

2002

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



ÍNDEX

1. Presentació	3
2. El Departament d'Interior i Hisenda	4
3. Sotsdirecció Econòmica	6
3.1. Servei d'Intervenció	13
3.2. Servei de Tresoreria	14
3.3. Servei d'Ingressos	22
3.4. Servei de Compres	29
3.5. Servei de Gestió Econòmica	35
4. Els Recursos Humans	43
5. Secretaria General	59
6. Els Recursos Tecnològics (SIB)	63
7. L'Atenció Ciutadana	72

1. PRESENTACIÓ

Aquesta memòria, la segona del Departament d'Interior i Hisenda de l'Ajuntament en aquest format, és fruit de l'esforç conjunt dels professionals que han treballat en totes les activitats que es relacionen i que van dirigides a la consecució dels objectius programàtics d'una forma més eficient i eficaç.

Aquests objectius es van recollir en el Programa d'Actuació Municipal del 2002 y durant tot l'any s'ha treballat per tal d'assolir-los. Hem intentat sintetitzar i oferir els elements més útils d'aquest treball en el present document.

En la memòria que presentem hi ha un recull de les diferents actuacions del Departament d'Interior i Hisenda, entre totes elles m'agradaria destacar-ne algunes:

- La millora de l'atenció ciutadana amb la posada en marxa del servei 010
- L'impuls del Pla de Qualitat amb l'aprovació de diverses Cartes de Servei
- La racionalització de les telecomunicacions; som el primer municipi de Catalunya que les va treure a concurs

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

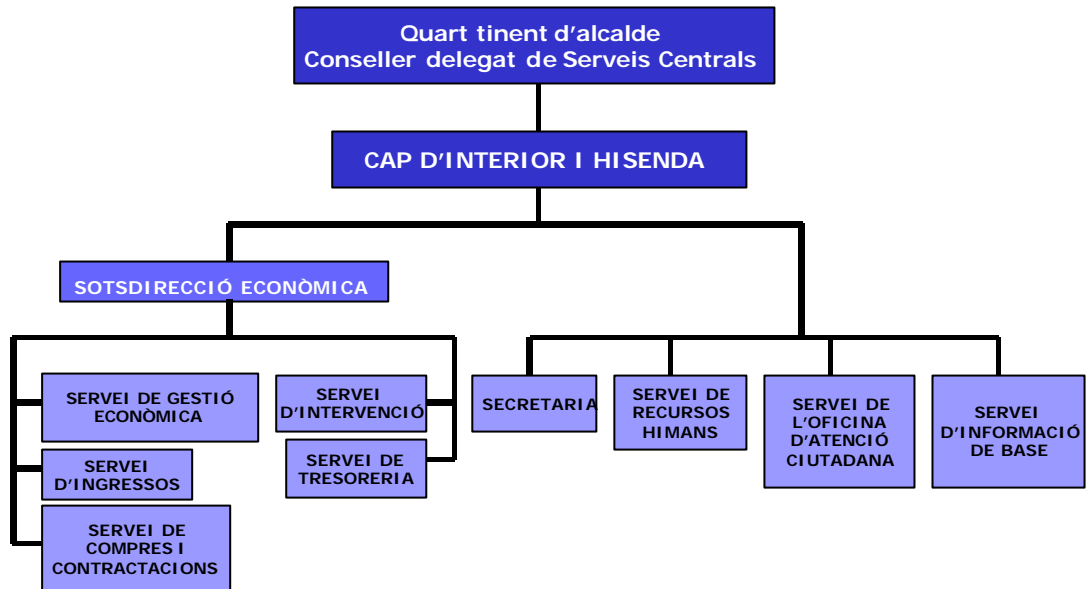
Ramon Bassas Segura

Quart tinent d'alcalde

Conseller delegat de Serveis Centrals

2. EL DEPARTAMENT D'INTERIOR I HISENDA

◆ L'ORGANIGRAMA



◆ ELS OBJECTIUS DEL PROGRAMA D'ACTUACIÓ MUNICIPAL 2002

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

9.1. Impulsar la qualitat en el conjunt dels serveis públics per satisfer els ciutadans i facilitar l'exercici dels seus drets i deures.

Aquest objectiu s'ha assolit gràcies a la continuïtat en la implantació del Pla de Qualitat, concretant-se en l'elaboració i posada en marxa de les Cartes de Compromís dels principals Serveis: Carta de Serveis General, Policia Local, Sanitat i Serveis Socials i Esports i en l'autoavaluació de la situació de l'organització en matèria de qualitat, seguint el model EFQM.

D'altres accions que també donen impuls a la qualitat en els serveis són els relatius al desplegament del Model Integral d'Atenció Ciutadana en una triple dimensió (presencial, telefònica i telemàtica), concretant-se aquest any 2002 en la posada en

9.2. Millorar l'actuació municipal possibilitant que els Departaments i/o Serveis disposin d'una gestió més autònoma i descentralitzada.

Dins aquest objectiu es consoliden accions dirigides a dotar d'una major eficiència i fer possible una major descentralització els diferents processos i disponibilitat de sistemes

Podem observar com s'estan implantant la gestió per processos de la despesa pressupostària automatitzant la gestió d'expedients de Gestió Econòmica. També, durant el 2002 s'ha augmentat la disponibilitat dels sistemes informàtics i el nivell de satisfacció dels seus usuaris, s'han integrat sistemes d'informació i consolidat i unificat la informació de les bases de dades corporatives. D'altra banda, dues de les accions previstes per al 2002 van ser la implantació del procediment de gestió dels expedients de contractació i l'inici del procés de descentralització de la gestió de recursos humans.

infraestructures de telecomunicacions adequades per a un millor funcionament intern i per poder oferir més i millors serveis a la ciutadania.

L'impuls de les TIC dotant d'unes adequades infraestructures de telecomunicacions a l'Ajuntament es consolida com un objectiu bàsic per al correcte funcionament intern. Durant el 2002 es van realitzar, entre d'altres, les següents accions: s'ha tret a concurs i s'han adjudicat els serveis de telecomunicacions amb l'objectiu d'obtenir una considerable reducció en la despesa; s'ha millorat la xarxa corporativa de comunicacions 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.

3. SOTSDIRECCIÓ ECONÒMICA

◆ MISSIÓ

Garantir la solidesa econòmica i financera de l'Ajuntament:

- obtenint els recursos financers necessaris 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

◆ ELS INSTRUMENTS

- Els **contractes programa** entre l'Ajuntament i les empreses municipals que garanteixin la presa de decisions i el flux econòmic basat en l'assoliment dels objectius.
- El **quadre de comandament** del pressupost que ens permeti l'anàlisi i presa de decisions de manera àgil.
- Els **contractes de gestió conjunta en els subministraments** i les compres entre tots els integrants del "grup Ajuntament" que aconseguixin economies d'escala.
- Els **estudis de costos** dels serveis que analitzin la seva evolució, tendència i
- Les **auditories externes** de control de legalitat i eficiència
- Els **manuals de procediments** de la gestió del pressupost, **cartes de serveis i certificacions** que garanteixin la qualitat de la nostra activitat.
- El **pla de locals** que planifiqui, assigni i redistribueixi els recursos immobiliaris existents.

Quant a la millora de l'eficiència dels serveis que gestionem directament, hem avançat substancialment en els camps on hem intervingut: comunicacions, neteja, telefonia, igual que hem fet passos significatius en l'extensió de les contractacions als organismes autònoms, de cara a l'obtenció d'estalvis en els costos de les contractes.

◆ VISIÓ PRESSUPOSTÀRIA GENERAL

La situació econòmica financera de l'Ajuntament es mostra en les principals dades de la liquidació del pressupost de l'exercici 2002.

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

	2002		2001	
	Rtat pss	RT 31/12	Rtat pss	RT 31/12
Ajuntament	4.093.750,53	126.235,50	1.057.815,25	2.361.100,18
IMPEM	67.283,53	150.252,86	238.064,19	311.394,91
PM Cultura	162.521,86	163.600,67	32.829,61	38.879,21
PM Esports	-10.028,31	-19.092,21	66.714,60	26.135,73
E. Universitària	96.160,01	96.159,95	121.224,86	123.028,00
IME	-28.705,29	-24.951,86	101.977,15	170.291,38
Total	4.380.982,33	492.204,91	1.618.625,67	3.030.829,41

Nivell d'endeutament

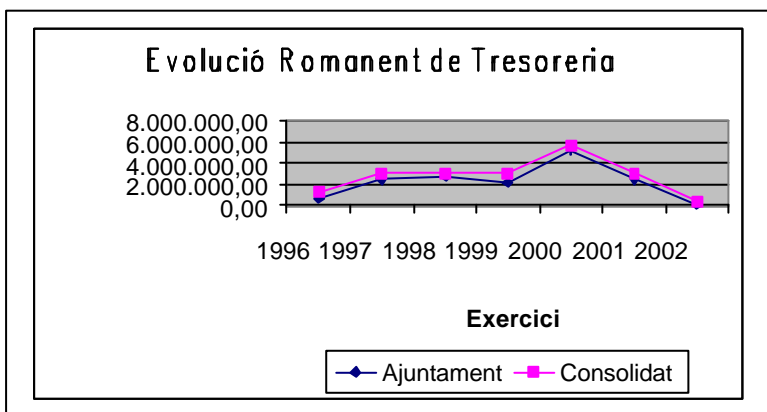
Nivell d'endeutament	31/12/02			2001
	Curt termini	Llarg termini	TOTAL	TOTAL
Ajuntament	6.000.000,00	54.904.347,99	60.904.347,99	56.537.667,19
Avals	6.520.353,03	353.715,48	6.874.068,51	5.872.888,41
PUMSA	6.310.626,72	12.358.878,27	18.669.504,99	12.677.050,22
AMSA	0,00	950.000,00	950.000	901.602,89
MESSA	0,00	218.033,00	218.033	-
Total	18.830.979,75	68.809.974,74	87.640.954,49	75.989.208,71

Ingressos corrents consolidats			96.783.929	91.021.061,83
% endeutament/ingressos			90,50%	83,49%

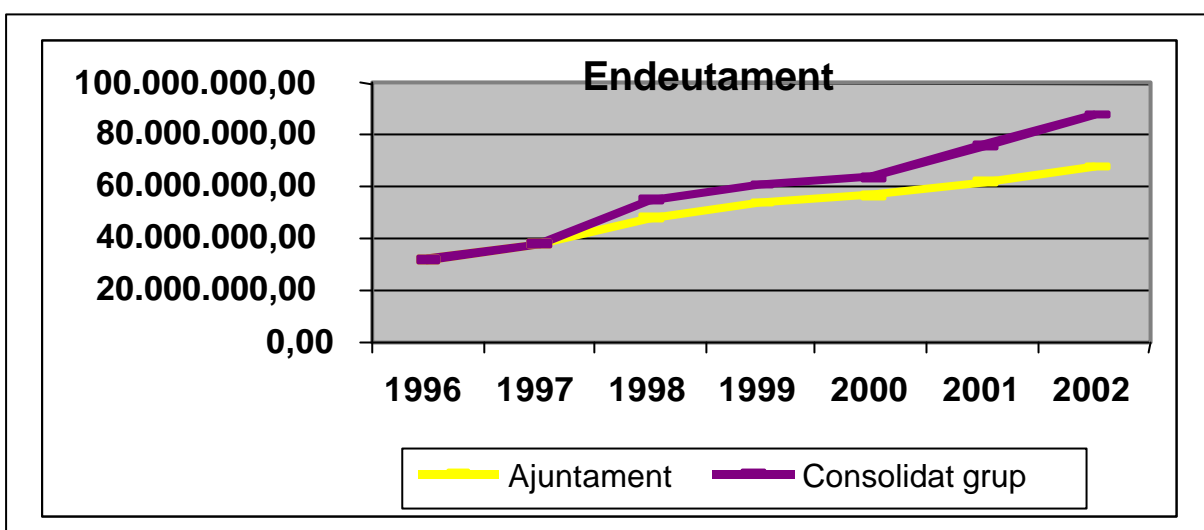
- El Romanent de Tresoreria a 31/12/2002 és positiu en el conjunt del grup. Durant l'exercici 2002 s'ha aplicat Romanent de Tresoreria de 31/12/2001 per import de 2.735.772,69 euros, Per tant, durant aquest exercici 2002, s'ha generat romanent positiu, sent suficients els ingressos generats per cobrir totes les despeses, incloent en aquests la dotació per difícil cobrament i d'altres.
- El nivell d'endeutament ha augmentat significativament, passant de representar un 83% dels ingressos consolidats en el 2001 a representar el 91% (tot i que manca la dada dels ingressos definitives de les societats en el 2002).
- PUMSA augmenta en un 50%, en el 2002, el seu nivell d'endeutament extern. L'estructura de l'organització del grup canvia: augment de l'activitat en la Societat PUMSA (cessió a la societat del servei d'aparcaments en subsòl de zones d'estacionament sotmeses a control horari i de recolzament logístic a la circulació i política de construcció d'habitatges en la Societat).

Gràficament:

Evolució del Romanent de Tresoreria a 31/12 de l'Ajuntament i Organismes Autònoms



Evolució endeutament a llarg termini



Ajuntament i Organismes Autònoms

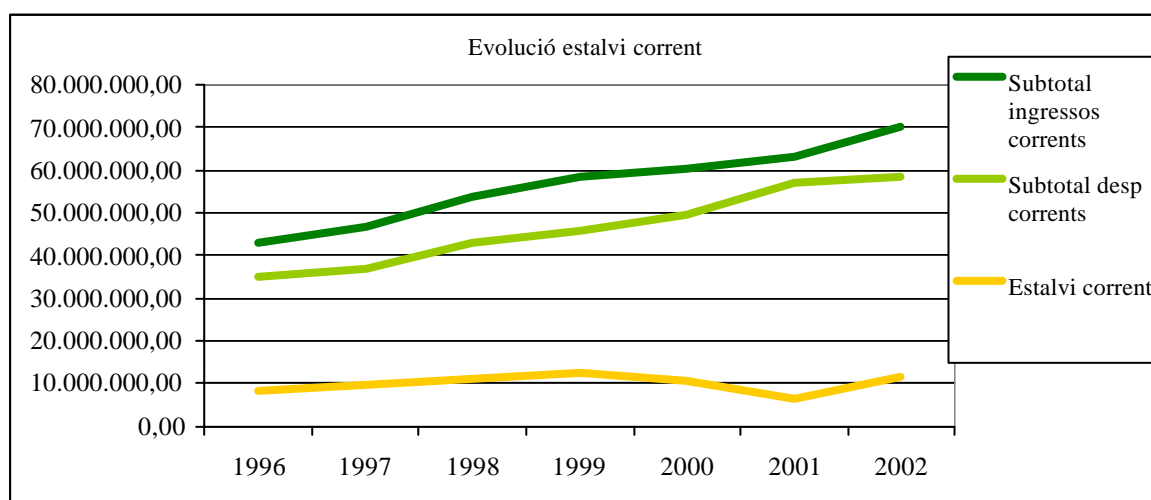
Liquidació Ajuntament Ingressos

Ingressos	2002	2001		2000		1999	
	DR nets	var 02/01 %	DR nets	var 01/00 %	DR nets	var 00/99 %	DR nets
Cap I	27.514.272,95	1,69	27.056.470,20	7,21	25.237.053,23	5,54	23.912.273,83
Cap II	2.068.045,91	3,17	2.004.504,87	-45,37	3.669.266,12	44,51	2.539.166,99
Cap III	15.306.779,14	36,12	11.244.861,92	-1,36	11.399.655,15	-0,50	11.457.074,63
Cap IV	23.343.914,06	8,95	21.425.684,17	14,41	18.727.549,05	-3,49	19.403.989,55
Cap V	2.067.544,70	34,20	1.540.654,19	3,37	1.490.477,28	44,72	1.029.927,85
<i>Subtotal ing corrents</i>	<i>70.300.556,76</i>	<i>11,11</i>	<i>63.272.175,35</i>	<i>4,54</i>	<i>60.524.000,84</i>	<i>3,74</i>	<i>58.342.432,84</i>
Cap VI	342.755,51	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cap VII	2.627.559,84	50,04	1.751.187,68	-69,05	5.658.460,67	28,02	4.420.129,94
Cap VIII	101.899,74	-1,14	103.077,05	91,98	53.691,98	-8,23	58.507,68
Cap IX	10.362.885,97	-0,52	10.416.886,88	-17,35	12.603.240,06	75,00	7.201.856,28
<i>Subtotal ing. capital</i>	<i>13.435.101,06</i>	<i>9,49</i>	<i>12.271.151,61</i>	<i>-33,00</i>	<i>18.315.392,71</i>	<i>56,80</i>	<i>11.680.493,90</i>
TOTAL ingressos	83.735.657,82	10,84	75.543.326,95	-4,18	78.839.393,55	12,59	70.022.926,74

