,0	2,2	4	1	0	5
SP i RT	3,5	4,7	0,0	8,2	9	12	0	20

Valor mínim
 Valor màxim



En general l'absentisme s'ha situat en els mateixos valors que l'any 2002, amb un lleuger increment de dues dècimes, situades principalment en l'apartat de permisos, concretament en l'apartat d'assumptes propis, passant d'un percentatge d'un 1,1 (3 dies per persona i any) a un 1,6 (4 dies per persona i any). Les àrees amb major percentatge d'absentisme tornen a ser serveis territorial i via pública.

INFORME SOBRE SELECCIÓ I VALORACIONS DE PERSONAL

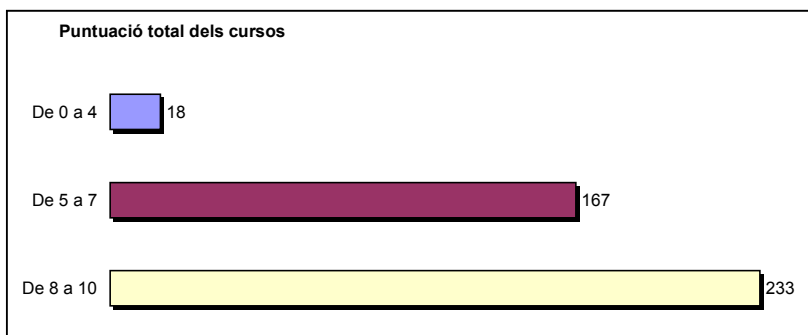
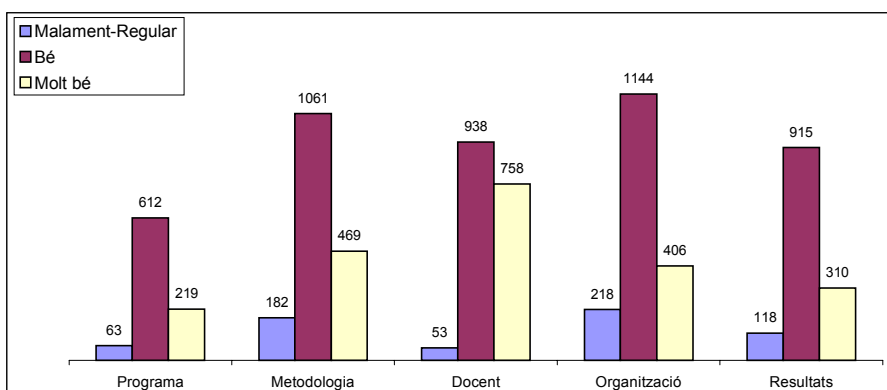
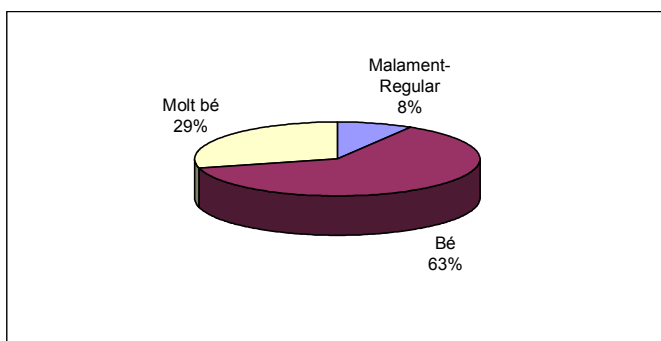
TIPUS PROCÉS	núm. processos realitzats	núm. processos en curs	núm. processos pendents	Places	Persones candidates	núm. persones afectades
Convocatòries oferta 2002	13	1	0	44	973	44
Processos selecció interinatges	2	1	0	2	51	2
Provissió de llocs	2	0	0	5	12	2
Valoració de llocs	40	0	0	0	0	123
Total processos	57	2	0	51	1.036	171

LITIGIOSITAT I EXPEDIENTS DISCIPLINARIS

Procediments judicials resolts 2003	4
Procediments judicials presentats durant 2003	9
Expedients disciplinaris tramitats	4

INFORME SOBRE FORMACIÓ

FORMACIÓ PROGRAMADA				NO PROGRAMADA			
	2001 - 2002	2002 - 2003	Comparatiu		2001	2002	2003
ACCIONS FORMATIVES							
Total accions realitzades	155	215	38,71%	Total accions realitzades	116	153	189
Total d'edicions	172	178	3,49%	Total d'edicions	87	106	136
HORES							
Total hores accions	3724	7913	112,49%	Total hores dedicació formació	2961	6982	14188
Total hores dedicació formació	12342	17575	42,40%	% hores dedicació formació	0,3%	0,7	
% hores dedicació formació	1,3%	1,9%	46,15%	Promig hores/treballador	25,5	45,6	75,1
Promig hores/treballador	9,18	17,66	92,49%	ASSISTENTS			
ASSISTENTS							
Nombre assistents	1345	995	-26,02%	Nombre assistents	116	153	189
Personal format	488	586	20,08%	Personal format	87	125	121
FINANÇAMENT							
FINANÇAMENT							
Pressupost municipal	53.763,95 €	62.651,86 €	16,53%	Pressupost municipal	35.679,16 €	29.665,97 €	33.523,21 €
Pla Agrupat	35.067,14 €	37.730,16 €	7,59%	Cost hora/curs	11,03 €	4,25 €	2,36 €
Total	88.831,09 €	100.382,02 €	13,00%	Promig cost acció/assistent	281,72 €	193,90 €	177,37 €
Cost hora/curs	23,85 €	12,69 €	-46,82%				
Promig cost acció/assistent	66,05 €	100,89 €	52,75%				
Promig cost hora/assistent	7,20 €	5,71 €	-20,64%				

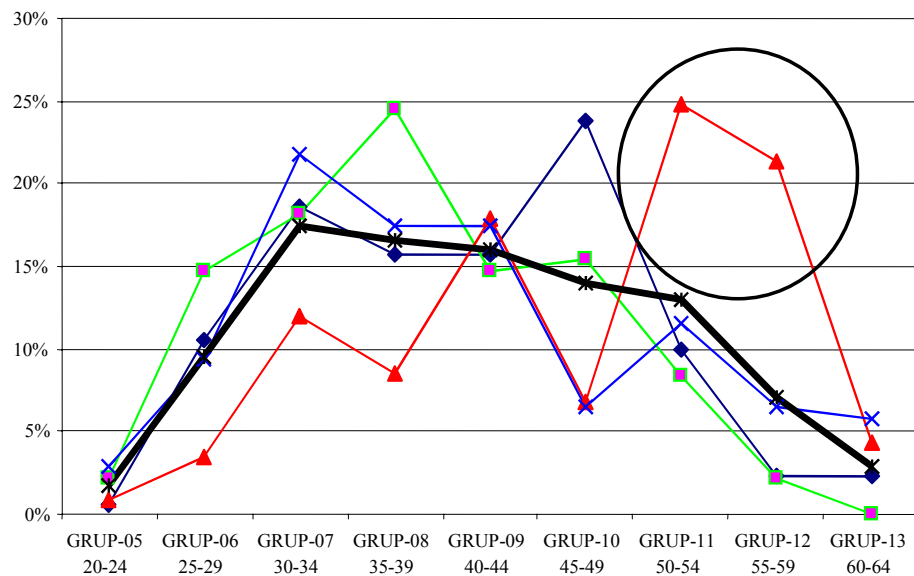
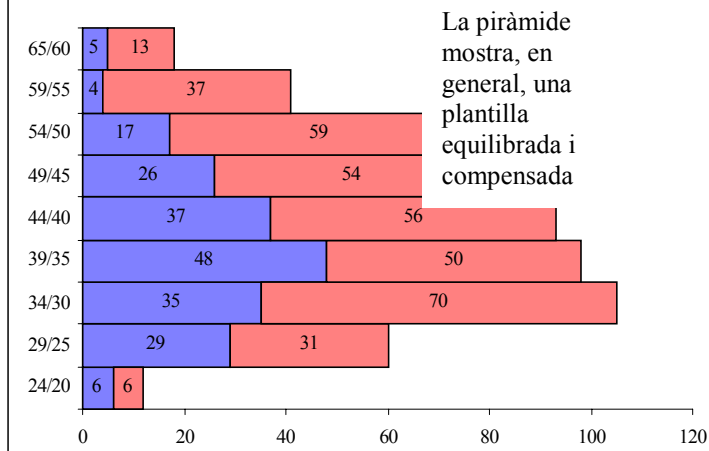


ALTRES DADES D'INTERÉS ANY 2003

Quadre piràmides d'edat

Freqüència	global	
	dones	homes
24/20	6	6
29/25	29	31
34/30	35	70
39/35	48	50
44/40	37	56
49/45	26	54
54/50	17	59
59/55	4	37
65/60	5	13
Total	207	376
% sexes	36%	64%

Piràmide d'edat de l'Ajuntament



5. 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.
- Comandament orgànic i funcional sobre l'Arxiu Municipal Administratiu.
- Defensa jurídica de la Corporació (coordinació i defensa).

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 2003 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: 15
- b) Ordres del dia i actes de la Comissió de Govern: 22
- c) Ordres del dia i actes de les Comissions Informatives:
 - CI Serveis Centrals: 25
 - CI Serveis Territorials: 18
 - CI Serveis Personals: 13
 - CI Via Pública: 10
 - CI Relacions Econòmiques i Institucionals: 3
- d) Decrets: 9.540

Registre d'Entitats

Respecte a l'exercici 2003 el nombre d'entitats inscrites en aquest registre, després de la tramitació corresponent ha estat de 19.

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 2003 s'ha tramitat i resolt 83 expedients dels quals :

- a) Responsabilitat imputada i reconeguda per l'Ajuntament: 4 reclamacions.
- b) Responsabilitat imputada i reconeguda per tercers (contractistes o altres entitats): 7 reclamacions.
- c) Desestimats: 50 reclamacions.
- d) En tràmit: 11 reclamacions.
- e) Interposat contenciós: 3
- f) Renúncia reclamant: 0
- g) Desistits: 8

Defensa Jurídica

L'estadística per l'any 2003 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 2003: 44

Procediments ordinaris: 18

Procediments abreujats: 26

b) Actuacions realitzades sobre recursos en tràmit d'anys anteriors: 221

c) Sentències recaigudes durant l'any 2003: 43

Favorables: 21

Favorables en part: 9

Desfavorables: 13

Desistits pel particular: 0

Procediments jurisdicció social: 4

Procediments jurisdicció penal: 0

Procediments jurisdicció civil: 1

Informes jurídics emesos pel Secretari General: 10

6. ELS RECURSOS TECNOLÒGICS

Missió

Establir les condicions i implantar els medis necessaris perquè el conjunt de l'organització municipal adquireixi, desenvolupi i utilitzi les tecnologies de la informació i les comunicacions per portar a terme la seva activitat i obtenir els resultats previstos en el Programa d'Actuació Municipal.

Assegurar que l'organització disposa de la informació bàsica per desenvolupar les seves tasques.

Objectius PAM 2003

Els objectius fixats pel Servei d'Informació de Base pel 2003 han estat orientats a una millora de la gestió que faciliti la implantació progressiva de l'Administració electrònica en l'Ajuntament de Mataró. Aquests objectius són:

1. Augmentar la disponibilitat, seguretat i fiabilitat dels sistemes informàtics per garantir el màxim temps de servei possible
2. Millorar el servei ofert als usuaris garantint un millor i més fàcil accés als serveis informàtics corporatius
3. Millorar els serveis de telecomunicacions i l'accés als mateixos d'acord amb l'establert al pla estratègic de telecomunicacions
4. Potenciar els canals d'atenció al ciutadà mitjançant la utilització de les noves tecnologies i facilitar l'accés del ciutadà a les noves tecnologies
5. Crear noves aplicacions i millorar les existents per donar resposta les necessitats dels diferents departaments
6. Adequar els sistemes i l'organització del Servei per donar suport al model de gestió de l'Ajuntament potenciant la transversalitat i la compartició d'informació entre els diferents serveis
7. Racionalitzar el Servei descentralitzant funcions i definint, delimitant i consolidant aquelles que li pertocuen

Objectiu PAM: Augmentar la disponibilitat, seguretat i fiabilitat dels sistemes informàtics per garantir el màxim temps de servei possible

Projectes:

- **Alta disponibilitat per la Base de Dades Corporativa.** S'ha adquirit un "cluster" de dues màquines idèntiques de IBM per donar suport a la base de dades corporativa i així augmentar el seu rendiment i la seva tolerància a fallides. En cas de fallida d'una d'elles, l'altre serà capaç d'assumir el servei en qüestió de minuts. També s'ha aprofitat aquesta instal·lació per migrar la versió de la base de dades a Oracle 9.2.

El projecte s'executarà en varies fases durant l'any 2004 i ens permetrà afrontar els nous projectes que suposaran una major demanda, tant interna com externa (ciutadania per mitjà de la web, altres administracions degut a la connexió interadministrativa de sistemes mitjançant "serveis web", etc.).

Pressupost: 60.000 € procedents d'una subvenció del Departament de Governació de la Generalitat de Catalunya.
- **Segona fase alta disponibilitat Sistemes Corporatius.** S'han ampliat els sistemes informàtics adquirits en la primera fase (any 2002) del projecte de seguretat i alta disponibilitat per dotar el sistema de discos en xarxa (SAN) amb nous elements que eliminen punts únics de fallida.

Pressupost: 56.000 €
- **Dispositiu d'equilibrat de càrrega del servidors.** S'ha aprofitat la instal·lació de dos dispositius hardware per equilibrar la càrrega de les peticions a la web per equilibrar la càrrega d'altres serveis interns, com ara el servidor proxy de sortida a Internet corporativa. Això garanteix la continuïtat del servei en cas de fallida d'un d'aquests servidors.

Pressupost: N/A
- **Adequació de les instal·lacions del SSIT.** S'ha redactat el plec d'especificacions per adequar les instal·lacions del SSIT, i especialment el CPD (centre de processament de dades), a les noves necessitats. Això inclou la instal·lació d'un sistema antiincendis, el control d'accés físic, l'ampliació del CPD, la instal·lació d'un generador elèctric, l'adequació de la instal·lació elèctrica i la remodelació del local.

Pressupost: Servei de Gestió Econòmica (Patrimoni)

Objectiu PAM: Millorar el servei ofert als usuaris garantint un millor i més fàcil accés als serveis informàtics corporatius

Projectes:

- **Signatura electrònica (convenis amb Catcert, i EaCat).** L'adhesió de l'Ajuntament de Mataró a l'Agència Catalana de Certificació ha sigut un pas necessari per l'ús complet de l'extranet de les administracions catalanes, eaCat.net. Ambdues plataformes permetran a l'Ajuntament millorar la gestió i augmentar l'eficiència, rapidesa i seguretat de totes les tramitacions amb la Generalitat de Catalunya incloses en eaCat.net.

Pressupost: N/A
- **Actualització del parc de maquinari i programari estàndard.** S'ha modernitzat el parc de màquines, eliminant les obsoletes que no garantien l'accés eficient a les eines corporatives i substituint-les per aparells actuals.

Pressupost: 68.716,19 €
- **Migració de dades del Fujitsu.** S'han acabat de migrar les darreres dades que quedaven en l'antic sistema propietari de Fujitsu perquè els usuaris no hagin d'accedir a dos sistemes diferents i es pugui donar de baixa la màquina vella.

Pressupost: desenvolupat amb recursos propis

Objectiu PAM: Millorar els serveis de telecomunicacions i l'accés als mateixos d'acord amb l'establert al pla estratègic de telecomunicacions

Projectes:

- **Ampliació i millora de la xarxa corporativa.** S'està millorant la xarxa corporativa de telecomunicacions per donar un millor servei de dades i veu als principals centres de treball de l'Ajuntament, ampliant-ne l'abast i augmentant-ne la fiabilitat.

Aquest desplegament progressiu de la xarxa municipal és un aspecte estratègic que significa, d'una banda disposar d'una xarxa IP d'altres prestacions, i de l'altra un estalvi en la contractació de serveis a operadors de telecomunicacions al assumir-los en gran part des d'aquesta infraestructura pròpia.

En concret, l'any 2003 s'ha ampliat la xarxa de fibra òptica per donar servei a les següents dependències:

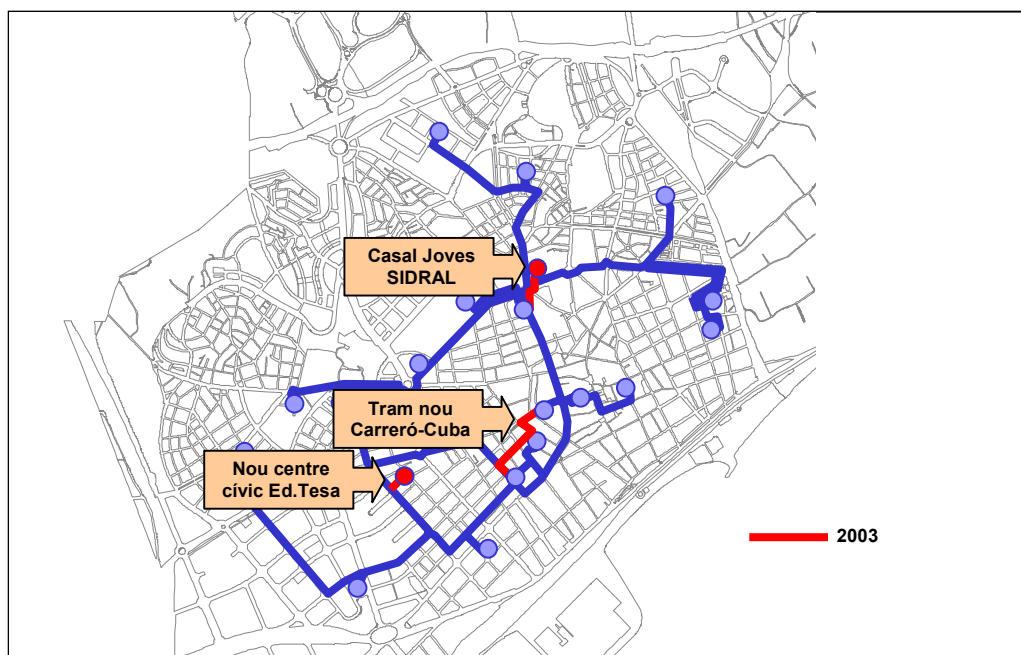
Casal de joves Sidral

Nou centre cívic Pla d'en Boet (edifici Tesa)

A més d'arribar amb la xarxa de fibra òptica als diferents centres de treball municipal, l'altre objectiu és reforçar els enllaços troncal tal com s'estableix en el pla de telecomunicacions de 2001. En aquest sentit, el 2003 s'ha fet una nova estesa de fibra òptica entre les dependències municipals del Carreró i C/Cuba que substitueix l'enllaç anterior que passa per clavegueres, fet que en dificulta el manteniment.