Liquidació Ajuntament Despeses

Despeses	2002	2001		2000		1999	
	Oblig rec	Var 02/01 %	Oblig rec	Var 01/00 %	Oblig rec	Var 00/99 %	Var 00/99 %
Capítol I	18.795.625,52	3,88	18.093.393,26	8,47	16.680.977,55	5,04	15.880.883,07
Capítol II	20.411.658,98	3,32	19.755.953,46	21,91	16.205.538,00	6,33	15.240.737,71
Capítol III	2.038.746,84	-9,22	2.245.918,26	-1,45	2.279.018,07	31,26	1.736.203,59
Capítol IV	17.281.580,59	3,30	16.730.241,56	14,90	14.560.980,79	12,71	12.918.434,69
<i>Subtotal desp corrents</i>	<i>58.527.611,93</i>	<i>3,00</i>	<i>56.825.506,55</i>	<i>14,28</i>	<i>49.726.514,41</i>	<i>8,63</i>	<i>45.776.259,06</i>
Cap IX	6.943.087,61	15,71	6.000.268,89	17,61	5.101.869,53	15,68	4.410.193,19
<i>Subt desp corrents + cap IX</i>	<i>65.470.699,54</i>	<i>4,21</i>	<i>62.825.775,44</i>	<i>14,59</i>	<i>54.828.383,94</i>	<i>9,25</i>	<i>50.186.452,25</i>
Cap VI	11.358.707,57	7,16	10.599.721,95	-8,95	11.641.630,98	-17,23	14.064.285,94
Cap VII	1.450.847,91	33,63	1.085.714,79	15,37	941.112,32	-49,81	1.875.216,26
Cap VIII	3.074.488,14	-7,53	3.324.839,07	44,66	2.298.419,76	97,26	1.165.145,83
<i>Subtotal desp capital</i>	<i>15.884.043,62</i>	<i>5,82</i>	<i>15.010.275,80</i>	<i>0,87</i>	<i>14.881.163,06</i>	<i>-13,00</i>	<i>17.104.648,03</i>
TOTAL DESPESES	81.354.743,16	4,52	77.836.051,24	11,66	69.709.547,00	3,59	67.291.100,28

Evolució estalvi corrent



En l'execució dels ingressos corrents cal destacar:

- Els ingressos procedents d'impostos han estat inferiors a la seva previsió, havent tingut un augment respecte a l'exercici anterior inferior a l'augment aprovat en Ordenances Fiscals. Per contra, els ingressos procedents de multes i, amb més importància, els procedents dels fons rebuts per la participació en els ingressos de l'Estat han estat molt superiors a la seva previsió.
- Per últim els ingressos inclouen els dividendes procedents de la Societat Municipal PUMSA (600.000 euros) i una liquidació d'ingressos extraordinària en el 2002 de 2.439.000 euros, dotada com a difícil cobrament en un 65%.
- L'augment en els ingressos corrents ha estat superior al dels darrers exercicis.
- Hi ha hagut contenció en la despesa corrent, l'augment ha estat inferior al dels darrers exercicis, l'increment ha estat del 3%.
- Amb tot, l'estalvi corrent ha estat superior al de l'exercici 2001: el destí d'aquest a inversió ha estat de 1.441.468€(en el 2001 de 859.447€), mentre que per dotació de difícil cobrament i baixes de saldos d'exercicis anteriors ha estat de 3.912.204€(en l'exercici 2001 l'estalvi no va ser suficient per cobrir-ho).

3.1. SERVEI D'INTERVENCIÓ

◆ OBJECTIU PEL 2003

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 audidores, 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 2001 i dels tres primers trimestres del 2002, seguint el pla d'auditories previst

◆ INDICADORS:

Actuació:	Exercici 2002	Exercici 2001
Nombre total d'operacions sotmeses a fiscalització:	109.076	98.517
Informes d'observacions:	129	207
Informes condicionats, article 203 Llei 39/88:	53	8
Informes d'objecció suspensiva, art. 197:	1	20
Informes d'objecció simple, art. 196:	1	16
Informes omissió fiscalització prèvia, article 200:	60	37
Informes fiscalització plena:	14	10

3.2. SERVEI DE TRESORERIA

OBJECTIU 1	
<i>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, oprimitzant en tot moment la posició de tresoreria..</i>	
Prioritat	1
Valoració	<p>L'objectiu de mantenir els terminis de pagament a proveïdors entre els 60 i els 90 dies en general s'ha mantingut, només en alguns casos es supera aquesta mitjana. (quadre 1)</p> <p>Per aconseguir aquest objectiu, s'han pactat polisses de tresoreria per valor de 6.000.000 euros, amb unes condicions de finançament òptimes segons dades de mercat. (Quadre 2).</p>

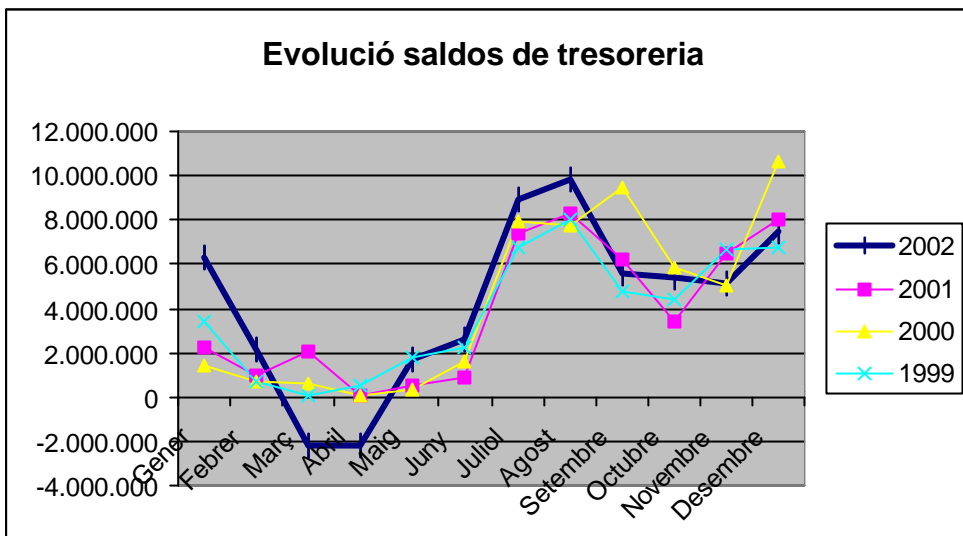
Quadre 1: Polisses de tresoreria 2003

TERMINIS MITJANS DE PAGAMENT PER SERVEIS 4ART TRIMESTRE 02	
Termini màxim	Termini mínim
3.4 mesos	2.5 mesos

Quadre 2 Condicions polisses de tresoreria.

Condicions bancaries pòlisses de tresoreria 2003	
Import	Condicions
1.200.000 euros	Euribor + 0.055
4.200.000 euros	Euribor + 0.1
600.000 euros	Euribor + 0.2

Quadre 3: Evolució dels saldos de tresoreria



Quadre 4: Interessos ingressats dels dipòsits financers

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

Quadre 5: Interessos pagats per operacions de tresoreria

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

Quadre 6: Pagaments i ingressos bancaris realitzats

	EXISTENCIES	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 €
31/12/02	4.672.295,17 €		

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 6.200.705,02 euros, que significa un 1.7% menys que l'exercici anterior.</p> <p>Aquest descens és fruit de la millora en el traspàs de rebuts pendents de cobrament a la Diputació de Barcelona, on els terminis s'han reduït notablement, tendint a concentrar en l'Organisme de Gestió tributaria el conjunt de deutes pendents</p>

Quadre 7: Dades recaptació municipal

Import cobrat Recaptació Ajuntament autoliquidacions		Import rebuts traspassats a Recaptació delegada		Termini mitjà de traspas de rebuts a Recaptació delegada	
2001	2002	2001	2002	2001	2002
6.309.705,02	6.200.705,02	36.616.619,3	37.921.646,65	85 d	65 d

◆ **DIRECCIÓ PER OBJECTIUS RECAPTACIÓ DELEGADA.**

OBJECTIU 1	
<p>1) <i>Augmentar el percentatge de recaptació en període voluntari en un punt percentual en els padrons.</i></p> <p>2) <i>Superar en 2 punts el cobrament en voluntaria de les liquidacions</i></p> <p>3) <i>Situar les domiciliacions de:</i></p> <p style="text-align: center;"><i>IBI al 37%</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Brosses al 33%</i></p> <p style="text-align: center;"><i>IAE al 27%</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Vehicles al 14%</i></p> <p>4) <i>Augmentar el percentatge de gestió en període executiu, reduïnt el pendent de cobrament en un 10%.</i></p>	
Prioritat	1
Grau d'assoliment	<p>100%</p> <p>Objectiu 1: S'ha superat en tots els tributs, llevat del de vehicles (Quadre).</p> <p>Objectiu 2: Assolit, passant del 44.48 al 59.25%</p> <p>Objectiu 3: Assolit, (Quadre)</p> <p>Objectiu4: El pendent s'ha reduï t en un 19% (Quadre)</p>
Indicadors	

Quadre 14: Gestió de Recaptació en voluntària en imports

ANY	CARRECS	BAIXES	COBRATS	PENDENT 31/12
1998	27.464.596,35 €	293.330,42 €	21.042.970,59 €	6.128.295,34 €
1999	29.246.649,84 €	333.583,62 €	23.188.228,90 €	5.724.837,31 €
2000	29.796.428,61 €	293.374,54 €	23.596.026,05 €	5.907.028,02 €
2001	32.975.429,12 €	605.006,56 €	25.867.163,07 €	6.503.259,50 €
2002	32.725.705,88 €	647.198,71 €	28.206.282,99 €	6.315.301,79 €

Quadre 15: Gestió de Recaptació en voluntària en percentatges

ANY	CARRECS	BAIXES/CÀRREC	COBRATS/CÀRRECS-BAIXES	PENDENT/CÀRREC
1998	27.464.596,35 €	1,07	77,45	22,31
1999	29.246.649,84 €	1,14	80,2	19,57
2000	29.796.428,61 €	0,98	79,98	19,82
2001	32.975.429,12 €	1,83	79,91	19,72
2002	32.725.705,88 €	1,98	87,93	19,30

Quadre 17: Percentatges de cobrament padrons en voluntaria

CONCEPTE	1998	1999	2000	2001	2002
Ibi	88,83	88,41	90,55	92	92,18
Iae	80,7	78,04	85,84	86,36	86,47
Ivtn	77,9	78,17	81,27	83,6	80,24
Brosses dom.	86,94	87,34	84,88	88,26	88,59
Brosses ind.	73,6	76,36	74,62	79,2	80,42
Cementiris	85,06	86,82	87,1	87,32	87,34
Guals	81,5	85,64	88,45	91,45	87,7
Ocupació v.p.	67,16	81,2	96,45	96,83	83,21
Mercats	81,88	79,31	83,79	82,01	88,35
Taxa gossos	57,6	64,81	67,77	66,59	70,11
Total	83,74	83,4	84,4	86,4	87,7

Quadre 18: Evolució del percentatge de rebuts domiciliats dels principals padrons

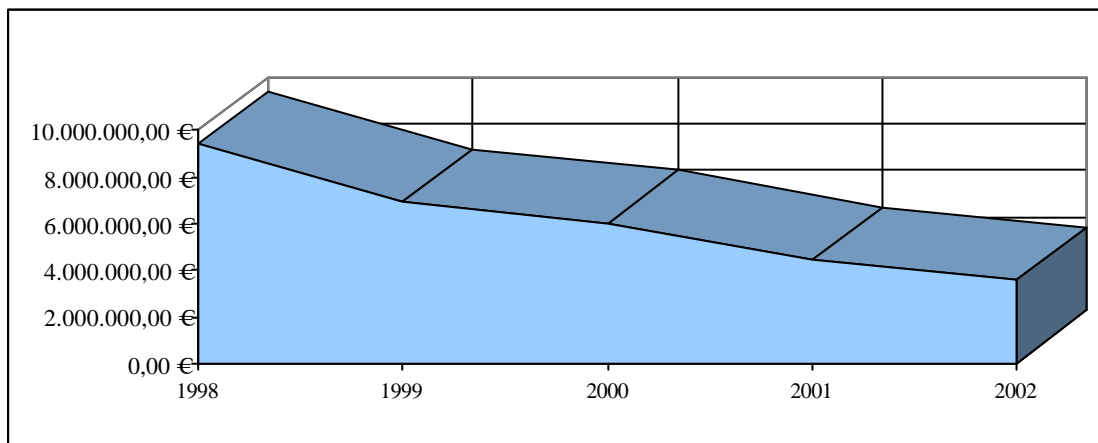
CONCEPTE	1998	1999	2000	2001	2002
Ibi	19,98	25,22	31,83	34,39	36,66
Iae	13,59	15,28	21,51	23,23	24,94
Ivtn	6,68	7,69	10,18	12,49	14,23
Brosses dom.	17,99	22,7	27,84	30,61	35,4
Brosses ind.	11,53	14,4	19,05	20,72	22,37
Cementiris	22,49	27,56	32,67	34,81	38,29
Guals	15,54	18,49	24,3	29,02	30,6

Ocupació v.p.	9,09	14,32	17,37	18,72	20,87
Mercats	22,35	30,88	38,78	39,04	41,9

Quadre 19 Gestió recaptació executiva

ANY	PENDENT N-1	CÀRREC ANY	BAIXES	COBRAT	PENDENT FINAL ANY	% EXECUCIÓ
1997	-	0,00 €	0,00 €	2.707.187,97 €	0,00 €	-
1998	12.514.445,07 €	5.979.307,44 €	3.953.769,20 €	5.121.518,10 €	9.418.465,21 €	35,22
1999	9.421.214,31 €	5.621.416,47 €	3.640.778,47 €	4.471.479,05 €	6.930.373,26 €	39,22
2000	6.930.373,26 €	5.974.863,26 €	2.518.615,63 €	4.374.906,91 €	6.011.713,98 €	42,12
2001	6.011.714,00 €	5.040.464,11 €	2.651.881,85 €	3.958.627,10 €	4.441.669,17 €	47,12
2002	4.441.631,11 €	5.860.012,44 €	2.377.666,40 €	4.327.152,72 €	3.596.824,43 €	54,61

Quadre 20 Evolució del pendent en executiva a final d'any



Quadre 21: Antiguetat dels rebuts pendents

ANY CÀRREC	IMPORT	%	% ACUMULAT
Anteriors 99	183.703,30	5,11	5,11
1999	228.420,92	6,35	11,46
2000	430.132,22	11,96	23,42
2001	660.981,84	18,38	41,79
2002	2.093.586,15	58,21	100,00
TOTAL	3.596.824,43		

Quadre 22: Nombre d'actuacions d'embargament

	1999	2000	2001	2002	2002/2001
De c/c	1.677	1.085	1.677	2.244	133,81
De salaris	3.795	3.142	1.029	757	73,57
De finques	517	540	516	442	85,66
De vehicles	307	153	92	72	78,26
Total	6.296	4.920	3.314	3.515	106,07

OBJECTIU 2	
<i>Millorar els percentatges de gestió de recaptació de multes</i>	
Prioritat	1
Grau d'assoliment	-
Valoració	<p>L'import total de les multes imposades ha augmentat en un 19.85% i el nombre de multes imposades en un 7.73%</p> <p>L'import cobrat en voluntaria ha augmentat en un 32%</p> <p>L'import de les multes cobrades en executiva ha baixat en un 6.99%</p> <p>L'import total de les baixes ha disminuït en un 62%</p> <p>Per tant, l'import pendent a final d'exercici ha augmentat en un 19.27%</p>
Indicadors	