Pressupost total: 39.800 €

El plànol següent mostra les principals actuacions fetes durant l'any 2003:

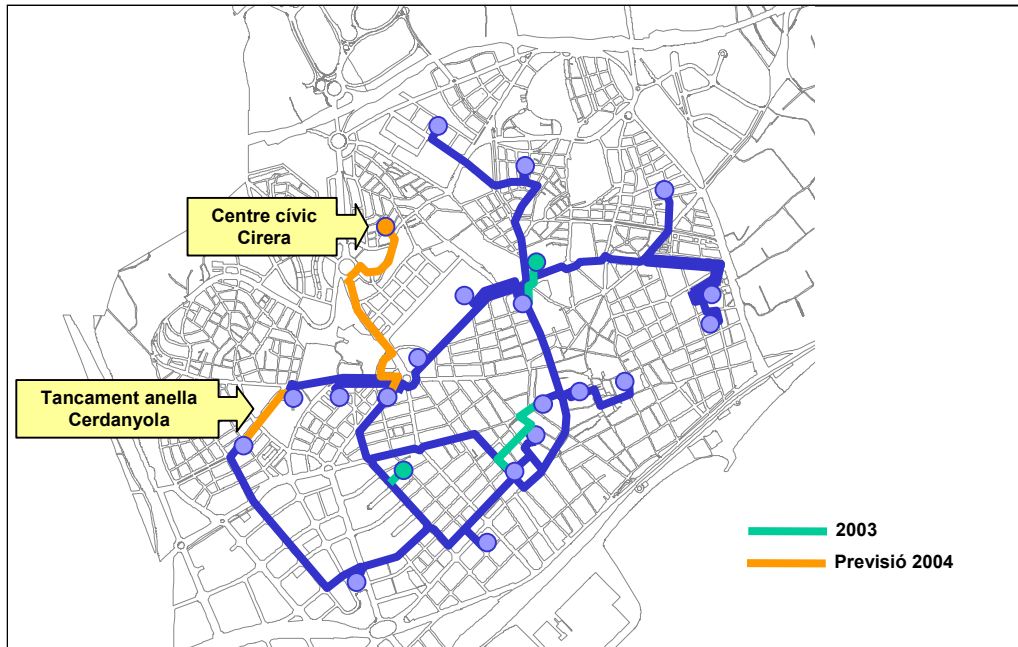


Els projectes de desplegament de xarxa previstos per **2004** són els següents:

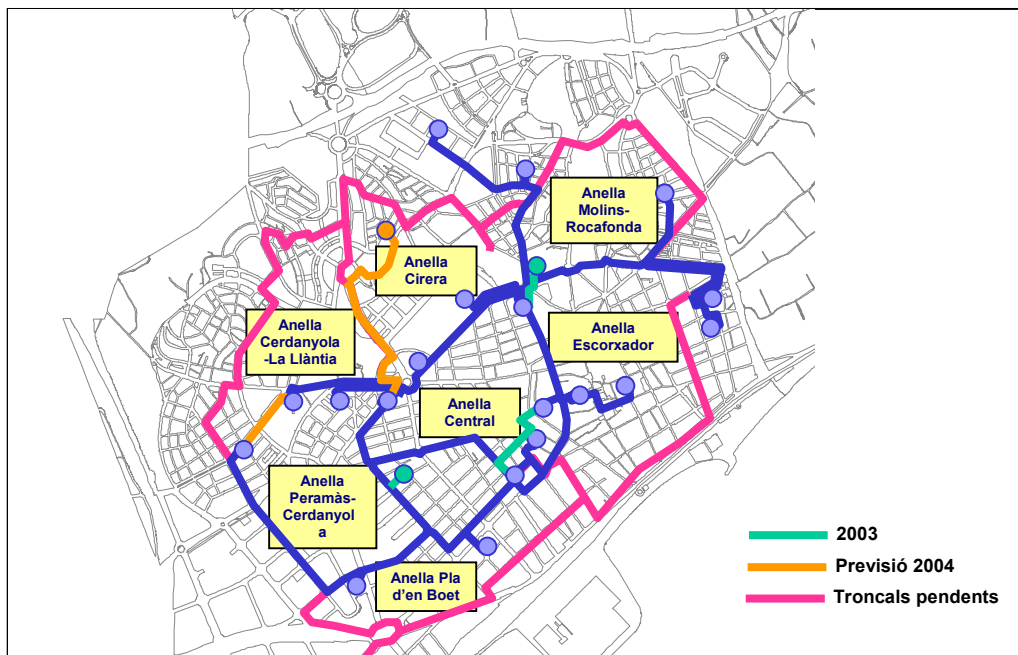
Fer arribar la fibra òptica municipal al centre cívic de Cirera

Tancament de l'anella de Cerdanyola fent l'estesa de fibra òptica entre les dependències del centre cívic de Cerdanyola i de l'EUPMt

Aquest desplegament queda reflectit en el plànol següent:



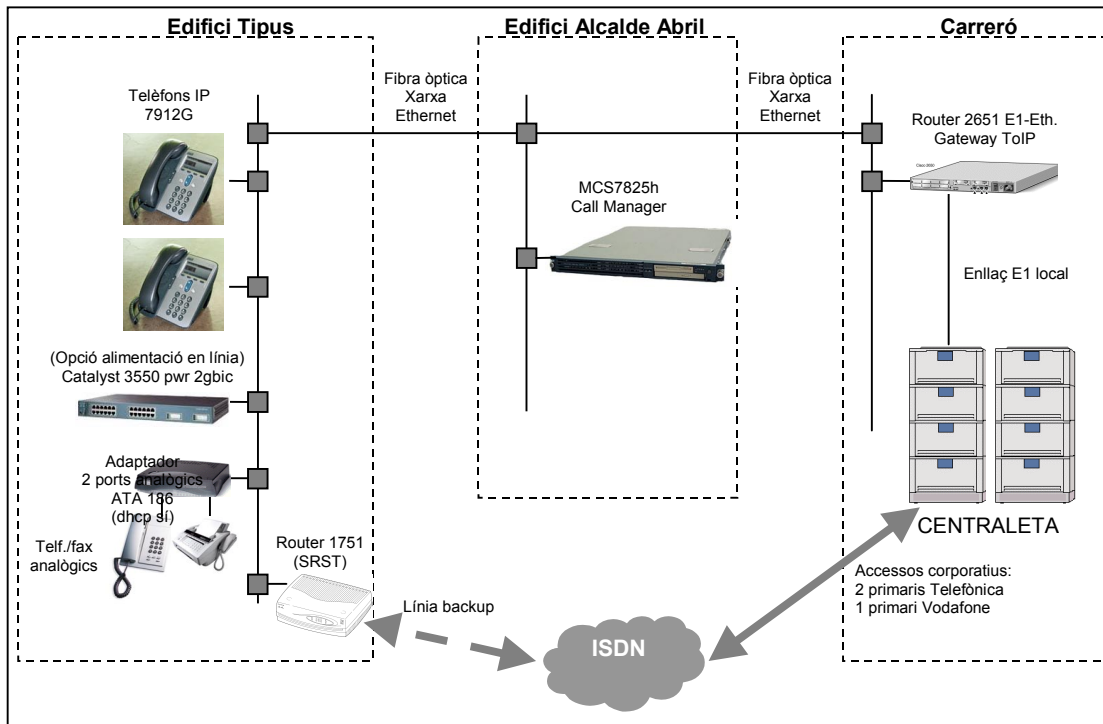
El Pla de Telecomunicacions de 2001 preveu el tancament d'anelles per a dotar de redundància a la xarxa:



- **Adequació nodes de telecomunicacions del Teatre Monumental.** S'han fet obres de millora per tal d'adequar i tancar l'espai del rack, posar una porta anti-incendis, nova il·luminació i instal·lació elèctrica, etc. També s'ha equipat amb un nou SAI (sistema d'alimentació elèctrica ininterrompuda), donada la criticitat d'aquest node i les dependències a que dona servei. Aquest node fa arribar la xarxa corporativa al propi teatre i a l'Escorxador, el Sidral, el Centre Cívic Molins, Aigües de Mataró, Recinte Firal i nou edifici de Via Pública.