Quadre 23: Gestió sobre les multes de trànsit

Concepte	2000	2001	VARIACIÓ 00/01	2002	VARIACIÓ 01/02
Pendent any anterior	4.275.988,44	5.185.574,90	21,27	5.195.940,77	0,20
Import de les multes imposades i carregades a l'ORGT	3.909.764,05	3.641.190,18	-6,87	4.363.901,28	19,85
Nombre de denúncies	50.306,00	50.870,00	1,12	54.802,00	7,73
Multes cobrades voluntaria	663.938,08	818.909,02	23,34	1.084.358,32	32,41
Multes cobrades executiva	1.166.708,39	923.339,04	-20,86	858.756,96	-6,99
Recàrrec 20 %	231.732,41	183.123,30	-20,98	170.024,03	-7,15
Interessos de demora	35.314,32	30.304,29	-14,19	32.264,37	6,47
TOTAL INGRESSOS	2.097.693,20	1.955.675,65	-6,77	2.145.403,68	9,70
Multes donades de baixa	448.732,30	400.587,25	-10,73	390.770,69	-2,45
Multes de baixa per fallits	44.703,58	995.263,38	2126,36	-	-100,00
Multes donades de baixa per altres motius	188.182,90	178.903,27	-4,93	206.358,58	15,35
TOTAL BAIXES	681.618,78	1.574.753,90	131,03	597.129,27	-62,08
Pendent final any	5.185.574,90	5.195.940,77	0,20	6.197.283,56	19,27

3.3 VALORACIÓ OBJECTIUS SERVEI D'INGRESSOS 2001

OBJECTIU 1	
<i>Realitzar les previsions d'ingressos corrents contingudes al pressuposts 2002.</i>	
Prioritat	1
Grau d'assoliment	101,4%
Valoració	<p>1) El total dels drets reconeguts nets del pressupost d'ingressos corrents presenta un estat d'execució a final d'exercici del 105,4 %, havent liquidat 3.375.451 d'euros d'escreix sobre les previsions inicials (quadre 1). Malgrat això, si descomptem l'efecte de la liquidació de Gassol (2.440.000), el nivell d'execució es situa al 101.4 m, amb un escreix de 935.451,34 euros sobre pressupost</p> <p>2) Respecte dels principals tributs gestionats per Gestió tributaria (quadre 2)</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'han liquidat 376.000 euros més (un 1 %) respecte l'exercici 2001 - S'han cobert les expectatives pressupostaries en un 94.27%, - En general en tots els tributs s'ha observat un major estancament que en exercicis anteriors, especialment en IAE i IIVTNU, <p>3) Aquest mateix estancament es nota en l'Impost sobre construccions instal.lacions i obres (capítol II) que presenta un estat d'execució del 85.80% (quadre 1)</p> <p>4) Al llarg de l'exercici 2002 s'han gestionat 2.556 fets imposables més que l'exercici 2000 ((quadre 3)</p> <p>5) S'han calculat 1711 Liquidacions menys que l'exercici 2001</p> <p>6) S'han valorat 6594 càrrecs de IBI i s'ha adaptat la ponència de valors a les noves figures de planejament, incorporant un total de nous sectors (quadre 4)</p>

◆ INDICADORS:

A. D'ACTIVITAT:

Quadre 1: Comparació estat d'execució principals tributs gestionats pel Servei

TRIBUT	DRETS RECONEGUTS 2001	PRESSUPOST 2002	DRETS RECONEGUTS 2002	% EXECUCIO PRESSUPOST	IMPORT	VAR. 00 - 01	VAR.00 -01%
Impost s/ béns immobles	12.050.292,69 €	12.829.634,00 €	12.225.349,00 €	95,29	-604.285	175.056,31 €	101
Impost s/ vehicles	5.649.513,78 €	5.661.534,00 €	5.438.438,00 €	96,06	-223.096	-211.075,78 €	96
Plusvàlues	3.029.101,01 €	3.677.421,00 €	3.355.699,00 €	91,25	-321.722	326.597,99 €	111
I.A.E	6.653.204,00 €	7.199.204,52 €	6.494.785,00 €	90,22	-704.420	-158.419,00 €	98
Taxa Brossa	3.467.839,84 €	3.756.325,65 €	3.711.840,00 €	98,82	-44.486	244.000,16 €	107
TOTAL	30.849.951,32 €	33.124.119,17 €	31.226.111,00 €	94,27	-1.898.008	376.159,68 €	101

OBJECTIU 2

Millorar l'equitat tributaria complint en Pla d'inspecció

Prioritat

2

Grau d'assoliment

-

Resenya

- 1) D'acord amb la modificació de l'ordenament tributari, S'ha prioritzat en el pla de treball, les actuacions previstes en el pla d'inspecció pel que fa referència a l'IAE, respecte a la resta d'actuacions previstes al pla 2002, s'ha realitzat tota la formació de l'equip de treball, i s'han iniciat les tasques de comprovació, procés que culminarà el 2003
- 2) Respecte a l'IAE, s'ha complert totalment el criteri sectorial marcat i el 50% del zonal.
- 3) S'ha realitzat la campanya de detecció de guals ilegals, que finalitzarà dins del primer trimestre del 2003.
- 4) Respecte a la resta de tributs, s'ha iniciat el camí per realitzar el treball efectiu l'exercici 2003.
- 5) S'han realitzat 556 actuacions de comprovació (un 40% més que l'exercici 2001
- 6) S'han liquidat 640.167 euros (un 63% més que l'exercici 2001 si no tenim en compte l'expedient de reintegre de beneficis de coorpeatives, que hem decidit passar a l'exercici 2003 per maximitzar la compensació per IAE)
- 7) S'ha reduï t lacrispació de la actuació de la inspecció ja que hem reduï t el nombre d'actes de disconformitat situant-se en un 1% del total d'actes.
- 8) Cal fer esment de les actuacions de comprovació sobre les peticions de bonificació, que han representat un total de 695 expedients comprovats, amb un deute total liquidat de 23.450 euros.
- 9) Per últim, s'ha de destacar que s'han realitzat 400 comprovacions d'activitats per valorar la activitat en determinades zones de la ciutat.

◆ INDICADORS:

A. D'ACTIVITAT:

Quadre 2: Evolució actuacions inspecció 99-2002

ACTUACIONS	Any 1999	Any 2000	Any 2001	Any 2002	2002 - 2001
Contribuents inspeccionats	301	274	397	556	140,05
Actes conformitat	139	154	147	296	201,36
Actes disconformitat	43	33	4	2	50,00
Actes de prova preconstituïda	3	3	1	3	300,00
Actes de comp. i conforme	87	70	146	160	109,59
Baixes	29	14	25	55	220,00

Quadre 3: Deute derivat de les actuacions realitzades

CONCEPTE	2002	2001	VARIACIÓ
Zona iae	282.879,94	57.908,04	488,499
Sector iae	215.336,90	313.985,91	68,582
Expedients denegació bonificació	23.246,06	-	
Reinegre cooperatives	-	437.354,00	0,000
Iivtnu	955,74	-	
Interessos de demora	26.717,74	19.762,43	135,195
Taxa brossa	248,00	-	
Guals	79.538,58	-	
Sancions	22.270,75	601,01	3705,554
Total recursos generats	651.193,71	829.611,39	78,494
Increment padró iae	153.590,00	86.364,00	177,840

OBJECTIU 3

Consolidació del model d'atenció al ciutadà en temes tributaris a l'OFIAC sota criteris d'atenció integral al ciutadà

Prioritat	2
Grau d'assoliment	100%
Resenya	1) S'han formalitzat els grups de treball conjunt amb el personal de l'OFIAC, mantenint reunions periòdiques de coordinació.
Indicadors	Veure indicadors de gestió OFIAC

OBJECTIU 4

Augments de productivitat a través de reenginyeria de processos de gestió dels tributs

Prioritat	3
Grau d'assoliment	45%
Resenya	1) Durant l'exercici 2002 s'ha realitzat la formació sobre procediments a tot el personal del servei d'ingressos. 2) S'han descrit un total de 7 procediments.

OBJECTIU 5

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.

Prioritat	1
Resenya	S'han gestionat directament un total de 341.529 euros (primer any d'aquesta activitat) S'ha col.laborat activament en la petició de subvencions en

	<p>uns 211.000 euros.</p> <p>S'han impulsat, seguit, comptabilitzat i controlat un total de 13.755.892,81 euros en subvencions gestionades per la corporació</p> <p>S'han comptabilitzat i fiscalitzat totes les operacions del pressupost d'ingressos</p> <p>S'han realitzat els estudis de costos i rendiment de totes les taxes municipals (68)</p>
--	--

OBJECTIU 6	
<i>Reducció dels terminis de resolució d'expedients situant-los com a màxim en els dos mesos</i>	
Prioritat	2
Grau d'assoliment	-
Resenya	<p>El nombre d'expedients tramitats s'ha incrementat notablement com a conseqüència del major nombre de bonificacions tramitades (en especial a l'inici d'activitat de l'IAE).</p> <p>Els terminis mitjans de resolució s'han mantingut en els percentatges de l'exercici anterior.</p>

Quadre 4: Nombre d'expedients tramitats

EXPEDIENTS	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Expedient aprovacions liquidacions i padrons	229	132	99	84	44	138
Expedients de devolucions d'ingressos	36	44	48	28	18	20
Bonificacions	211	264	439	337	106	296
Excempcions	59	63	190	79	125	109
Recursos contra cens				29	79	35
Recursos contra liquidacions	361	451	669	439	342	374
Recursos contra liquidacions en fase executiva	183	750	219	87	47	76
Altres					268	339
TOTAL	1.079	1.704	1.664	1.083	1029	1387
Rematriculacions de velomotors				970	3589	0
Nombre de recursos que els ciutadans han presentat davant del tribunal						2
Nombre de recursos en els tribunals resolts durant l'any 2001						9
Expedients en tràmit de resolució						184

3.4. SERVEI DE COMPRES

Durant l'any 2002 el servei de Compres i Contractacions ha tingut un únic objectiu marc: la reducció de la despesa garantint en tot moment la qualitat del servei.

Aquest objectiu s'ha iniciat durant aquest any i s'ha actuat en determinats serveis i subministraments que es gestionen des de Compres i Contractacions, però s'anirà ampliant fins abarcar el total del pressupost d'aquest servei.

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

Any 2001	Any 2002
4.549.844,52.€	4.306.319,75.€

Per tant l'estalvi respecte l'any 2001 ha estat de 243.524,77.-EUR el que representa el 5,6 % del pressupost total de despesa corrent dels Serveis.

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

OBJECTIU 1	
<i>Reducció de la despesa en els serveis de neteja d'edificis municipals, correspondència i missatgeria, telefonia i reprografia.</i>	
Prioritat	1
Grau d'assoliment	100%

SERVEI DE NETEJA D'EDIFICIS MUNICIPALS

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 juliol de 2002.
- 2) L'estalvi l'any 2002 respecte al 2001 ha estat de 45.111,9.-EUR el que representa un 3 % del preu total del contracte.

◆ INDICADORS D'ACTIVITAT:

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

	1999	2000	2001	2002
Nº d'edificis que es netegen	55	58	63	63
Despesa Total	1.500.122,50.€	1.526.675,73.€	1.545.974,40 €	1.500.862,50.€

SERVEI DE MISSATGERIA I CORRESPONDÈNCIA

Ressenya:

- 1) S'ha reorganitzat tota la correspondència de l'Ajuntament. El servei de correus reparteix a tot el territori menys a la "zona centre" de la ciutat on s'utilitzen recursos humans propis de l'Ajuntament.
- 2) Les trameses de missatgeria han quedat reduïdes a fora del terme municipal ja que dins de Mataró s'utilitzen els recursos interns de l'Ajuntament.
- 3) Aquestes mesures han suposat un estalvi de 54.010,77.-EUR respecte a l'any anterior cosa que representa un 54 % i s'han iniciat el juny del 2002.

◆ INDICADORS D'ACTIVITAT:

Quadre 1: Nombre de cartes any 2002

	Cartes urbanes	Cartes interurbanes
Ordinàries	- correus: 143.083 - serveis propis: -	- correus:14.962
Certificades	- correus: 15.597 - serveis propis: 3.290	- missatgeria: 7.033
Ordinàries urgents	- correus: 1585 - serveis propis: -	258
Certificades urgents	- correus: 24 - serveis propis: -	18

Quadre 2: Imports econòmics 2001-2002

Despesa	Correspondència	Missatgeria	Total
2001	127.429,59.€	26.246,22.€	153.675,81.€
2002	86.074,43.€	13.590,61.€	99.665,04.€
Estalvi	41.355,16.€	12.655,61.€	54.010,77.€

TELEFONIA

Ressenya:

- 1) Durant el mes de juliol del 2002 va entrar en funcionament el concurs de les telecomunicacions i les diferents operadores; Telefònica, Vodafone, Menta van aplicar els nous preus de l'adjudicació. Aquest nous preus han suposat un estalvi global en les despeses de telefonia de 101.508,27.-EUR o un 22 %.

◆ INDICADORS:

Quadre 1: comparatives imports econòmics 2001-2002.

2001	2002
461.912,8.€	360.344,53.€

SERVEI DE REPROGRAFIA

Ressenya:

- 1) S'han reduït les comandes decopisteria a l'empresa adjudicatària d'aquest servei a: fotocòpies en color i plànols. La resta de serveis que ofería 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 2001 ha estat de 12.459,31, que ha suposat un 68,8 %

2001	18.109,55.€
2002	5.650,24.€

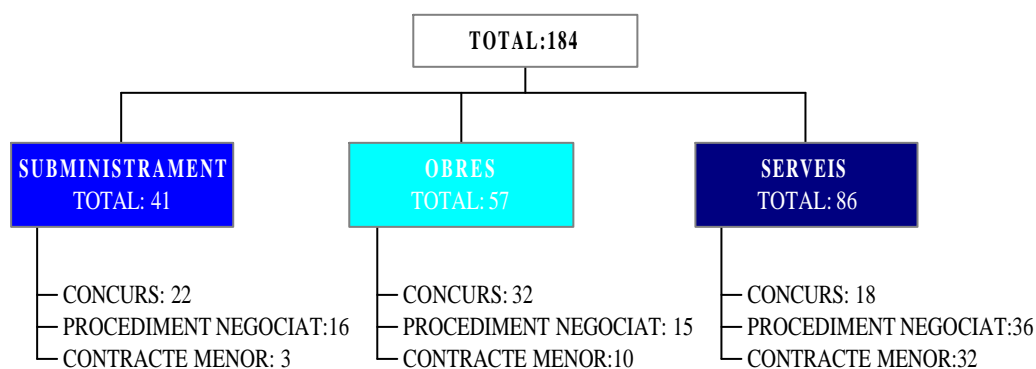
◆ **INDICADORS D'ACTIVITAT:**

Quadre 1: Nombre de fotocòpies i mailings

Total de fotocòpies en B/N realitzades a reprografia	905.010
Total de fotocòpies a les màquines repartides pels Serveis Municipals (Nº de màquines 34)	2.299.530
Total de mailings	18.566*

* aquesta xifra representa ½any (des del juliol al desembre de 2002)

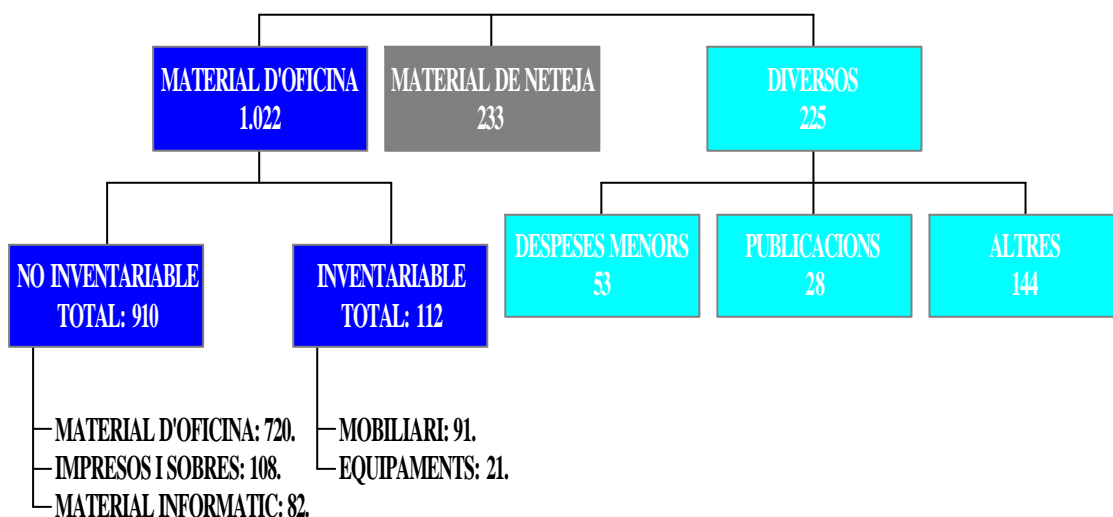
OBJECTIU 2	
<i>Consolidació dels models de contractació i desenvolupament de programa de seguiment</i>	
Prioritat	2
Grau d'assoliment	50%
Resenya	S'han consolidat els models de contractació malgrat això l'aplicació de registre i seguiment no s'ha finalitzat però preveiem que entri en funcionament l'abril del 2003



OBJECTIU 3	
<i>Continuar amb la millora de la gestió de les comandes de material d'oficina, impremta i neteja</i>	
Prioritat	2
Grau d'assoliment	100%
Resenya	1) Creació d'un grup tancat d'interlocutors. 2) Desaparició del magatzem municipal de material d'oficina i repartiment directe de l'empresa als usuaris. 3) Creació d'un catàleg de material d'oficina accessible a tots els usuaris.
Indicadors	

◆ **INDICADORS D'ACTIVITAT:**

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



3.5. SERVEI DE GESTIÓ ECONÒMICA

SERVEI: Gestió Econòmica

SECCIÓ: Oficina Pressupostària

OBJECTIU 1

Assumir la comptabilitat municipal i el suport a la Intervenció de fons en la fiscalització prèvia de la despesa.

Relació PAM 2002	Eix 9
Model de Gestió	Descentralització
Prioritat	1
Grau d'assoliment	100%
Ressenya	A partir del mes de febrer el Servei de Gestió Econòmica va assumir les funcions assenyalades en aquest objectiu

◆ INDICADORS:

Expedients modificatius i canvis de finançament tramitats:

Quadre 1: El número d'expedients tramitats per modificació de crèdit i canvi de finançament a l'Ajuntament han estat els següents:

	Ajuntament		Organismes Autònoms	
Pressupost inicial	80.297.568,60	Nombre d'expedients	19.096.089,57	Nombre d'expedients
Incorporació romanents	10.066.030,28	2	53.002,50	1
Generació de crèdit	7.465.322,12	28	1.176.249,14	24
Crèdit extraordinari	150.399,47	2	48.191,12	2
Suplement de crèdit	1.614.800,80	2	544.739,32	6
Baixes per anul·lació	1.149.946,92	2	68.464,78	3
Transferència de crèdit	1.429.558,06	19	404.016,43	12
Ampliació de crèdit	256.592,07	3	1.075,71	1
Pressupost actual	98.700.766,42	-	20.850.882,58	
Canvis de finançament	7.923.004,56	9		

OBJECTIU 2

Implantació de la gestió per processos de la despesa pressupostària.

Relació PAM 2002	Eix 9 : 9.2.2. Implantació de la gestió per processos de la despesa pressupostària automatitzant la gestió d'expedients de Gestió Econòmica (Descentralització 2 ^a fase)
Model de Gestió	Descentralització
Prioritat	1
Grau d'assoliment	70%
Ressenya	Es va constituir un grup de treball amb representació de tot l'Ajuntament a fi d'establir un manual dels processos de gestió econòmica de la despesa que els estandaritzés i millorés

◆ INDICADORS:

<u>Processos identificats</u>	29
Processos estandaritzats	24
Processos pendents	5

S'han incorporat novetats en les bases d'execució del pressupost del 2003 derivades d'aquest projecte:

- Reducció de signatures en els documents comptables
- Modificació en el procediment de contractació de personal:
 - documents comptables
 - fiscalització
 - informes tècnics
- Modificació en el procediment de fiscalització en la fase de disposició de la despesa
- Modificació en el procediment del reconeixement de la despesa: conformar la factura

Establiment de la data màxima per a la comptabilització d'operacions de l'exercici.

OBJECTIU 2.1.	
<i>Millora en el registre de factures (objectiu compartit amb el SIB)</i>	
Relació PAM 2002	Eix 9 : 9.2.2. Implantació de la gestió per processos de la despesa pressupostària automatitzant la gestió d'expedients de Gestió Econòmica (Descentralització 2 ^a fase)
Model de Gestió	Descentralització
Prioritat	1
Grau d'assoliment	100%
Ressenya	<p>Diàriament es realitza el traspàs del registre general a l'aplicació de gestió pressupostària de les factures rebudes en l'Ajuntament</p> <p>Es desprenen una sèrie d'avantatges:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. S'assegura el principi d'universalitat en el registre de la comptabilitat municipal 2. S'eviten duplicitats i errors en la comptabilitat municipal 3. Es redueix significativament el termini en la gestió comptable de la despesa. <p>S'afiança el principi de descentralització de la gestió econòmica.</p>

◆ **INDICADORS:**

Termini mig d'arribada de les factures als serveis gestors.

Total factures enregistrades 2002: 44.826

2001	2002
3-4 dies	1 dia

OBJECTIU 3

Confeccionar el pressupost amb la implantació de la nova aplicació informàtica i execució pressupostària obeint els criteris del Programa d'Actuació Municipal

Relació PAM 2002	Eix 9
Model de Gestió	Descentralització
Prioritat	1
Grau d'assoliment	100%
Ressenya	<ul style="list-style-type: none">▪ S'han implantat correctament la nova eina informàtica d'elaboració del pressupost.▪ S'ha avançat el calendari d'elaboració del pressupost i s'han consolidat nous mecanismes de comunicació per dotar d'eficiència i eficàcia el procés

◆ INDICADORS:

Mòdul informàtic d'elaboració del pressupost

Departaments on s'ha implantat el mòdul	Tots
Organismes Autònoms que disposen del mòdul	Escola Universitària.
Formació per a la utilització del mòdul informàtic	Tots els Departaments de l'Ajuntament i tots els Organismes Autònoms

Opinió de l'aplicació informàtica pels gestors pressupostaris

Resultats de l'enquesta realitzada als serveis gestors:

- Enquesta realitzada als tècnics responsables d'elaboració de pressupost. El percentatge d'enquestes recollides és d'un 75%.
- En general, l'aplicació té una valoració acceptable. La utilitat que se li troba és positiva i de les diverses observacions dels tècnics que s'han recollit es deriva que un cop solucionat algun aspecte tècnic, aquesta augmentarà considerablement.

- S'estan fent les gestions oportunes per que a data d'inici del procés s'hagin solucionat els aspectes a millorar.

OBJECTIU 4	
<i>Obtenció d'estalvi impositiu derivat de l'aplicació de l'IVA en l'Ajuntament i Organismes Autònoms</i>	
Relació PAM 2002	Eix 9 : 9.2.2.
Model de Gestió	Descentralització
Prioritat	1
Grau d'assoliment	100%
Ressenya	Anàlisi de la fiscalitat en l'Ajuntament i Organismes Autònoms en l'Impost sobre el Valor Afegit realitzat des dels serveis de l'Ajuntament amb l'assessorament del despatx Garrigues

◆ **INDICADORS:**

Activitats analitzades

Activitat	IVA suportat deduï ble
Servei de recollida selectiva	25.864,83
Servei 010	31.514,92
Inversions generals. Deducció art. 95.3	2.246,19
Total Estalvi generat	59.625,94

SERVEI: Gestió Econòmica

SECCIÓ: Patrimoni

OBJECTIU 5

Gestió administrativa de tots els moviments patrimonials i optimització i rendibilitat de tots els recursos

Relació PAM 2002	Eix 9
Model de Gestió	Descentralització
Prioritat	1
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	2	94.836,72
Reversions, adscripcions i cessions	3	32.088,67
Drets superfície, alienació i concessions	21	2.812.072,62
Assegurances	1	66.223,34
Finalització d'arrendaments	2	74.107,48
Locals municipals arrendats	2	7.176,00
Expedients amb retard en la tramitació	4	-
TOTALS	35	3.086.504,83

OBJECTIU 6	
<i>Aconseguir un inventari de béns i drets actualitzat</i>	
Relació PAM 2002	Eix 9
Model de Gestió	Descentralització
Prioritat	1
Grau d'assoliment	50%
Ressenya	S'ha realitzat el lligam gràfic de l'inventari fins al 1991, amb Autocat - Map

◆ **INDICADORS:**

Novetats

- Adquisició d'una aplicació informàtica d'inventari amb connexions amb:
 - sistema d'informació geogràfic Autocad – MAP
 - aplicació de gestió pressupostària
 - base de dades d'expedients administratius

- Col·laboració de consultors per a la introducció de dades en l'aplicació

Situació a 31/12/2002

- Introducció de l'inventari a 31/12/1991

- 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

OBJECTIU 7	
<i>Reordenació dels espais en funció de les necessitats funcionals</i>	
Relació PAM 2002	Eix 9
Model de Gestió	Descentralització
Prioritat	1
Grau d'assoliment	90%
Ressenya	S'ha realitzat l'estudi global d'un sector de Mataró (Rocafonda) per a la millor utilització i ubicació dels serveis de l'Ajuntament en aquest sector. S'han realitzat els estudis de les sol·licituds de cada servei

	Actuacions puntuals	Estudi del pla d'usos per barris
Nº actuacions	17	1
Persones	84	20
Quantia	30.463	Proposta de reducció del lloguer de dos locals 32.258,17 i trasllat del Patronat d'Esports 18.500

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 2002

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. Impulsar la qualitat en el conjunt dels serveis públics per satisfer els ciutadans i facilitar l'exercici dels seu drets i deures.
Accions	
9.1.1.	Autoavaluació de la situació de l'organització en matèria de qualitat com a punt previ per a definir l'estratègia corporativa per a la gestió de la qualitat
Valoració	75% d'acompliment de l'objectiu inicial
Indicadors	S'han realitzat 6 sessions del comitè de qualitat on s'han conegut de primera ma experiències de qualitat desenvolupades en altres organitzacions públiques i privades. S'ha elaborat una enquesta ciutadana per a conèixer el nivell de satisfacció/percepció respecte als serveis municipals. S'ha donat a conèixer als membres del comitè la metodologia de la norma europea de qualitat (EFQM), eina que es va decidir utilitzar per a realitzar el diagnòstic d'autoavaluació que es realitzarà durant el primer trimestre de 2003.
9.1.2.	Elaboració i posada en marxa de les Cartes de Servei dels principals serveis que la corporació ofereix al ciutadà: Educació, Sanitat i Serveis Socials, Esports, Policia Local, Atenció Ciutadana, Incidències al carrer i Ocupacio.
Valoració	80% d'acompliment de l'objectiu inicial

Indicadors	S'han realitzat 5 Cartes de Servei i s'han publicat 3. S'han posat en marxa i estàn elaborades en un 50% 3 cartes més.
9.1.2.	Reinginyeria dels principals processos de gestió administrativa: recursos humans, gestió econòmica i assistència a l'usuari informàtic.
Valoració	80% d'acompliment de l'objectiu inicial
Indicadors	S'han revisat els principals processos de gestió de recursos humans:el resultat ha estat l'elaboració d'una carta de serveis, la millora dels processos de selecció (aprovació de l'oferta pública d'ocupació conjuntament amb les bases de selecció i un calendari aproximat, i l'elaboració d'un esborrany de Manual d'Acollida i d'una Guia de l'Aspirant), i la posta en marxa d'una aplicació informàtica que permet a totes les persones que treballen a l'Ajuntament consultar i gestió tot el que fa referència a permisos, llicències, horaris i calendaris.
Objectiu 9.2.	Millorar l'actuació municipal possibilitant que els Departaments i/o Serveis disposin d'una gestió més autònoma i descentralitzada.
Accions	
9.2.6.	Inici del procés de descentralització de la gestió de recursos humans
Valoració	25% d'acompliment de l'objectiu inicial
Indicadors	Aquest procés anava directament associat a la posta en marxa del "portal corporatiu". La impossibilitat de posar-ho en marxa ha condicionat el projecte. Únicament s'ha pogut cobrir una part del procés de descentralització (posar a disposició dels comandaments els mitjans i la informació necessària) a través de l'aplicació de gestió de llicències, permisos, horaris i calendaris.

◆ **OBJECTIUS PLA ANUAL DEL SERVEI DE RECURSOS HUMANS**

Objectius	
1	Racionalització de la despesa de capítol 1
Valoració	60% d'acompliment de l'objectiu inicial
Indicadors	1) S'ha complert la previsió de reducció dels treballs extraordinaris (15%); 2) S'han amortitzats els 10 llocs de treball previstos; 3) No s'han complert els objectius relatius a substitucions (desviació de 85.000 euros) i contractacions fora de plantilla (desviació 68.000 euros).
2	Millora dels processos de selecció de recursos humans
Valoració	80% d'acompliment de l'objectiu inicial
Indicadors	S'han aprovat conjuntament l'OPO i les bases de selecció i s'han elaborat (i iniciat el seu procés de debat intern amb diferents actors de l'organització) la Guia de l'Aspirant i el Manual d'Acollida
3	Redisseny del sistema de valoració de llocs de treball: Manual, Taula Valoracions i Comissió de Valoració
Valoració	80% d'acompliment de l'objectiu inicial
Indicadors	S'han complert els objectius respecte a l'elaboració de la proposta i el procés negociador. No s'ha aprovat finalment la proposta per la impossibilitat de signar un acord amb la representació sindical en tots els temes (si s'ha acordat i s'ha aprovat a la RLLT la modificació dels complements de destinació).
4	Servei de Prevenció
Valoració	30% d'acompliment de l'objectiu inicial
Indicadors	S'ha elaborat un 50% del Manual de Processos de Prevenció. S'han aprovat el 100% dels estudis d'avaluació de riscos. No s'ha elaborat (ni aprovat) cap pla de mesures correctores però s'han realitzat algunes actuacions puntuals. S'han definit, mitjançant els estudis d'avaluació de riscos les necessitats formatives i les accions informatives, però no s'han sistematitzat en forma de programes associats als llocs de treball. S'han executat les accions formatives dels llocs considerats de risc alt.
5	Descentralització de la gestió de recursos humans
Valoració	25% d'acompliment de l'objectiu inicial
Indicadors	Aquest procés anava directament associat a la posta en marxa del "portal corporatiu". La impossibilitat de posar-ho en marxa ha condicionat el projecte. Únicament s'ha pogut cobrir una part del procés de descentralització (posar a disposició dels comandaments els mitjans i la

	informació necessària) a través de l'aplicació de gestió de llicències, permisos, horaris i calendaris.
6	Executar els acords adoptats amb la representació dels treballadors
Valoració	75% d'acompliment de l'objectiu inicial
Indicadors	S'ha tramitat i aprovat el nou redactat de conveni i pacte de condicions. S'han elaborat, negociat i aprovat la nova relació de llocs de treball incorporant els criteris per a l'assignació dels complements de destinació. No s'han aprovat el nou manual, taula retributiva i funcionament de la comissió de valoració.
7	Carta de Serveis de Recursos Humans
Valoració	90% d'acompliment de l'objectiu inicial
Indicadors	S'ha elaborat la carta de serveis, únicament resta la seva publicació i difusió
8	Intranet - portal corporatiu
Valoració	50% d'acompliment de l'objectiu inicial
Indicadors	S'ha elaborat el projecte i s'han definit les funcionalitats del producte. Les indisponibilitats tecnològiques no han permès avançar
9	Pla de Comunicació Interna
Valoració	75% d'acompliment de l'objectiu inicial
Indicadors	S'ha aprovat el Pla de Comunicació