Pressupost total: 3.800 €

- **Telefonia IP.** S'ha adquirit un sistema de telefonia IP CISCO (Call Manager 3.3), que possibilita donar servei de telefonia interna a totes aquelles dependències on hi tenim xarxa IP, aportant un estalvi en manteniments de centraletes i serveis innecessaris. A més, des del punt de vista tecnològic s'aconsegueix una convergència de llenguatges cap a IP, aspecte estratègic que ja s'esmentava al pla de telecomunicacions 2001.



Alguns avantatges:

- Permet fer arribar el servei telefònic on arribi xarxa IP
- Pla de numeració únic a tota la xarxa
- Estalvi en nombre de centraletes i llurs interconnexions
- Estalvi i concentració de serveis contractats
- Estalvi en trucades internes (cost zero)
- Estalvi en cablejat en interior d'edificis
- Optimització de recursos de fibra òptica
- Menys cost de manteniment
- Menys cost de gestió/administració del servei
- Possible integració d'aplicacions i serveis multimèdia

- **Altres projectes** portats a terme el 2003:

807: canvi de numeració de l'antic 906310010 (servei 010 per a trucar des de fora de Mataró) motivat per un canvi a la legislació en què es defineix una nova estructura de serveis de tarificació retribuïda. El nou número és el 807117010.

Mensaweb: servei contractat a Vodafone per disposar d'una aplicació per permet enviar missatges del tipus SMS a llistes de destinataris. L'usuari pot gestionar i personalitzar aquestes llistes, definir missatges predefinitos, etc. L'aplicació que s'ha posat en marxa per a Protecció Civil i per a Premsa.

VPN: Sistema d'accés a la xarxa corporativa des de dependències municipals on no hi disposem de xarxa pròpia. Consisteix en un ruta segura (IpSEC) que permet establir enllaços punt a punt mitjançant internet, i per tant, a baix cost.

- **Gestió del manteniment d'infraestructures de telecomunicacions.**

L'Ajuntament manté el criteri de disposar d'un model mixt en telecomunicacions basat en una infraestructura pròpia (cable, electrònica, centraletes, etc) i en serveis contractats a operadors de telecomunicacions.

Pel què fa a la infraestructura pròpia, el Servei de SIT fa la gestió dels contractes de manteniment i la gestió operativa:

Manteniment de la xarxa de fibra òptica municipal (20Km)	[Instalinfo]
1 centraleta del 010	[T-Systems]
5 centraletes Ericsson MD110 i 1 BP50	[Adatel]

Pressupost total: 34.500 €

Objectiu PAM: Potenciar els canals d'atenció al ciutadà mitjançant la utilització de les noves tecnologies i facilitar l'accés del ciutadà a les noves tecnologies

Projectes:

- **Alta disponibilitat per la WEB de L'Ajuntament de Mataró.** Instal·lació de dos servidors HP amb sistemes de tolerància a fallides destinats a implantar el servidor WEB i el servidor d'aplicacions Internet. També s'han instal·lat dos dispositius hardware per equilibrar la càrrega de les peticions a la web per part dels usuaris cap a diversos servidors web i d'aplicacions redundants. Això garanteix la continuïtat del servei en cas de fallida d'un d'aquests servidors.

Pressupost: 30.000 € procedents d'una subvenció del Departament de Governació de la Generalitat de Catalunya.

- **Adquisició d'un nou "firewall" CISCO PIX per la protecció de la Web de l'Ajuntament.** S'ha instal·lat un equip electrònic amb elements de tolerància a fallides per la protecció de la Web de l'Ajuntament de Mataró contra intrusions no desitjades. El projecte inclou un rack de HP per muntar el maquinari.

Pressupost: 30.000 € procedents d'una subvenció del Departament de Governació de la Generalitat de Catalunya.

- **Publicació d'informació referent a cens i resultats electorals.** El cicle electoral que es va iniciar amb les eleccions Municipals de maig de 2003 ha comptat amb diverses innovacions quant als canals de comunicació del cens i els resultats:

Consulta del cens electoral per mitjà de la web, que ha permès als electors comprovar les seves dades sense haver de desplaçar-se a les oficines d'atenció ciutadana.

Presentació dels resultats en la web en temps real, a mesura que avança l'escrutini.

Renovació de la publicació, tant en el seu format com en la manera d'elaborar-la, que permet una disponibilitat immediata gràcies a la connexió directa amb la base de dades.

Pressupost: recursos propis.

- **Tràmits per Internet.** S'ha treballat en la millora dels tràmits publicats l'any 2002, afegint nova informació i incorporant nous tràmits finalistes, com ara obres exemptes i ocupació de la via pública. A més, s'ha realitzat un estudi per proposar millores de navegació i d'altres, que s'estan implantant.

Actualment es pot accedir des d'Internet a informació i formularis d'uns 105 tràmits, dels quals 10 són finalistes.

Pressupost: desenvolupat amb recursos propis

- **Projecte de connexió interadministrativa.** Mataró ha liderat com a municipi un projecte pilot dirigit per CAT365 que té per objectiu comunicar i acreditar dades de padró municipal d'habitants entre diferents administracions públiques. A més de Mataró, hi participen 9 municipis més, entre ells Barcelona, Terrassa i Sant Boi, diversos departaments de la Generalitat de Catalunya i organismes d'àmbit estatal com Policia i Tràfic. Hi col·laboren Localret i CATCert.

Pressupost: desenvolupat en col·laboració amb Cat365 amb una subvenció del Departament de Governació de la Generalitat de Catalunya.

Objectiu PAM: Crear noves aplicacions i millorar les existents per donar resposta a les necessitats dels diferents departaments

Projectes:

- **Disseny, adjudicació i inici de l'aplicació de Gestió de l'Inventari d'Elements.** L'IdE és el primer mòdul necessari per a desenvolupar l'aplicació de gestió de manteniment. Permetrà gestionar i consultar d'una manera integrada i homogènia tots els objectes inventariables (excloent-hi materials de manteniment, reparacions i operacions) que manega l'Ajuntament en la seva activitat diària, com ara edificis, maquinària, vehicles, mobiliari, elements d'enllumenat, etc.

La pressa de requeriments i el disseny de l'aplicació s'ha fet amb recursos propis i s'ha contractat el desenvolupament de l'aplicació.

Pressupost: 30.000 €

- **Adjudicació i inici aplicació Serveis Socials.** El SSIT ha assumit el disseny i desenvolupament de l'aplicació de gestió d'expedients de Serveis Socials que va iniciar Noves Tecnologies. Aquesta aplicació es desenvoluparà en l'entorn intranet.

Pressupost: 30.000 €

- **Renovació intranet.** Per tal de fer front a noves necessitats de comunicació interna s'ha portat a terme un canvi de disseny i una reestructuració dels continguts actuals de la intranet, afegint-hi noves àrees i serveis.

Pressupost: recursos propis

- **Inici contractació Portal Corporatiu.** S'ha elaborat el plec de condicions que descriu les funcionalitats, serveis i continguts del nou Portal corporatiu, així com les seves especificacions tecnològiques. Aquest projecte s'ha adjudicat a Osiatis per instal·lar i configurar l'eina de gestió de portals Mediapps Net.Portal i desenvolupar les aplicacions necessàries, per 64.902 €.

Pressupost: recursos propis

Objectiu PAM: Adequar els sistemes i l'organització del Servei per donar suport al model de gestió de l'Ajuntament potenciant la transversalitat i la compartició d'informació entre els diferents serveis

Projectes:

- **Adequació de la metodologia i l'arquitectura tecnològica.** Les tasques desenvolupades per portar a terme aquest procés són les següents:

Creació d'un grup de treball per la definició i implantació d'una metodologia de desenvolupament de projectes informàtics.

Disseny d'un model de dades centralitzat, integrat i homogeni que permeti eliminar la informació duplicada.

Definició i implantació de l'arquitectura dels sistemes d'informació.

Pressupost: recursos propis

- **Carta de serveis del SSIT.** S'ha elaborat la carta de serveis del SSIT, on es descriuen la missió, l'organització, els serveis i els compromisos que assoleix el servei. Es preveu la seva presentació durant l'any 2004.

Pressupost: RH

Objectiu PAM: Racionalitzar el Servei descentralitzant funcions i definint, delimitant i consolidant aquelles que li pertocuen

Aquest objectiu té dependències, com ara la renovació de la cartografia i el desenvolupament d'eines informàtiques que permetin a l'usuari ser autosuficient, que han retardat la seva execució.

Actuacions realitzades per la secció d'Informació de Base

No existeix cap objectiu del PAM lligat a aquesta secció.

Projectes:

- **Posada al dia i depuració de la informació de volumetries de la cartografia.** S'ha incorporat a la cartografia la informació de les volumetries que havien quedat endarrerides (aproximadament un any i mig) i s'ha revisat la informació de volumetries migrada des d'Arc/Info, corregint les seccions errònies.

Pressupost: recursos propis. 2 Becaris i un tècnic del SIB.

- **Elaboració de la guia urbana en paper.** S'ha creat una versió de la cartografia actualitzada per fer la guia en paper incloent els equipaments municipals, per la qual cosa s'ha fet una revisió amb els departaments responsables d'aquests.

Pressupost: recursos propis. 2 tècnics del SIB i 1 becari.