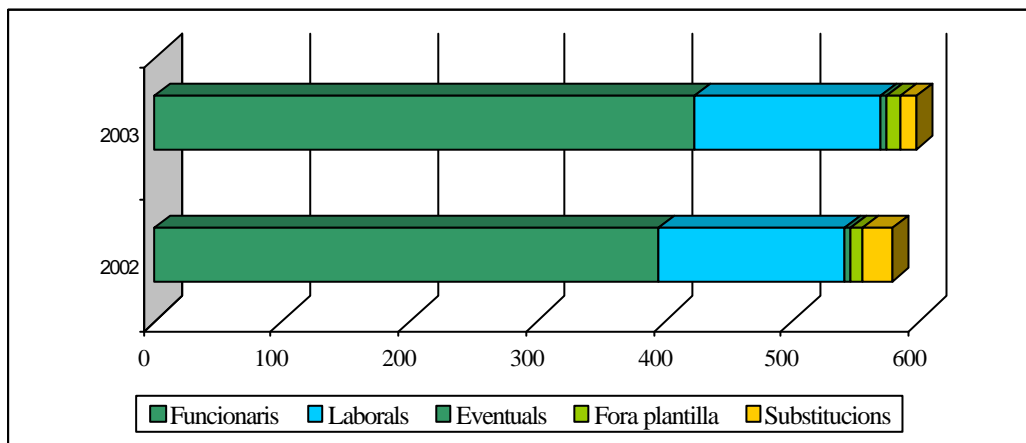
◆ **AVALUACIÓ PROGRAMES ACTIVITAT RECURSOS HUMANS**

INFORME GESTIÓ ECONÒMICA

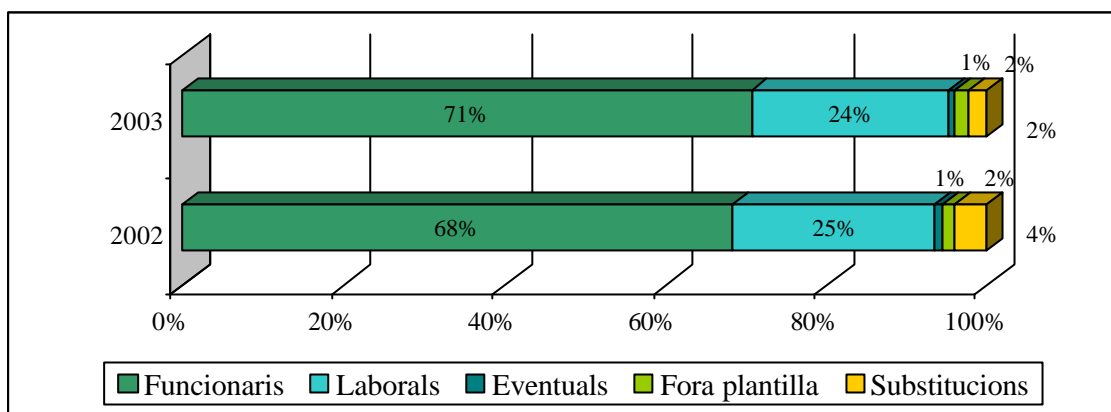
Conceptes	Pressupost	% sobre total	Executat	% execucio
Retribucions funcionaris/laborals	13.779.158,3	92,6%	13.405.747,9	97,3%
Fora plantilla	79.333,6	0,5%	174.637,9	220,1%
Substitucions	94.924,3	0,6%	193.985,8	204,4%
Òrgans govern	695.682,6	4,7%	683.952,0	98,3%
Gratificacions i h. Extraordinàries	128.180,9	0,9%	155.196,6	121,1%
Formació	54.091,1	0,4%	59.090,5	109,2%
Despeses socials	24.040,5	0,2%	24.040,5	100,0%
Pensionistes i indemnitzacions	32.623,2	0,2%	69.376,8	212,7%
Total parcial	14.888.034,5	100,0%	14.766.027,9	99,2%
Seguretat Social	3.736.231,9	25,1%	4.015.128,1	107,5%
Total final	18.624.266,4	125,1%	18.903.162,6	101,5%

L'execució del capítol de retribucions s'ha mantingut sobre previsions. S'han produït desviacions 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



S'ha cobert l'objectiu d'amortitzar 10 places i s'ha reduït el nombre d'incorporacions respecte a 2001 (19%) i el nombre de baixes (6,3%). S'han reduït el nombre d'interinatges (9,4%) i de substitucions per IT (10%). S'ha incrementat el nombre de contractacions fora de plantilla (22%). VALORACIÓ REGULAR



QUADRE VARIACIONS DE PERSONAL

Conceptes	Situació inicial	nº variacions	Situació final	% variació
Altes de personal	631	144	598	-5,2%
Baixes de personal	-	177	-	-
Variacions de personal	-	49	-	-

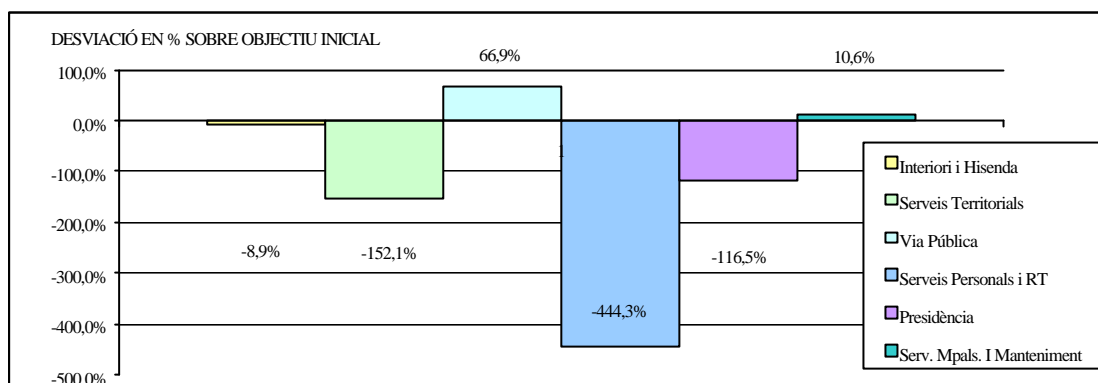
QUADRE VARIACIONS PLANTILLA

Conceptes	Places aprovades	Places ocupades	Interinatges	% execució
Funcionaris	442	423	66	95,7%
Laborals	173	146	18	84,4%
Eventuals	5	5	5	100,0%
Total plantilla	620	574	89	92,6%
Conceptes	Situació inicial	Situació final	Variació absoluta	% variació
Fora de plantilla	9	11	-2	22,2%
Substitucions	23	13	10	-43,5%
Total	32	24	8	-25,0%
Ratis	Situació inicial	Situació final	% variació	
Index temporalitat global	20,4%	18,5%	-9,3%	
Index execució plantilla	88,0%	92,6%	5,2%	

1. El rati d'execució de la plantilla s'ha millorat en relació a la situació inicial. El rati de temporalitat s'ha reduït significativament. VALORACIÓ POSITIVA
2. L'objectiu de reduir fins a 4 llocs el nivell mig de contractacions fora de plantilla no s'ha pogut assolir. La desviació es força significativa incrementant-se el nombre en comparació a la situació inicial. La desviació econòmica ha estat de 68000 euros. VALORACIÓ NEGATIVA
3. S'han reduït el nombre de places substituïdes en un 43% (fins a un promig de 10). No obstant això no s'ha assolit l'objectiu de reduir fins a un promig de 5 llocs de treball. La desviació econòmica ha estat de 85,000 euros. VALORACIÓ NEGATIVA

INFORME SOBRE TREBALLS EXTRAORDINARIS

Departaments	Previsió	Executades	Desviació	% desviació
Presidència	50	108	-58	-116,5%
Interior i Hisenda	575	626	-51	-8,9%
Urbanisme, Licències i Obres	175	441	-266	-152,1%
Via Pública	3.100	2.618	482	-15,6%
Serveis Mpals. i Manteniment	3.550	3.175	375	10,6%
Serveis Personals - Reg. T.	75	408	-333	-444,3%
Total	7.525	7.377	148	-2,0%



S'ha complert l'objectiu de reduir el nombre d'hores extraordinàries (-42%). No obstant això, hi ha serveis que han incrementat substancialment la previsió inicial (Serveis Personals, Regidories Transversals, Presidència i Licències principalment). Via Pública i Manteniment s'han situat per sota de les previsions permeten aquest fet absorbir les desviacions d'altres departaments. VALORACIÓ: POSITIVA

INFORME SOBRE ABSENTISME

INDEX ABSENTISME 2002	% sobre el total				Rati dies per persona			
	Permisos	Baixes IT	Baixes AT	Total	Permisos	Baixes IT	Baixes AT	Total
Ajuntament	2,82	5,27	0,54	8,64	3,1	26,8	21,2	7,7
Presidència	3,77	1,58	0	5,35	3,7	6,9	0	4,2
Interior i Hisenda	2,54	3,41	0,05	6	2,6	22,5	20,2	5,2
Via Pública	3,17	6,62	1,23	11,02	3,7	26,6	26,9	9,5
Urbanisme, LL i O	4,61	2,25	0	7,13	3,5	14,7	0	4,8
S. Mpals. I Manteniment	1,76	7,31	0,81	9,88	3,2	35,3	21,1	12,3
SP i RT	3,14	4,27	0	7,41	2,8	26,6	0	5,7

	Valor mínim
	Valor màxim

En general es redueix l'absentisme a l'Ajuntament un 0,5%. Creix als departaments d'Urbanisme i de Serveis Personals, es manté a la Via Pública i decreix a la resta. VALORACIÓ POSITIVA

INFORME SOBRE SELECCIÓ I VALORACIONS DE PERSONAL

TIPUS PROCÉS	núm. processos previstos	núm. processos realitzats	núm. Processos en curs	núm. processos pendents	% execució sobre processos previstos	% desviació sobre previsió (1)
Convocatòries - oferta 2001	20	20	0	0	100%	10%
Convocatòries - oferta 2002 (2)	11	3	8	0	27%	50%
Processos selecció interinatges 2002	5	5	0	0	100%	15%
Valoració de Llocs	43	43	0	0	100%	-
Total processos	79	71	8	0	90%	20%

(1) Valoració de la desviació en termes relatius, és a dir, tenint en compte la previsió temporal assignada inicialment

(2) No s'inclouen les places previstes per funcionarització i reconversió que resten congelades per acord amb els sindicats

PERSONES AFECTADES	núm. previst persones afectades	núm. persones afectades	núm. persones pendents	% execució sobre persones afectades
Convocatòries - oferta 2001	51	51	0	100%
Convocatòries - oferta 2002	27	27	0	100%
Processos selecció interinatges 2002	7	7	0	100%
Valoració de Llocs	176	176	0	100%
Total processos	261	261	0	100%

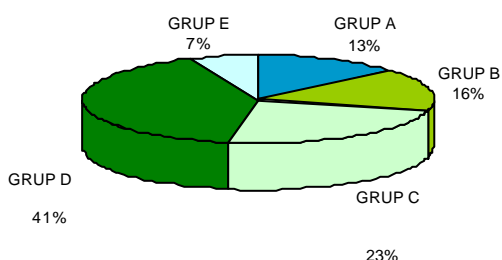
S'observa una desviació mitjana global de 4 mesos. Els ratis de gestió que s'en deriven són: un procés de selecció d'oferta cada 15 dies, un procés de selecció i contractació d'un interinatge cada 3 mesos, i un valoració d'un lloc tipus cada 8 dies. VALORACIÓ POSITIVA

INFORME SOBRE FORMACIÓ

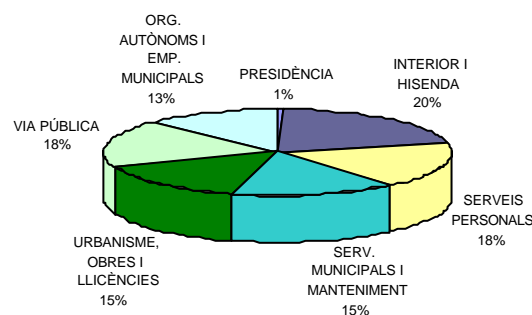
FORMACIÓ	PROGRAMADA			NO PROGRAMADA		
ACCIONS FORMATIVES	2002	2001	Var %	2002	2001	Var %
Total Accions Realitzades	30	20	50%	153	116	32%
Total Edicions	54	50	8%	-	87	-100%
HORES	2002	2001	Var %	2002	2001	Var %
Total Hores Accions	674	423	59%	6.982	2.961	134%
Total Hores Dedicació Formació	9.136	5.056	81%	-	-	-
% Hores Dedicació Formació	0,95%	0,5%	-	0,7%	0,3%	133%
Promig hores / treballador	11,7	7,1	64%	45,6	25,5	79%
ASSISTENTS	2002	2001	Var %	2002	2001	Var %
Nombre assistents	784	711	10%	153	116	32%
Personal Format	-	424	-	136	87	56%
FINANCAMENT	2002	2001	Var %	2002	2001	Var %
Pressupost municipal	9.926	13.800	-28%	29.666	32.679	-9%
Pla Agrupad	38.439	16.720	130%	4,2	11	-61%
Total	48.365	30.520	58%	194	282	-31%

Cost hora / curs	71,8	72,2	-0,5%
Promig cost acció/assistent	61,7	42,9	43,7%
Promig cost hora/assistent	5,3	6,0	-12,3%

Assistents per grups

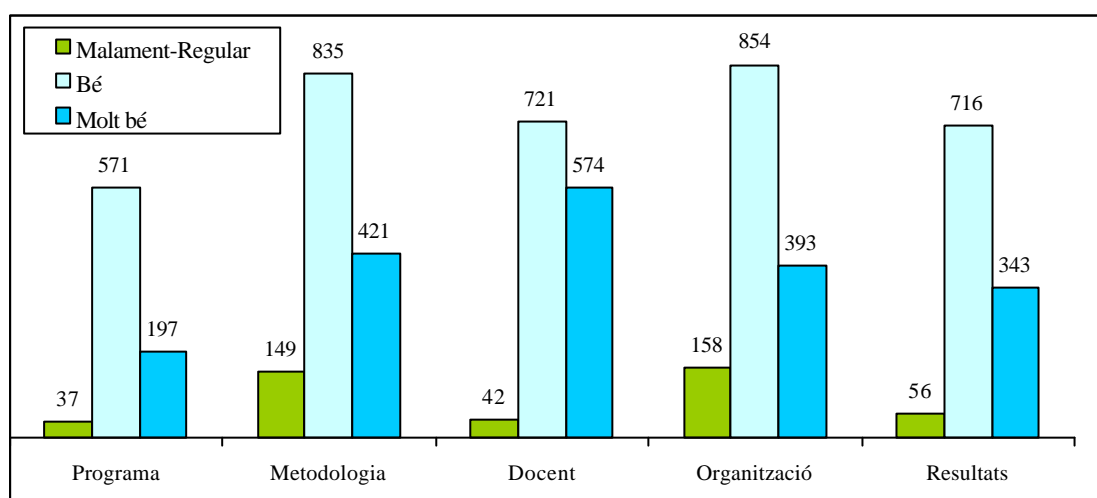


Assistents per departaments



1. Durant l'any 2002 es produeix un increment de l'activitat de formació, programada (50%) i no programada (32%) i del percentatge de dedicació a formació passant de 0,8 % del total d'hores a un 1,6%. S'han millorat també els ratis de gestió reduint-se el cost per hora i curs i assistent.
2. Pel que fa als assistents les dades mostren un increment de la formació dels grups D i E i una minoració dels altres. Es compleix així l'objectiu de millorar (arribar) la formació a aquests col·lectius.

3. Pel que fa als assistents per departaments i organismes autònoms les dades tendeixen a equilibrar-se millorant el nombre d'assistents aquells departaments que tenien percentatges més baixos l'any 2001.
4. Quan a les valoracions tendeixen a baixar els valors *malament* i *molt bé*, incrementant-se el valor *bé*.



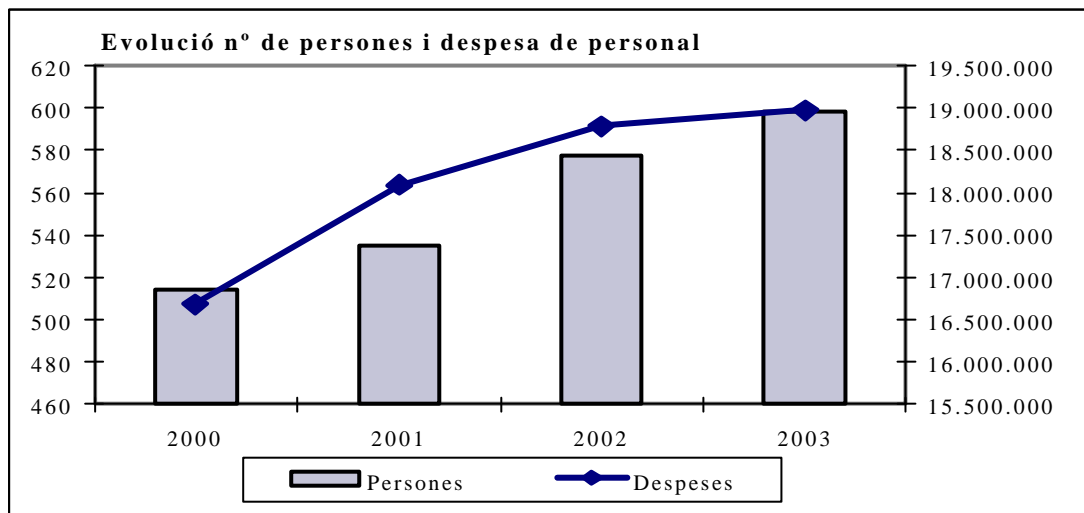
BALANÇ 2000-2003

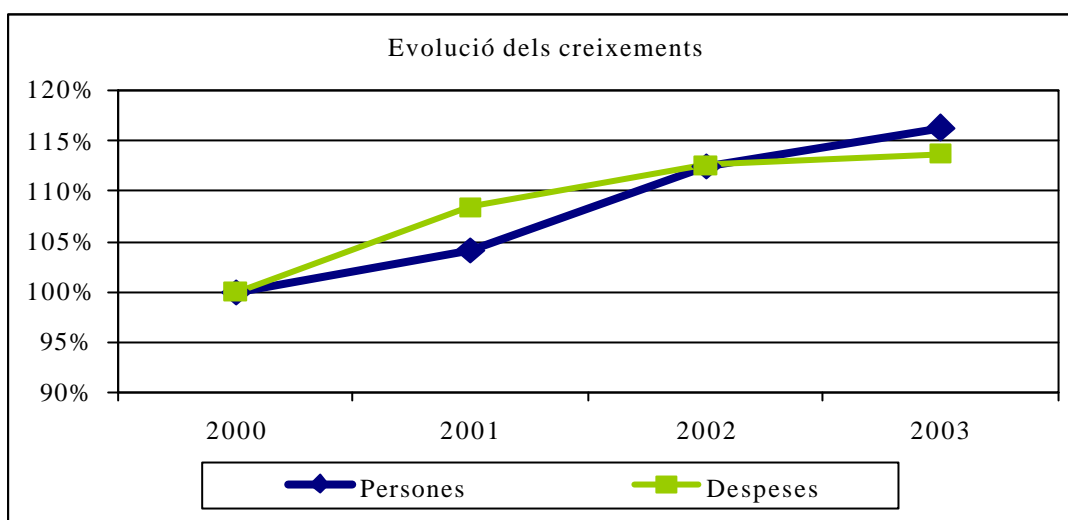
EVOLUCIÓ PLANTILLA 2000-2003								
Període	Situació	Plantilla						
		Indefinit	Temporal	Vacant	Places ocupades	Fora Plantilla	Substitucions	Total persones
2000	inici	446	48	42	494	6	14	514
2001	final	488	86	66	574	11	13	598
2000-2003	variacions % total	9,4%	79,2%	57,1%	16,2%	83,3%	-7,1%	16,3%

El creixement de persones treballant a l'Ajuntament durant tot el període ha estat d'un 16,34%, a raó d'un 4,1% anual. En termes absoluts s'han incorporat 84 persones, a raó de 21 persones per any.

Evolució Econòmica Capítol 1	Pressupostat	Executat	Pressupostat	Executat
2000	2.856.714.561	2.775.481.213	17.169.200	16.682.782
variació %	7,4%	4,4%	7,4%	4,4%
2001	2.843.007.823	3.010.487.331	17.086.819	18.095.350
variació %	-0,5%	8,5%	-0,5%	8,5%
2002	3.009.126.633	3.124.924.319	18.085.215	18.781.168
variació %	5,8%	3,8%	5,8%	3,8%
2003	3.156.802.996	3.156.802.996	18.972.768	18.972.768
variació %	4,9%	1,0%	4,9%	1,0%
variació % total període	10,5%	13,7%	10,5%	13,7%

El creixement de les despeses de personal executades durant tot el període ha estat del 13,7%, a raó d'un 3,4% anual.





Rati despeses de personal / personal treballant		
Període	Cost promig / persona	
2000	5.083.299	30.554
2001	5.208.456	31.306
variació %	2,5%	2,5%
2002	5.190.903	31.198
variació %	-0,3%	-0,3%
2003	5.278.935	31.727
variació %	1,7%	1,7%
variació % total període	3,8%	3,8%

El cost unitari en despeses de personal ha crescut un 3,8% durant tot el període, a raó d'un 1,35% anual, és a dir, per sota dels creixements de la despesa global i del nombre de persones. S'ha contingut (reduï t a preus constants) els costos unitaris

La relació entre despeses de personal i despeses ordinàries s'ha reduï t al llarg del període en un 5,17% passant del 33,5 al 31,8%. Les despeses de personal per habitant han crescut un 8,3% durant tot el període, a raó d'un 2,8% anual de promig. L'IPC acumulat durant el mateix període ha estat del 11,2%

Percentatge de despesa de capítol I en relació a despesa ordinària				
	2000	2001	2002(*)	2003(*)
Despeses de personal	2.775.481.000	3.010.487.331	3.009.126.633	3.156.802.996
Despeses ordinàries liquidades	8.273.806.000	9.454.968.733	9.626.106.087	9.923.930.607
% personal/D. ordinàries	33,5%	31,8%	31,3%	31,8%
Variacions	-	-5,1%	-1,8%	1,8%

(*) despeses pressupostades

Despeses de personal per habitant				
	2000	2001	2002(*)	2003(*)
Població	105.686	107.787	109.376	111.000
Variació en percentatge	-	2,0%	1,5%	1,5%
Despeses de personal	2.775.481.000	3.010.487.331	3.009.126.633	3.156.802.996
Rati despesa / habitant (pta)	26.262	27.930	27.512	28.440
Rati despesa / habitant (euro)	157,8	167,9	155,3	170,9
Variació en percentatge	-	6,4%	-1,5%	3,4%

Ratis de Personal	
Persones treballant a l'Ajuntament	598
Llocs ocupats per dones	36%
Llocs de comandament	55
Rati llocs operatius / comandament	10,4
Llocs comandament ocupats per dones:	44%
caps de departament	67%
caps de servei	42%
caps de secció	40%
Persones treballant de forma temporal	19%
Sense comptabilitzar substitucions	17%

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 19% (a Catalunya

DADES COMPARATIVES SIEM I AJUNTAMENT DE MATARÓ

% CAP I RESPECTE DEL PRESSUPOST ANUAL GENERAL		
Mitjana Grup I SIEM	Màxim Grup I SIEM	Mínim Grup I SIEM
30%	41%	24%

MATARÓ

Any 2000	25,20%	Pressupost inicial
Any 2001	24,00%	Pressupost inicial
Any 2002	22,90%	Pressupost inicial

RATI PLACES DE PLANTILLA / 1000 HABITANTS (*)

Mitjana Grup I SIEM	Màxim Grup I SIEM	Mínim Grup I SIEM
8,05	9,71	4,92

MATARÓ

	(1)	(2)
Any 2000	9,2	6,6
Any 2001	9,4	6,8
Any 2002	9,3	6,8

(1) incloses les persones de l'IME (Institut Miquel Biada) i Universitat

(2) excloses les persones de l'IME i Universitat

(*) incloses les persones de tots els OA municipals

- ◆ El grup SIEM fa referència a les ciutats amb més de 100.000 habitants de la província de Barcelona (excepte la ciutat de Barcelona) i són elaborades per la Diputació de Barcelona.

De l'anàlisi comparat es despren que:

- Mataró està per sota de la mitjana en relació a la despesa de capítol 1 comparada amb la despesa del pressupost anual general.
- Estem per sota de la mitjana i per sota del màxim en relació al rati de places de plantilla per a cada mil habitants
- La comparació entre despeses de personal i despesa corrent situa a l'Ajuntament per sota de la mitjana

El rati de places de plantilla de la policia local es situa per sobre de la mitjana i a prop del valor màxim, i marca un valor de 1,4 policies per cada mil habitants. aquest índex és del 23%)

DADES COMPARATIVES SIEM I AJUNTAMENT DE MATARÓ

% CAP I RESPECTE DEL PRESSUPOST DE DESPESES CORRENTS		
Mitjana Grup I SIEM	Màxim Grup I SIEM	Mínim Grup I SIEM
37%	46%	25%

MATARÓ

Any 2000	33,50%	Pressupost liquidat
Any 2001	31,80%	Pressupost liquidat
Any 2002	31,30%	Pressupost inicial

RATI PLACES DE PLANTILLA POLICIA LOCAL		
Mitjana Grup I SIEM	Màxim Grup I SIEM	Mínim Grup I SIEM
1,26	1,49	1,01

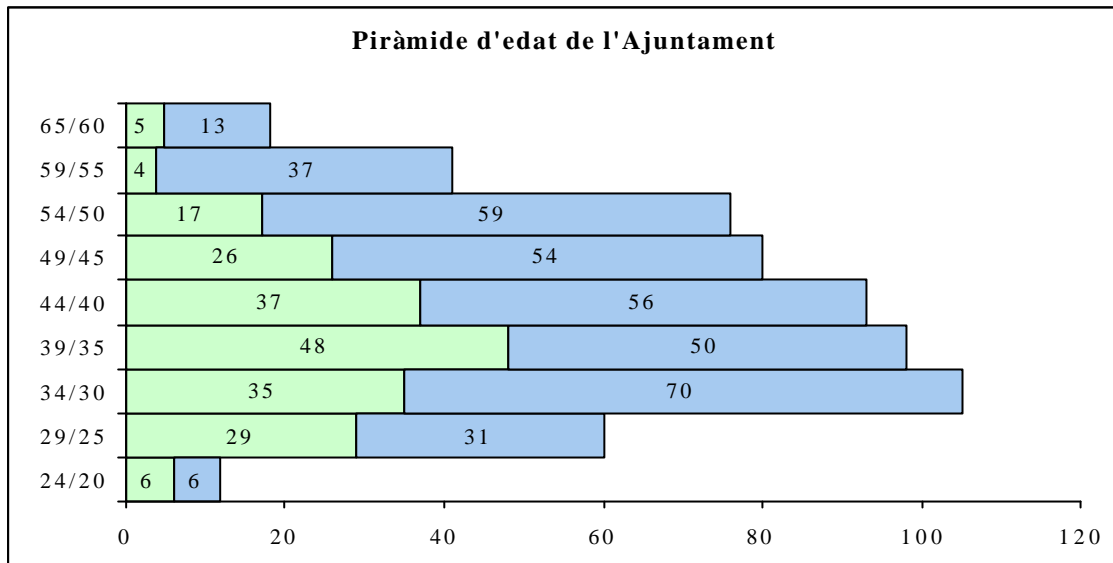
MATARÓ

Any 2000	1,35
Any 2001	1,39
Any 2002	1,40

QUADRE PIRÀMIDES D'EDAT

Frequència	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%

La piràmide mostra, en general, una plantilla equilibrada i compensada

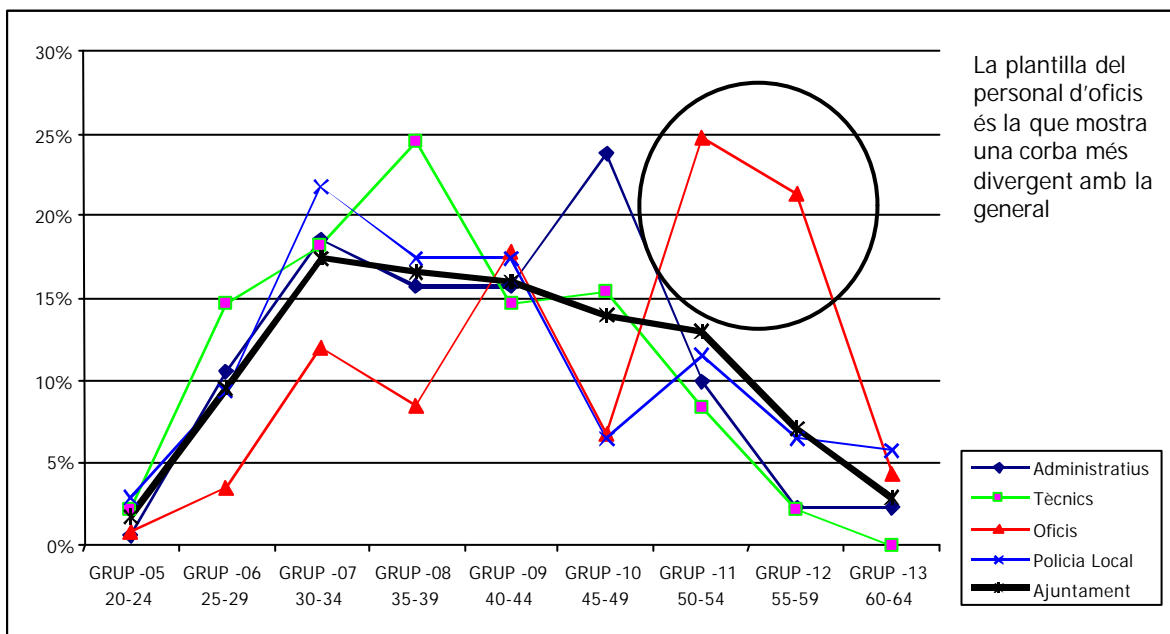


evolució plantilles grup ajuntament 2001/2003

	Ajuntament	Incr. %	OA	Incr. %	Total	Incr. %
any 2001	586		471		1057	
any 2002	615	4,95%	511	8,49%	1126	6,53%
any 2003	623	1,30%	483	-5,48%	1106	-1,78%

evolució capítol 1 grup ajuntament 2001/2003

	Ajuntament	Incr. %	OA	Incr. %	Total	Incr. %
any 2001	17.086.819,90 €		12.172.395,00 €		29.259.214,90 €	
any 2002	18.085.215,30 €	5,84%	12.844.107,63 €	5,52%	30.929.322,93 €	5,71%
any 2003	18.972.768,10 €	4,91%	13.437.484,64 €	4,62%	32.410.252,74 €	4,79%
Creixement total període		11,04%		10,39%		10,77%



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 2002 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: 13
- b) Ordres del dia i actes de la Comissió de Govern: 23
- c) Ordres del dia i actes de les Comissions Informatives:
 - CI Serveis Centrals: 25
 - CI Serveis Territorials: 20
 - CI Serveis Personals: 12
 - CI Via Pública: 8
- d) Decrets: 8.588

REGISTRE D'ENTITATS

Respecte a l'exercici 2002 el nombre d'entitats inscrites de nou 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 2002 s'ha tramitat i resolt 88 expedients dels quals :

- a) Responsabilitat imputada i reconeguda per l'Ajuntament: 6 reclamacions.
- b) Responsabilitat imputada i reconeguda per tercers (contractistes o altres entitats): 8 reclamacions.
- c) Desestimats: 35 reclamacions.
- d) En tràmit: 20 reclamacions.
- e) Interposat contenciós: 2
- f) Renúncia reclamant: 1
- g) Desistits: 16

DEFENSA JURÍDICA

L'estadística per l'any 2002 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 2002: 30

Procediments ordinaris: 11

Procediments abreujats: 19

b) Actuacions realitzades sobre recursos en tràmit d'anys anteriors: 195

c) Sentències recaigudes durant l'any 2002: 43

Favorables: 20

Favorables en part: 12

Desfavorables: 11

Desistits pel particular: 2

Procediments jurisdicció social: 1

Procediments jurisdicció penal: 2

Procediments jurisdicció civil: 0

Peticions d'informes jurídics emesos pel Secretari General sol·licitats per l'Alcalde: 12

ARXIU MUNICIPAL DE MATARÓ

L'Arxiu Municipal reestructura i actualitza periòdicament el seu quadre de classificació de fons, com a conseqüència de l'incessant moviment de documentació produït per les transferències, les donacions i les avaluacions i eliminacions de documents. Oferim el quadre actualitzat en el qual s'hi detallen les dates extremes i els metres lineals de cadascun dels fons.