- **Posada en marxa de les eines informàtiques per fer intercanvis d'informació gràfica amb la Gerència Cadastral (FICC i FX-CU1).** A més de la posada en marxa i formació dels usuaris d'aquestes eines, s'ha depurat la informació gràfica per tal de poder fer els traspasos correctament.

Pressupost: de l'any 2002 (7.500 €)

- **Migració d'Arc/Info a Autodesk.** S'ha dissenyat i implantat una aplicació de cerca per codi de parcel·la i referència cadastral sobre Autodesk i s'han definit els requeriments per una aplicació d'impressió i depuració de la informació migrada corregint els errors detectats. El projecte prové del 2002 i continuarà el 2004.

Pressupost: 5.768 €

- **Actualització de la cartografia.** S'han identificat les zones més desactualitzades i s'ha realitzat un vol per a fer la restitució. D'altre banda s'ha iniciat la implantació de la xarxa utilitària de quart ordre, s'ha valorat l'estat de la cartografia per poder decidir el tipus de restitució a fer i s'han sol·licitat ofertes per fer la valoració de costos. El projecte prové del 2002 i continuarà el 2004.

Pressupost: vol de la ciutat, 9.773 €; desplegament de la xarxa utilitària de 4t ordre, subvencionat per l'ICC; control de la subxarxa, pressupost de 2004 (2.505,60 €)

- **Participació en el projecte IDEC.** S'han elaborat les metadades de les principals capes d'informació de la cartografia de Mataró (7 metadades fetes), per tal d'incorporar-les en el catàleg de la Infraestructura de Dades Espacials del Institut Cartogràfic de Catalunya.

Pressupost: recursos propis i suport del projecte IDEC.

- **Tancament del cens de 2001.** Per tal de quadrar amb l'INE el padró d'habitants després del cens del 2001, s'han enviat cartes a les persones proposades per l'INE com a baixes del padró i s'han preparat expedients de baixes per inscripció indeguda en els casos adients. El projecte prové del 2002 i continuarà el 2004.

Pressupost: recursos propis. Becaris i tècnica del padró.

- **Elaboració del “Estudi de la Població”**. S’han extret i preparat les dades del padró per què l’àrea d’Estudis elabori les estadístiques que fonamenten el document.

Pressupost: 1.914 €

Indicadors

Ordinadors personals i impressores adquirits i reciclats

Ordinadors personals adquirits

S’han adquirit un total de 29 ordinadors nous amb una despesa de 30.948 €. La distribució de la seva instal·lació per àrees és la següent:

¡Error! Vínculo no válido.

Cal tenir present que, dels 13 ordinadors destinats a Interior i Hisenda, 6 són servidors que ofereixen serveis corporatius.

Ordinadors personals reciclats

També s’han fet instal·lacions de ordinadors personals reciclats que tenen prestacions suficients per seguir executant el software corporatiu. La distribució per àrees de les mateixes és la següent:

¡Error! Vínculo no válido.

Portàtils, impressores i altres.

A part d’ordinadors, també s’han instal·lat altres perifèrics, amb una despesa total de 14.200 €:

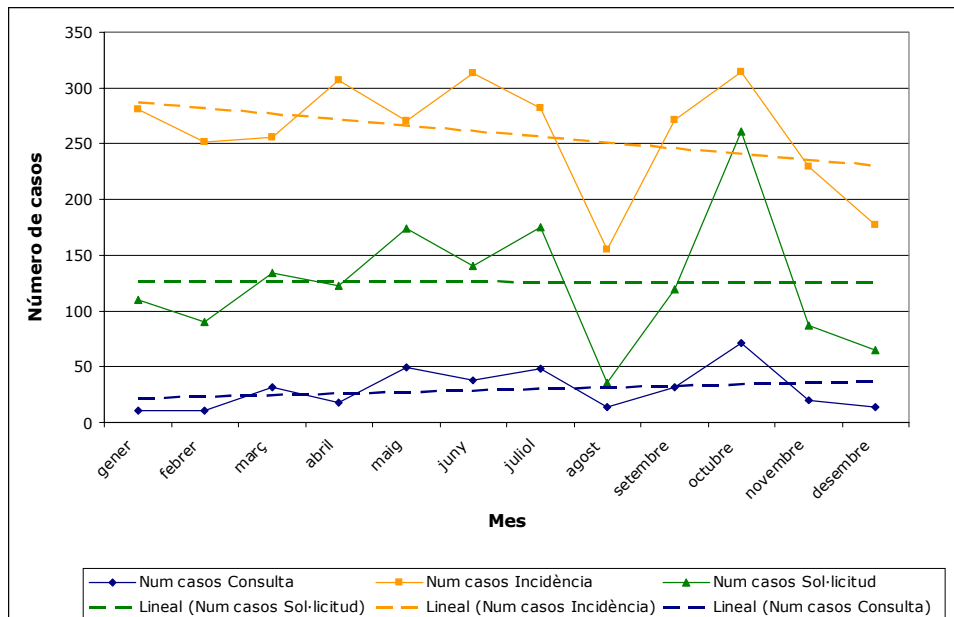
Estadístiques del Centre d'Atenció a l'Usuari

Total de casos per departament i servei

Departament	Servei	Num casos	% casos
Departament de la Via Pública		516	10,64%
	Genèric	68	1,40%
	Servei de la Policia Local	309	6,37%
	Servei de Mobilitat	64	1,32%
	Servei de Protecció Civil	10	0,21%
	Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública	65	1,34%
Departament de Presidència		324	6,68%
	Genèric	324	6,68%
Departament de Serveis Municipals i Manteniment		239	4,93%
	Genèric	19	0,39%
	Servei de Manteniment	135	2,78%
	Servei de Serveis Municipals	30	0,62%
	Unitat Adm. de Serveis Municipals i Manteniment	55	1,13%
Departament de: Urbanisme, Obres, Llicències		423	8,72%
	Genèric	45	0,93%
	Regidoria Ciutat Sostenible	14	0,29%
	Servei de Llicències	187	3,85%
	Servei d'Obres	104	2,14%
	Servei d'Urbanisme	73	1,50%
Departament d'Interior i Hisenda		1.833	37,79%
	Genèric	25	0,52%
	Servei de Compres i Contractacions	101	2,08%
	Servei de Gestió Econòmica	177	3,65%
	Servei de l'Oficina d'Atenció Ciutadana	184	3,79%
	Servei de Recursos Humans	264	5,44%
	Servei de Secretaria General	106	2,19%
	Servei de Tresoreria	95	1,96%
	Servei d'Informació de Base	541	11,15%
	Servei d'Ingressos	321	6,62%
	Servei d'Intervenció	19	0,39%
Empreses Públiques Municipals		37	0,76%
	Promocions Urbanístiques Mataró SA (PUMSA)	37	0,76%
Grups Municipals		85	1,75%
	Grup Municipal CIU	30	0,62%
	Grup Municipal ERC	2	0,04%
	Grup Municipal ICV-EUiA	41	0,85%
	Grup Municipal PP	7	0,14%
	Grup Municipal PSC	5	0,10%
Organismes Autònoms		817	16,84%
	Consorci per al Tractament dels Residus Sòlids Urbans	8	0,16%
	Fundació Tecnocampus	2	0,04%
	Institut Municipal de Promoció Econòmica de Mataró	396	8,16%
	Institut Municipal d'Educació (IME)	140	2,89%
	Patronat de l'Escola Univer. Politèc. de Mataró	23	0,47%
	Patronat Municipal de Cultura	146	3,01%
	Patronat Municipal d'Esports	102	2,10%
Serveis Personals i Regidories Transversals		577	11,89%

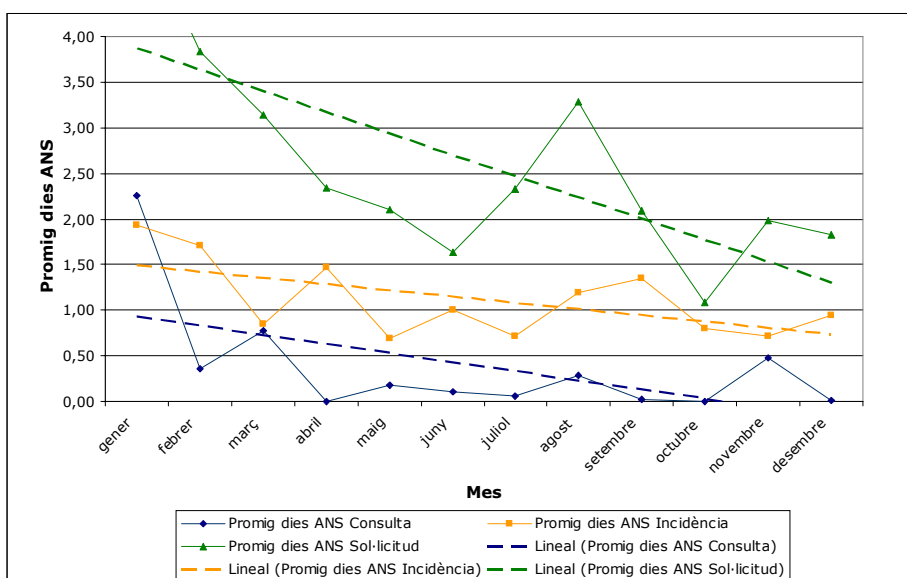
Departament	Servei	Num casos	% casos
	Genèric	154	3,17%
	Regidoria de Relacions Ciutadanes	81	1,67%
	Regidoria d'Igualtat i Solidaritat	113	2,33%
	Servei de Sanitat i Serveis Socials	229	4,72%
Total general		4.851	100,00%

Total de casos per tipus i mes



Promig de dies de resolució segons ANS per tipus i mes

El temps de resolució segons Acord de Nivell de Servei (ANS) només té en compte el temps en horari laboral transcorregut entre l'inici i el tancament del cas. La progressió d'aquest indicador es clarament positiva, tenint en compte que els recursos assignats no han variat i el nombre de casos ha augmentat lleugerament.



Resum de les tasques d'operació de telecomunicacions

Tot i no disposar encara d'una eina informàtica per gestionar les tasques d'operació (tant d'infraestructura pròpia com de serveis contractats) es mostra a continuació un resum d'actuacions:

Incidències/sol·licituds resoltes	95
Línies donades d'alta	25
Reprogramacions de centraleta:	
Desviaments	26
Canvis de categoria	14
Grups de captura	12
Número total d'aparells espatllats	20

Connexió de seus a la xarxa de fibra òptica

Segons prioritats establertes en el document "Pla de Telecomunicacions 2001".

Indicador	2001	2002	2003
Kilòmetres de fibra òptica :	14 km	18 km	20 km
Núm. dependències municipals amb FO:	22	26	29
Dependències prioritat 1:	78% (14/18)	94% (17/18)	94% (17/18)
Dependències prioritat 2:	55% (6/11)	64% (7/11)	91% (10/11)
Dependències prioritat 3:	25% (2/8)	25% (2/8)	25% (2/8)
Dependències prioritat 4:	0%	0%	0% (0 /4)
Dependències prioritat 5:	0%	0%	0% (0 /54 equipaments i escoles)

Pla Telecom Fibra Òptica	Dependències prioritat 1	Dependències prioritat 2	Dependències prioritat 3	Dependències prioritat 4
Estat a 2001	Ajuntament Riera Oficines Carreró S.Territorials Euromat Esmandies Manteniment Patronat Cultura Arxiu Municipal Sanitat i S.Socials Patronat d'Esports Oficines c/Sta Marta Registre Propietat Impem c/Herrera Teatre Monumental	Figueretes Museu Eupm I.P.Miquel Biada Aigues Mataró Nou edif. Aigües	Centre Cívic Molins Oficina Def. Ciutadà	-
2002	ccCerdanyola Recinte Firal Nou edif. Via Pública	ccRocafonda	-	-
2003	-	Sídral Centre Cívic Boet Edif. Tesa	-	-
Pendents	Tecnocampus (nou)	Biblioteca Municipal	Centre Cívic Cirera Piscina Municipal Mercat Plaça Cuba Escola A.Taronjers Equip P. Madoz Can Boada	El Sorrall Viver Mpal Magatzem C/Form Magatzem Energia

7. L'ATENCIÓ CIUTADANA

Missió del Servei d'Atenció Ciutadana: Millora Continuada en l'atenció dels ciutadans i ciutadanes de Mataró

• **OBJECTIUS PAM 2003**

- Estendre el model integral d'atenció ciutadana a través d'una triple via: telefònica, telemàtica i presencial.

• **OBJECTIUS OPERATIUS:**

Dins el Programa d'Actuació Municipal 2003, es van marcar els següents objectius operatius:

- Consolidació del 010, ampliant el servei i el nombre de trucades rebudes.
- Ampliació del nombre de tràmits a través del canal telemàtic.
- Definició del model per al desplegament en el territori, a mig i a llarg termini dels estàndards d'atenció ciutadana.

• **PROJECTES REALITZATS I AVALUACIÓ**

Les línies d'actuació per assolir aquests objectius han estat:

1. ASSUMPCIÓ DE NOVES COMPETÈNCIES AL TELÈFON 010 (Ampliació del servei)

Que el 010 es consolida com a telèfon d'atenció ciutadana, ens ho demostra l'augment de trucades ateses aquest any 2003: De les 77.807 trucades ateses l'any 2002, es passa a 91.250 trucades el 2003. (Per tant s'han rebut 13.943 trucades més l'any 2003; dit d'una altra manera, hi ha hagut un augment del 18% respecte l'any anterior)

Això ha estat possible gràcies a :

a) L'assumpció de noves competències:

Durant aquest any 2003 s'han incorporat al 010 per a ser gestionades les tramitacions administratives següents:

- Inscripcions Agència de suport a la Gent gran
- Inscripcions jornades Innovació i ciutadania
- Sol·licitud de permís d'ocupació de la via pública
- Inscripcions taula rodona 9 d'abril
- Inscripcions conferència dia 6 de maig
- Inscripcions a la mitja marató
- Inscripció a la Jornada de portes obertes de l'Ajuntament
- Sol·licitud de transport adaptat per la Creu Roja per anar a Votar : Eleccions municipals i autonòmiques.
- Inscripcions Jornades Policia Local
- Sol·licitud d'enviament del plànol de la ciutat
- Inscripcions al programa Prosper
- Consultes al cens electoral

Tenint en compte tot el que varem incorporar com a gestió administrativa al 010 durant l'any 2002, el fet de realitzar inscripcions a través del telèfon suposa el 50% de les tramitacions que es realitzen a través del telèfon. També hem pogut observar que tots aquells tràmits que es varen anar incorporant duran l'any 2002, han anat consolidant-se durant l'any 2003, ja que ha augmentat el nombre de demandes referents a aquests tràmits .

b) Consolidació del telèfon 010 com a telèfon d'atenció als usuaris de Mataró Bus.

A partir de Novembre del 2002, el telèfon 010 es converteix en el telèfon dels usuaris del Mataró Bus. Si bé aquesta és una activitat que pertany a l'any 2002, és al llarg del 2003 que es consolida.

c) Campanya de promoció del Servei d'atenció ciutadana

L' 1 d'octubre de 2003, i seguint les instruccions de Telefònica, es va canviar la numeració de tots els telèfons 900 . Aquest fet ens va afectar en la mesura que el nostre telèfon d'atenció ciutadana per atendre trucades des de fora de Mataró, o des d'un telèfon mòbil es feia a través del numero 906.310.010. El nostre nou número de telèfon per a trucades des de mòbil o de forma de Mataró es va convertir en el 807.117.010

Degut a aquest canvi de numeració, l'Ajuntament de Mataró va haver de dissenyar una campanya per comunicar-ho als ciutadans.

La campanya de comunicació del 807 va anar dirigida a tots aquells ciutadans susceptibles d'utilitzar en algun moment el Telèfon d'Atenció Ciutadana (010) des d'un telèfon mòbil, o de fora de Mataró. (Un dels grups d'usuaris més afectats per aquest canvi de numeració varen ser els usuaris de Mataró Bus, donat que aquests acostumen a fer-nos les seves trucades a través de mòbil des de la mateixa parada d'autobús per demanar informació sobre aquest servei.)

La campanya va consistir en :

- Reedició dels materials de Mataró Bus afectats pel canvi de telèfon:
 - Enganxines per les marquesines
 - Funda bitllet
- Reedició fullet dels Serveis d'Atenció Ciutadana.
- Element de promoció: “piunch per a mòbil”, per donar als usuaris de Mataró Bus i a totes aquelles persones que fessin qualsevol gestió de forma presencial a qualsevol de les tres Oficines d'Atenció Ciutadana.
- Comunicació del nou prefix al web municipal.

2. AMPLIACIÓ DEL NOMBRE DE TRÀMITS A LA WEB. (L'atenció telem@tica)

Actuacions dutes a terme l'exercici de 2003

A) Tràmits incorporats any 2003

Durant l'any 2003, s'han anat incorporant un total de 35 tràmits nous :

B) Tràmits Actualitzats durant l'any 2003:

- | | |
|---|----------|
| • 2ª Setmana de les Noves Tecnologies: Recerca de Feina mitjançant INTERNET | 03/12/03 |
| • 2ª Setmana de les Noves Tecnologies: Taller de Weblogs - Publica el teu diari a Internet | 03/12/03 |
| • 2ª Setmana de les Noves Tecnologies: Tallers INTERNET | 03/12/03 |
| • Ajudes tècniques a la llar per a persones amb manca d'autonomia. | 19/01/04 |
| • Atenció Gent Gran i Persones amb Dependència: Acolliment Residencial | 19/01/04 |
| • Atenció Gent Gran i Persones amb Dependència: Atenció a la Llar per a majors de 65 anys | 19/01/04 |
| • Atenció Gent Gran i Persones amb Dependència: Casals municipals de gent gran | 19/01/04 |
| • Atenció Gent Gran i Persones amb Dependència: Centre de Dia per a Gent Gran | 19/01/04 |
| • Atenció Gent Gran i Persones amb Dependència: Dinars a Domicili | 03/02/04 |
| • Atenció Gent Gran i Persones amb Dependència: Hospital de dia | 19/01/04 |
| • Atenció Gent Gran i Persones amb Dependència: Medalla de Centenari | 03/02/04 |
| • Atenció Gent Gran i Persones amb Dependència: Menjador gent gran de Cerdanyola | 09/07/03 |
| • Atenció Gent Gran i Persones amb Dependència: PADES -Programa Atenció Domiciliària Equip de Suport- | 19/01/04 |
| • Atenció Gent Gran i Persones amb Dependència: Persones grans, Grans persones | 19/01/04 |
| • Atenció Gent Gran i Persones amb Dependència: Pla de preparació per a la Jubilació Activa | 25/11/03 |
| • Atenció Gent Gran i Persones amb Dependència: Programa atenció persones més grans de vuitanta anys. | 19/01/04 |
| • Atenció Gent Gran i Persones amb Dependència: Programa Noces d'Or | 03/02/04 |
| • Atenció Gent Gran i Persones amb Dependència: Servei a domicili d'atenció a la persona | 19/01/04 |
| • Atenció Gent Gran i Persones amb Dependència: Servei de bugaderia per a persones grans | 19/01/04 |
| • Atenció Gent Gran i Persones amb Dependència: Teleassistència pública | 19/01/04 |
| • Atenció Gent Gran i Persones amb Dependència: Transport adaptat | 19/01/04 |
| • Atenció Gent Gran i Persones amb Dependència: Viure en família | 19/01/04 |
| • Atenció Gent Gran i Persones amb Dependència: Xec Servei | 19/01/04 |
| • Autoritzacions per fer foc i cremes en terrenys forestals | 23/01/04 |
| • Campanya Ascensors pels barris de Rocafonda i El Palau | 26/09/03 |
| • Cens electoral: informació i consulta | 23/01/04 |
| • Cursos de formació ocupacional 2003 | 19/01/04 |
| • Cursos de formació ocupacional contínua 2003 | 19/01/04 |
| • Cursos de Monitors/es d'Activitats del Lleure | 29/08/03 |
| • Denúncies judicials per internet | 05/11/03 |
| • Estadets Temporals per a Gent Gran discapacitada | 03/02/04 |
| • IBI (Impost Béns Immobles): Bonificació per Famílies Nombroses | 19/01/04 |
| • Inscripcions NIT OBERTA | 20/01/04 |
| • Llicència d'Obres: comunicació obra exempta de llicència | 20/01/04 |
| • Locals i espais municipals: Sol·licitud d'utilització | 20/01/04 |

Durant l'any 2003, s'han mantingut actualitzats tots els tràmits penjats al web, incorporant-hi totes aquelles modificacions necessàries i que els diferents serveis han dut a terme i vetllant per que no es produeixin errors. És per això que durant aquest any s'han efectuat modificacions a 135 tràmits penjats al web.

Paral·lelament a l'actualització dels tràmits s'han anat incorporant els documents associats de sol·licituds dels tràmits per tal de fer més accessible les diferents gestions al ciutadans.

3. POSADA EN FUNCIONAMENT DE LES OFICINES DE ROCAFONDA I Cerdanyola

A finals de Març del 2003 es posaven en marxa 2 noves oficines d'atenció ciutadana a la ciutat, a Rocafonda i a Cerdanyola - ambdues al 2 centres cívics d'aquests barris -.

Aquesta posada en marxa era la materialització de tot el treball previ que havíem estat realitzant de forma transversal membres dels Serveis de Relacions Ciutadanes, Organització I Atenció Ciutadana.

El traspàs de l'atenció ciutadana que es duïa a terme des d'aquests dos Centres Cívics (Rocafonda i Cerdanyola) al nou model d'atenció ciutadana requeria un treball d'anàlisi per part dels membres integrants de l'equip de treball, i que passava per la definició i establiment d'un model d'atenció ciutadana per a la ciutat.

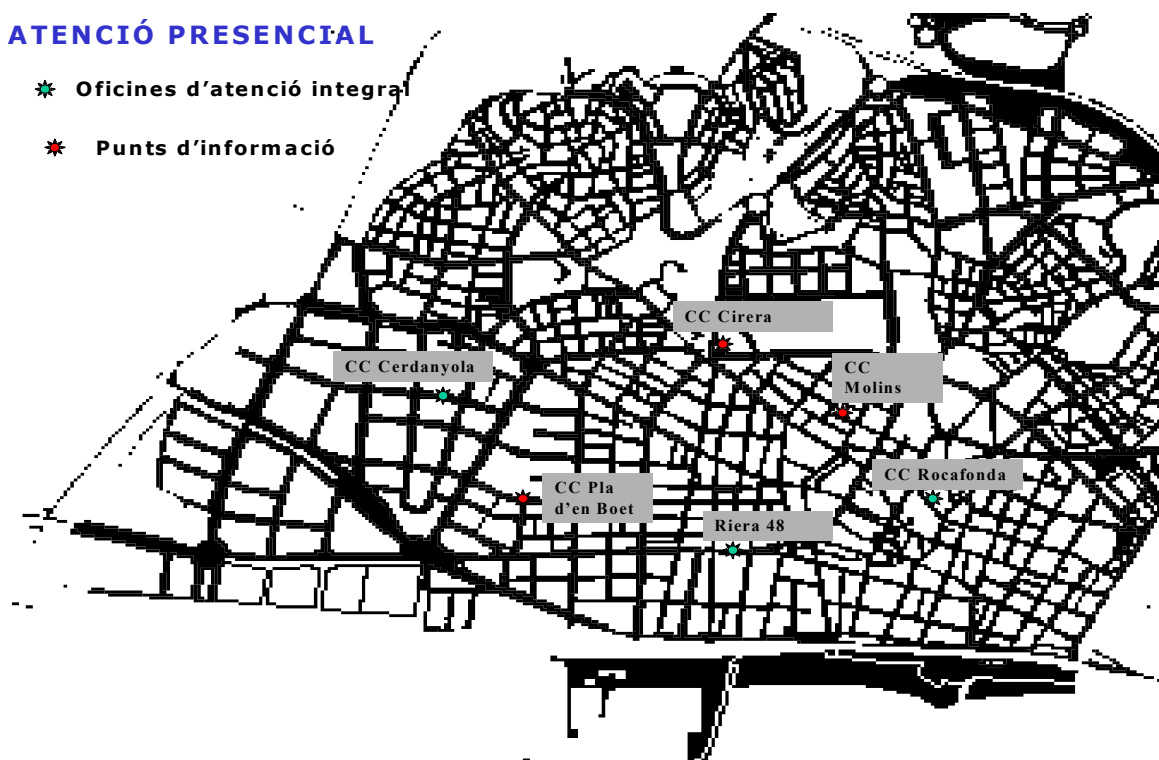
La obertura d'aquestes 2 noves oficines va respondre a la necessitat d'estendre el nou model d'atenció ciutadana al territori, acomplint així amb un dels nostres objectius operatius: la "DESCENTRALITZACIÓ TERRITORIAL DEL CANAL PRESENCIAL".

Per això, es va dividir la ciutat en 3 zones :

- La Zona EST : Oficina d'Atenció ciutadana de Cerdanyola
- La Zona OEST: Oficina d'Atenció Ciutadana de Rocafonda
- La Zona CENTRE : Oficina d'atenció Ciutadana de La Riera

ATENCIÓ PRESENCIAL

- * Oficines d'atenció integral
- * Punts d'informació



Aquestes 3 oficines, a més, havien d'oferir el mateix, és a dir :

- Mateix horari : De dilluns a divendres de 9 a 19 hores ininterrompudament.
- Mateix nombre i condicions de tramitació (Es pot realitzar el mateix que es feia fins ara a la Oficina de la Riera)
- Personal polivalent i capaç de donar resposta a les demandes dels ciutadans.

Així doncs la posada en marxa d'aquestes dues noves oficines obeeia als objectius següents:

- Descentralitzar l'atenció ciutadana amb estàndards del model de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, millorant els conceptes d'accessibilitat i proximitat a la ciutadania

- Construir un servei d'Atenció Ciutadana (presencial) amb un únic equip integrat que actuï amb flexibilitat en els diferents punts de servei
- Disposar d'una oferta de servei d'atenció presencial més equilibrada amb la distribució territorial de la població de la ciutat.
- Aconseguir atendre el màxim de demanda d'usuaris a les dues noves Oficines, alleugerint la càrrega que suportava la Oficina d'atenció Ciutadana del Centre, reequilibrant així la demanda d'usuaris en el mapa de la ciutat: Val a dir que aquest darrer objectiu no ha estat del tot aconseguit donat que la obertura de dues noves oficines ha incrementat la demanda en el propi territori, però no ha alleugerit massa la demanda de l'Oficina Centre. El resultat ha estat un augment global de la demanda d'atenció ciutadana –veure dades dels indicadors-

Des de la seva posada en funcionament, les oficines de Rocafonda i Cerdanyola han atès un total de 25.695 persones. (9.703 a Rocafonda i 15.992 a Cerdanyola).