TRACTAMENT DEL FONS

◆ TRANSFERÈNCIES ORDINÀRIES DE DOCUMENTACIÓ MUNICIPAL

Detall de les transferències tramitades durant el 2002

Àrea o Servei	Nombre transfer.	Unitats documentals	Registres	Unitats d'arxiu	%	Metres lineals
Urbanisme, Obres i Llicències	36	1.779	1.779	191	52%	10,5
Ingressos / Gestió Econòmica	2	437	163	163	44%	16,3
Serveis Personals	2	166	166	14	4%	1,4
Totals	40	2.382	2.108	368	100%	28,2

Unitat documental = llibre o expedient.

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

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

Resum de la documentació municipal transferida durant els darrers 10 any			
1992	1.744 expts.	117 capsos	11,7 m.l.
1993	2.137 expts.	156 capsos	15,6 m.l.
1994	2.259 expts.	152 capsos	15,2 m.l.
1995	2.766 expts.	216 capsos	21,6 m.l.
1996	2.502 expts.	223 capsos	22,3 m.l.
1997 (*)	1.367 expts.	135 capsos	13,5 m.l.
1998 (**)	14.605 expts.	849 capsos	90,9 m.l.
1999	4.209 expts.	659 capsos	65,9 m.l.
2000	3.092 expts.	511 capsos	51,1 m.l.
2001	3.312 expts.	576 capsos	84,2 m.l.
2002	2.382 expts.	368 capsos	28,2 m.l.
Totals	40.375 expts.	3.962 capsos	420,2 m.l.

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

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

6. ELS RECURSOS TECNOLÒGICS

◆ MISSIÓ

Establir les condicions i desplegar les activitats necessàries perquè el conjunt de l'organització municipal adquireixi, desenvolupi i utilitzi les tecnologies de la informació i les comunicacions per obtenir els resultats previstos en el PAM i avanci cap a la implantació de l'Administració Oberta.

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

◆ OBJECTIUS PAM 2002

Els objectius fixats pel Servei d'Informació de Base pel 2002 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. Millorar la mobilitat amb un sistema de gestió de l'ocupació de la via pública
2. Fer arribar a tota la ciutadania els avantatges de les TIC
3. Impulsar la qualitat dels serveis públics i satisfer els ciutadans facilitant els seus drets i deures
4. Millorar l'actuació municipal possibilitant una gestió més autònoma i descentralitzada
5. Dotar l'Ajuntament de les infraestructures de telecomunicacions per a un millor funcionament intern i oferir millors serveis

◆ ACTUACIONS REALITZADES

Objectiu PAM: Millorar la mobilitat amb un sistema de gestió de l'ocupació de la via pública	
Actuacions:	S'ha desenvolupat una eina accessible mitjançant el navegador web que facilita la integració de tota la informació referent a les ocupacions de la via pública.
Projectes:	
▪ Projecte Laia	S'ha provat i posat en marxa l'aplicació de gestió de l'ocupació de la via pública als dos principals departaments gestors (mobilitat i oficina d'atenció ciutadana). Resta pendent incorporar alguns mòduls per estendre-ho a la resta d'organització (febrer –març 2003)
Pressupost:	21.035,42 € (l'any 2001 ja s'havia fet una despesa de 95.494,97 €)

Objectiu PAM: Fer arribar a tota la ciutadania els avantatges de les TIC	
Actuacions:	S'han desenvolupat projectes per fer arribar les noves tecnologies a la ciutadania i així minimitzar la fractura social.
Projectes:	
▪ Correu ciutadà	S'ha habilitat un sistema per a que tots aquells ciutadans de Mataró que ho desitgin es puguin crear la seva adreça personal de correu electrònic.
Pressupost:	no finançat pel SIB
▪ Punts d'informació	S'han habilitat diversos punts d'accés gratuït a Internet distribuïts per la ciutat (en els centres cívics).
Pressupost:	6.010 € de partides de Noves Tecnologies

Objectiu PAM: Impulsar la qualitat dels serveis públics i satisfer els ciutadans facilitant els seus drets i deures	
Actuacions:	S'està donant suport a les iniciatives per facilitar l'accés de la ciutadania als serveis de l'Ajuntament en els canals telemàtic, telefònic i presencial mitjançant l'ús de les noves tecnologies.
Projectes:	
▪ Incidències RH	S'ha posat en marxa una aplicació en la intranet que permet la gestió automatitzada de les incidències de recursos humans.
Pressupost:	12.020 €

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Extensió del helpdesk a patronats 	S'ha estès el servei d'atenció als usuaris de l'Ajuntament als patronats, oferint-los el mateix servei utilitzant la mateixa infraestructura
Pressupost:	no finançat pel SIB
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Projecte 010 	Creació, manteniment i millora de la infraestructura tecnològica per donar suport al servei telefònic 24x7 d'atenció ciutadana, inaugurat el mes de gener.
Pressupost:	finançat amb pressupost de 2001
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tràmits per Internet 	S'ha treballat en la millora dels tràmits publicats l'any 2001, afegint nova informació i incorporant nous tràmits finalistes. A més, s'ha realitzat un estudi per proposar millores de navegació entre 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
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Web primera fase 	S'ha implantat una nova web municipal amb una imatge més actual i altres millores substancials, com ara la guia ciutadana, respecte a l'anterior.
Pressupost:	finançat amb pressupost de 2001

Objectiu PAM: Millorar l'actuació municipal possibilitant una gestió més autònoma i descentralitzada	
Actuacions :	S'han desenvolupat noves eines, actualitzat les existents i millorat els nostres serveis amb l'objectiu que el personal dels diferents departaments de l'Ajuntament pugui fer un ús millor i més racional de les noves tecnologies.
Projectes:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acabament adaptació a l'Euro 	S'han incorporat les darreres actualitzacions per al treball amb la moneda única europea.
Pressupost:	desenvolupat amb recursos propis
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enllaç SICRES comptabilitat 	S'ha posat en marxa un mòdul que permet carregar a la comptabilitat les factures entrades al registre general.
Pressupost:	desenvolupat amb recursos propis
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta disponibilitat servidors 	S'ha implantat un nou sistema d'emmagatzematge de la informació corporativa més fiable i que ofereix un major rendiment en l'accés.
Pressupost:	108.100 €
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concurs suport a l'usuari 	S'ha procedit a fer una nova contractació del servei de suport a l'usuari ampliant l'abast del servei (qualitativament i quantitativament) i així aprofitar economies d'escala.

Pressupost:	208.239 €
▪ Actualització parc maquinari	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:	157.000 €

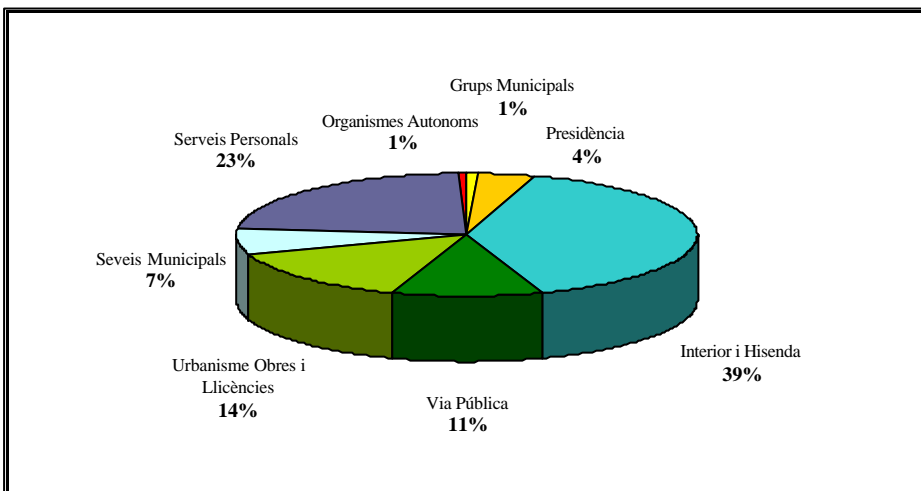
▪ Traspàs OALGT - Gespol	S'ha establert una metodologia de treball i s'ha desenvolupat un mòdul que, d'acord amb aquesta, permet traspasar la informació de sancions de la Diputació a l'aplicació Gespol.
Pressupost:	finançat per la Diputació de Barcelona
▪ Migració Arc/Info a Autodesk	S'està procedint a canviar les eines del GIS a l'entorn d'Autodesk per facilitar la seva utilització per part dels usuaris. Això ens permetrà avançar cap a la descentralització de la gestió de les dades territorials.
Pressupost:	30.235 €

Objectiu PAM: Dotar l'Ajuntament de les infraestructures de telecomunicacions per a un millor funcionament intern i oferir millors serveis	
Actuacions:	S'està desenvolupant la infraestructura de telecomunicacions necessària per adaptar l'Ajuntament i la ciutat a la nova societat de la informació i reduir costos, aprofitant la liberalització del mercat.
Projectes:	
▪ Concurs de Telecomunicacions	<p>S'han tret a concurs i s'han adjudicat els serveis de telecomunicacions amb l'objectiu d'obtenir una considerable reducció en la despesa. El estalvi aconseguit durant 2002 ha superat la previsió inicial del 21%, arribant a un 22% (101.568 €) menys de despesa respecte l'any 2001</p> <p>Aquest estalvi s'ha aconseguit durant el mig any que ha transcorregut des de l'adjudicació del concurs. L'estimació per tot l'any 2003 és superior en 60.345 € al estimat per 2002. Així doncs, com a resultat de l'execució del concurs de telecomunicacions, l'estalvi total que s'espera assolir en 2003 respecte l'any 2001 representa el 35% de la despesa.</p>
▪ Millora de la xarxa corporativa	<p>S'està millorant la xarxa corporativa de comunicacions 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.</p> <p><u>Millora electrònica xarxa.</u> S'ha millorat l'electrònica de xarxa per adaptar-la a les necessitats actuals i poder connectar els nous trams de fibra.</p> <p><u>Anella central.</u> S'està fent un nou tram de fibra òptica entre les</p>

	<p>Esmandies i el Teatre monumental per evitar aturades en cas de fallida (acabament primer trimestre 2003).</p> <p><u>C. Cívics Cerdanyola i Rocafonda.</u> Connexió amb fibra òptica dels centres cívics que permetrà l'ampliació per donar els mateixos serveis que l'Oficina d'Atenció Ciutadana.</p> <p><u>Recinte firal.</u> Connexió amb fibra òptica de l'espai del recinte firal.</p>
Pressupost:	156.263 €

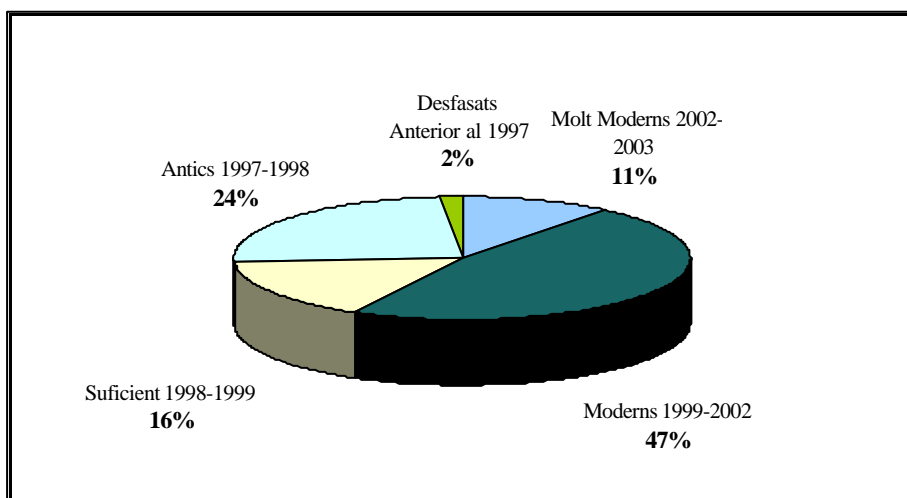
INDICADORS

6.3. Distribució d'ordinadors personals per departaments



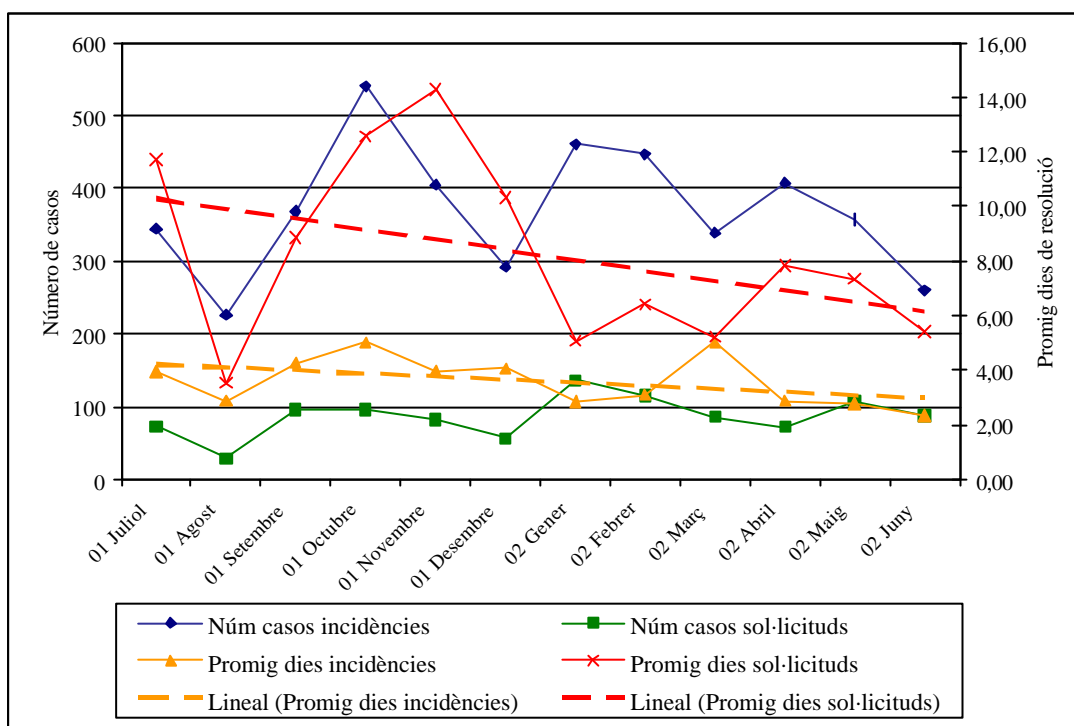
6.4. Modernitat dels ordinadors personals

6.4. Evolució del servei de helpdesk



De les dades de seguiment del servei de helpdesk es pot concloure:

- Que durant l'any transcorregut des de la implantació del servei no hi ha hagut un increment significatiu del nombre d'incidències i sol·licituds ateses.
- Que el nivell de servei, mesurat en funció del mig de dies transcorreguts entre l'inici de la incidència o sol·licitud i la seva resolució, ha millorat sense haver-hi de dedicar més recursos. Aquesta millora es materialitza en una reducció d'un 24% del temps de resposta per a incidències i un 44% per a sol·licitud entre el darrer semestre de 2001 i el primer semestre de 2002.



Resum de les tasques d'operació de telecomunicacions

Tipus de tasques	Nombre
Incidències/sol·licituds resoltes sense intervenció externa	130
Incidències/sol·licituds resoltes amb intervenció externa	40
Línies externes donades d'alta	21
Línies internes donades d'alta	24
Reprogramacions de centraleta:	
Desviaments	24
Canvis de categoria	5

Grups de captura	14
Número total d'aparells espatllats (analògics i digitals)	13

1. Connexió de seus a la xarxa de fibra òptica

Indicador	2001	2002	Previsió 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)

* Prioritats definides en el Pla Director Societat de la Informació

- BALANÇ

Durant el mandat de 1999 a 2003, el Servei d'Informació de Base ha abordat dos situacions que han influït molt en la situació actual, donat que han obligat a prendre mesures urgents que han impossibilitat una planificació estratègica correcta. Aquestes circumstàncies són:

- 1 Els efectes derivats de l'any 2000 en els sistemes d'informació
- 2 La implantació de l'Euro

Per resoldre aquestes problemàtiques es va optar per canviar completament les aplicacions corporatives que havia en els antics sistemes Fujitsu a unes noves aplicacions estàndard desenvolupades per les empreses TAO, Grupo Castilla i Informática El Corte Inglés. Aquestes aplicacions s'executen sobre Windows 9x, accedint a bases de dades Oracle en entorns UNIX.