4. LA CREACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA

Des de la posada en funcionament de la PRIMERA OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA, l'any 1999, fins avui, el Servei de l'Oficina d'Atenció Ciutadana ha passat de tenir una sola oficina, a tenir :

- 3 Oficines d'Atenció Ciutadana
- 1 Telèfon 010 d'atenció ciutadana
- La Tutela dels tràmits a la web

Per tant calia una reestructuració del propi servei per tal de poder donar entitat al model d'atenció ciutadana. Es va crear doncs el SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA, que emparava els 3 canals d'atenció que l'Ajuntament posava a disposició del ciutadans:

- 1 Canal presencial : 3 oficines i 10 hores de servei al dia de manera ininterrompuda, de dilluns a divendres. (Obert de 9 a 19 hores)
- 1 Canal Telefònic : Un telèfon 010 amb 24 hores de servei, tots els dia de l'any.
- 1 Canal telemàtic : amb accés les 24 hores al dia tots els dies de l'any.

Cada un d'aquests canals d'atenció forma part d'un eix estratègic de treball a l'interior del propi servei, el que fa que puguem treballar de manera més còmode la millora continuada del servei que hem de prestar als ciutadans.

• INDICADORS ATENCIÓ PRESENCIAL, TELEFÒNICA I TELEMÀTICA (Servei de l'Oficina d'Atenció Ciutadana)

A. Persones ateses

Persones ateses pel SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA	
Presencialment	100.208
Telefònicament 010	91.750
Telefònicament Central de l'Ajuntament	47.497
Via web	4.127
Total persones ateses	243.582

(●)

B. Gestions realitzades

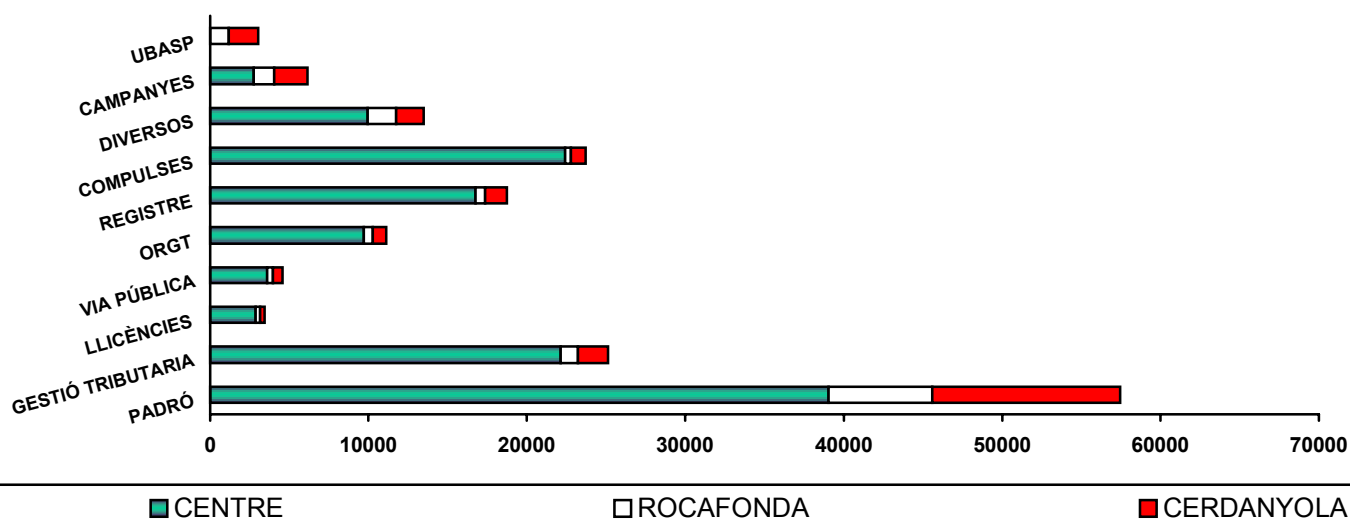
Gestions realitzades pel SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA	
Presencialment	175.182
Telefònicament	91.750
Via web	4127
Total persones ateses	271.059

(●)

C. Increments comparatius 1999 a 2003

Increments comparatius de 99 a 2003					
Marc comparatiu	1999	2000	2001	2002	2003
Persones ateses presencialment	51.792	64.812	69.357	71.108	100.208
Persones ateses telefònicament	23.637	26.987	29.697	77.807	139.247
Persones ateses telemàticament	-	-	-	2.268	4.127
Total persones ateses	75.429	91.799	99.054	151.183	243.582
Total gestions realitzades	103.553	122.559	145.894	197.146	271.059
Mitjana de gestions per persona	1'3	1'3	1'4	1'3	1'2

(●) : Les dades de tràmits Web, que ens han estat facilitades pel SITT, i exposades en aquesta memòria d'activitat, fan referència a les persones que han utilitzat el WEB. En cap cas es tracta d'una memòria de "Coordinació

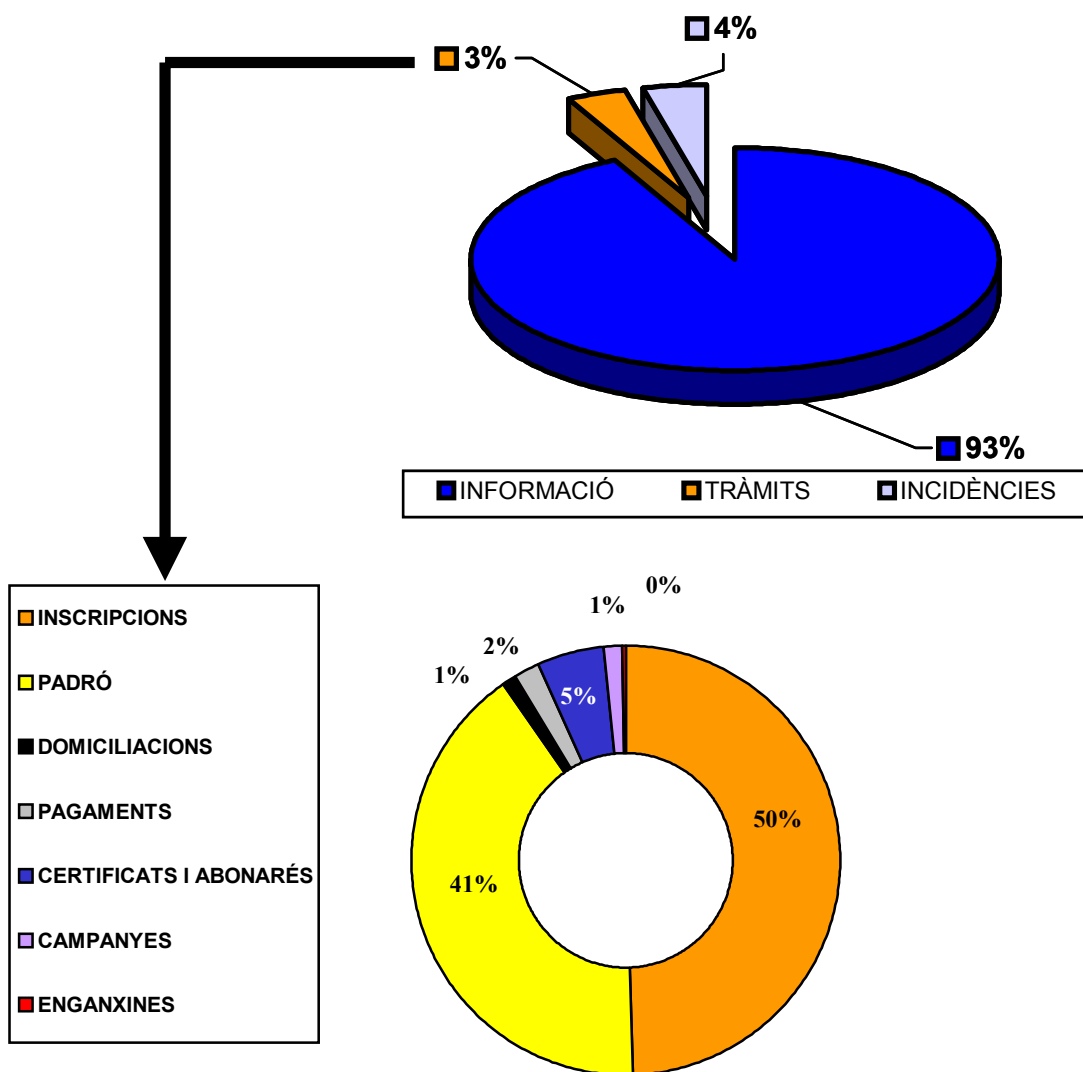


WEB", que és d'un abast molt més ampli. Aquestes dades, doncs poden ser considerades com a parcials ja que no contemplem els indicadors que es puguin comptabilitzar a d'altres serveis, donat que es tracta de la memòria de gestió del Servei d'Atenció Ciutadana

D. Tipologia de tràmits realitzats (Tipologia del servei prestat)

Presencialment: 175.182 gestions realitzades a través de les Oficines d'Atenció Ciutadana de Rocafonda, Cerdanyola i Centre, durant l'any 2003.

Telefònicament: 91.750 trucades ateses a través del telèfon 010 durant l'any 2003, de les quals :



Telemàticament: 4.127 gestions realitzades a través del web