Aquesta migració de sistemes es va fer sense incidències notables i les aplicacions estan plenament operatives. Ara bé, això ha tingut algunes implicacions que han de tenir-se en compte per fer una valoració correcta de les actuacions fetes durant aquest mandat i l'herència que rebrà el següent:

- **Han obligat a dedicar esforços tant humans com econòmics que d'altre manera s'haguessin dedicat a projectes més lligats als eixos estratègics del PAM.**
- **Les aplicacions que s'han implantat no estan integrades i s'executen en entorns heterogenis. Això implica que caldrà dedicar esforços addicionals per a avançar en la integració i habilitar els sistemes per la implantació de l'Administració oberta i única.**

El Servei d'Informació de Base ha desenvolupat projectes relatius als eixos estratègics relacionats amb les noves tecnologies; però també ha posat a l'abast de tot l'Ajuntament les eines informàtiques i de telecomunicacions necessàries per a facilitar que l'organització compleixi els seus objectius. Les fites més rellevants aconseguides pel Servei d'Informació de Base durant aquest mandat són les següents:

- **Implantació del help desk, que ha permès optimitzar el suport als usuaris de sistemes informàtics i de telecomunicacions, tant en cost com en temps de resposta i satisfacció dels usuaris**
- **Actualització i execució del Pla Director per a la Societat de la Informació, amb la internalització de serveis i el plantejament del concurs de telefonia i dades.**
- **Descentralització de l'ús de les aplicacions de gestió econòmica, amb el resultat d'alliberar de càrrega de treball a aquesta àrea i l'eliminació de les tasques que abans es feien per duplicat.**
- **Renovació de la web municipal i incorporació del catàleg de 105 tràmits, 10 d'ells finalistes en internet, i els seus documents associats.**
- **Migració d'ArcInfo a AutoCAD Map per facilitar l'ús descentralitzat de les eines de gestió d'informació territorial i poder augmentar l'eficiència alhora que es millora la qualitat de la informació.**
- **Implantació de l'aplicació de gestió d'incidències de RH en intranet, la qual cosa permet gestionar millor els tràmits relacionats amb els empleats de l'Ajuntament.**

- **Implantació de la infraestructura tecnològica del servei 010.**
- **Projecte Laia, que permet una gestió transversal de l'ocupació de la via pública, amb la participació de totes les àrees implicades (Via Pública, OFIAC i Manteniment principalment).**
- **Millora dels sistemes d'emmagatzematge d'informació, l'electrònica de xarxa i els nodes crítics de comunicacions per a permetre una major disponibilitat i seguretat dels sistemes informàtics i de telecomunicacions.**

7. L'ATENCIÓ CIUTADANA

Missió del Servei de l'Oficina d'atenció ciutadana:

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

◆ OBJECTIUS PAM 2002

<ul style="list-style-type: none">- Millorar l'atenció ciutadana per mitjà dels canals presencial, telefònic i telemàtic"- Descentralitzar el model d'atenció ciutadana (ofiac) al territori	
Objectius Operatius:	<p>Dins el Programa d'Actuació Municipal 2002, es van marcar els següents objectius operatius:</p> <ul style="list-style-type: none">- Millora de l'atenció telefònica i consolidació de les competències del 010- Millora de l'atenció presencial: disminució temps d'espera, redistribució d'espais a l'OFIAC- Millora de l'atenció telemàtica: incorporació de nous tràmits finalistes a internet- Realització d'un estudi en paràmetres de qualitat per a detectar punts de millora en l'atenció ciutadana.- Desenvolupament del projecte "Model únic d'atenció ciutadana"

◆ PROJECTES REALITZATS I AVALUACIÓ

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

1. POSADA EN MARXA I CONSOLIDACIÓ D'UN TELÈFON D'ATENCIÓ CIUTADANA: 010. (L'atenció telefònica)

El de gener de 2001 es posava en marxa el telèfon d'atenció ciutadana 010. Aquesta posada en marxa era la culminació del treball de projecció que durant el 2001 s'havia estat treballant per millorar l'atenció telefònica del SERVEI DE L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA.

Durant aquest any 2002, s'han atès un total de **77.807** persones per telèfon. La posada en marxa del 010 va suposar, a banda d'una millora substancial en l'atenció telefònica, una millora en aspectes tant importants com:

- **La unificació de les bases de dades d'informació municipal** amb l'aplicatiu GENI
- **La unificació en la recepció de queixes, avisos i incidències de la via pública i de la ciutat en general.**

Els 3 moments del 010 durant l'any 2002:

Durant aquest any 2002, no només s'ha creat el telèfon 010, sinó que a més s'ha anat treballant per anar-lo consolidant com a telèfon MUNICIPAL d'informació i tramitació. És per això que podem diferenciar 3 moments claus en aquesta consolidació:

A) L'inici: Quan vàrem començar al gener del 2002, els ciutadans podien realitzar a través del 010 :

- **Sol·licitar Informació d'àmbit municipal i d'àmbit de ciutat:** Informació de tràmits, agenda municipal, agenda de ciutat entre d'altres...
- **Comunicar incidències i avisos de la via pública:** Ja s'ha fet esment de l'aplicació de registre i seguiment de les incidències. Des del 010 es recullen incidències relatives a **MOBILITAT** (Senyalització, Semàfors, manteniment de carreteres) ; **SERVEIS MUNICIPALS** (Contenidors, Neteja viària, papereres, runes, Voluminosos, Cementiris, Tanques); **MANTENIMENT** (Paletes, Mobiliari urbà, Enllumenat, Jardineria, Clavegueram, platja); **LLICÈNCIES** (Recepció de queixes i de denúncies) ; **OBRES a la ciutat**; **ALTRES EMPRESES NO MUNICIPALS** (Electricitat, Gas...)
- **Realitzar tràmits per telèfon:** En el moment d'ela seva posada en funcionament, els ciutadans podien, a través del 010 realitzar els tràmits següents: Sol·licitud de volants de residència (Padró); Sol·licitud de volants de convivència (Padró); Sol·licitud de duplicats de rebuts (Pagats i per pagar); Domiciliacions bancàries; Sol·licitud de certificats de pagament.

B) L'assumpció de noves competències:

Un cop posat en funcionament el telèfon 010 ens plantegem l'assumpció de noves competències pel que fa a tramitació. Durant aquest any de funcionament s'han incorporat al 010 per a ser gestionades 11 noves tramitacions administratives : Peinscripció a escoles d'adults; Inscripció a la piscina municipal; Pagament de multes; Sol·licitud d'enganxines de les zones blaves; Preinscripcions a cursos per entitats; Preinscripcions a cursos de lleure; Sol·licitud d'hores per a les revisions en la campanya d'ascensors (Pro-habitatge); Inscripcions a lesa activitats de la campanya "NIT OBERTA"; Inscripcions a les activitats del PEM; Informació i recollida de dades pel SORRALL; Inscripcions a les Jornades de l'aigua (Encara que les jornades es van realitzar el gener del 2003, es va començar a treballar el tema de les inscripcions el desembre del 2002)

I a partir del mes de novembre, el 010 es converteix també amb el telèfon de la companyia d'autobusos: el 010 és el telèfon del **MATARÓ BUS**.

C) Les campanyes sortints (Realització de trucades a partir del 010)

A banda que s'estigués treballant amb l'assumpció de noves competències, es va proposar a diferents serveis municipals i organismes autònoms, la possibilitat que ens traspassessin aquelles campanyes sortints, així, a partir del mes d'octubre de 2002 es realitzen 5 campanyes sortints, amb un total de 1305 trucades realitzades. S'ha col·laborat amb : Relacions ciutadanes, IMPEM, Serveis Socials, i Patronat Municipal d'Esports.

2. DISMINUCIÓ DELS TEMPS D'ESPERA, REDISTRIBUCIÓ D'ESPAIS A L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA. (L'atenció presencial)

L'any 2002, en el que s'han atès un total de **71.108** persones de forma presencial, i s'han realitzat un total de **117.071 gestions** i tràmits administratius, hem estat treballant per tal de millorar els temps d'espera, i la gestió de cues. És per això que s'han realitzat les actuacions següents:

- **Incorporar per sistema els 3 canals d'atenció ciutadana** a cada una de les noves competències que hem anat assolint, com a requisit *sine quan non* per a realitzar-ho des de l'Oficina d'atenció ciutadana. És per això, que campanyes que es realitzaven des de l'oficina, i que de sempre ens havien provocat gran allau de gent, amb les conseqüents cues i temps d'espera interminables, s'han realitzat de manera sistemàtica des de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, el 010 i la WEB municipal.
- **Redistribució dels espais de l'oficina d'Atenció Ciutadana:** Amb el mateix objectiu de millorar els temps d'espera, es va posar en marxa un projecte de descongestió de cues, i que passa per les actuacions següents:
 - **Separació física dels tràmits curts i els tràmits llargs:**
 - **Determinació d'un espai específic per a campanyes concretes**

- **Incorporació d'un nou sistema de gestió de cues: Q-Màtic**

3. CONSOLIDACIÓ DELS TRÀMITS A LA WEB. (L'atenció telem@tica)

Antecedents

La possibilitat d'executar tràmits amb l'Ajuntament a través del Web Municipal es va iniciar el mes de juny de l'any 2001. En un primer moment l'objectiu va ser el d'incorporar el major nombre de tràmits possible amb un caire sobretot informatiu i descriptiu. D'aquesta manera es van incorporar més de cent tràmits al Web municipal.

Actuacions dutes a terme l'exercici de 2002

Els objectius per l'exercici 2002 han estat:

- **Mantenir actualitzats els tràmits, incorporant-hi totes les modificacions que els diferents serveis han dut a terme i depurant els possibles errors.**
- **Incorporar aquells tràmits que en la primera fase no s'hi van incorporar o bé incorporar-hi tràmits nous.**
- **Procurar millorar els procediments amb la finalitat d'incorporar, cada cop més, tràmits que suposin una resposta immediata a l'usuari, és a dir, tràmits finalistes que en un futur més o menys immediat hauria de ser l'objectiu de la incorporació dels tràmits al Web Municipal.**

Descripció de les actuacions dutes a terme

- Pel que fa al **manteniment** dels tràmits l'any 2002 es van modificar 31 tràmits

Aquestes modificacions s'han fet algunes d'elles a instància dels diferents serveis i d'altres s'han fet per haver detectat dades errònies des del nostre servei.

- Pel que fa a la **incorporació de nous tràmits**, aquest any 2002 s'hi van incorporar els següents tràmits:
 1. Casament Civil per l'Ajuntament
 2. Inscripcions NIT OBERTA
 3. Campanya Ascensors pels barris de Rocafonda i El Palau
 4. Cursets Infantils de Natació
 5. Teleassistència Pública
- Pel que fa al **procés de millora i depuració dels procediments** per tal de poder oferir **tràmits amb una resposta immediata** a l'usuari, és a dir tràmits finalistes, aquest any 2002 ha estat un any en què s'ha fet un salt qualitatiu ja que per primer cop s'ha ofert al ciutadà/usuari la possibilitat de treballar interactivament amb l'Ajuntament des del seu domicili.

■ Així doncs, aquest any s'ha incorporat, a tots els tràmits d'inscripció a cursos o activitats de l'Ajuntament, una aplicació informàtica que treballa amb un servidor únic tant si s'opera des d'una oficina municipal, com si s'opera des d'un domicili particular o des del servei d'atenció telefònica 010.

1. Acreditació per a residents en zona blava
2. Cursos per a adults
3. Inscripcions NIT OBERTA
4. Campanya Ascensors pels barris de Rocafonda i El Palau
5. Cursets Infantils de Natació

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

A. Persones ateses	
Persones ateses pel SERVEI DE L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA	
Presencialment	71.108
Telefònicament	77.807
Via web	2.268*
Total persones ateses	151.183

B. Gestions realitzades	
Gestions realitzades pel SERVEI DE L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA	
Presencialment	117.071
Telefònicament	77.807
Via web	2.268*
Total persones ateses	197.146

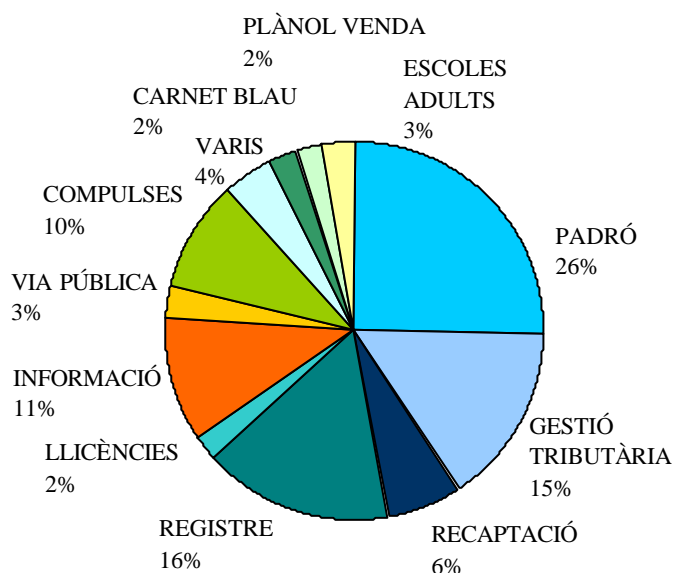
C. Incrementos comparatius 1999 a 2002

MARC COMPARATIU	1999	2000	2001	2002
Persones ateses presencialment	51.792	64.812	69.357	71.108
Persones ateses telefònicament	23.637	26.987	29.697	77.807
Persones ateses telemàticament	-	-	-	2.268*
Total persones ateses	75.429	91.799	99.054	151.183
Total de gestions realitzades	103.553	122.559	145.894	197.146
Mitjana de gestions per persona	1'3	1'3	1'4	1'3

(*) D'aquestes 2.268 persones, 692 han estat ateses directament pel servei de l'Oficina d'Atenció Ciutadana per a gestions i tràmits administratius, i 1.576 han estat atesos a través de la desena de bústies de correu electrònic que hi ha a la web municipal (gestionades per Coordinació de la web)

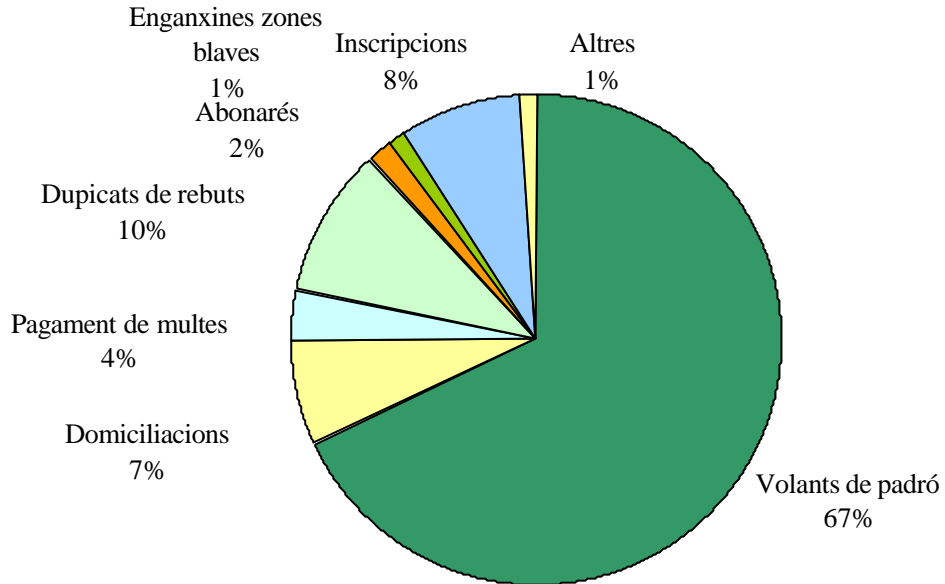
D. Tipologia de tràmits realitzats (Tipologia del servei prestat)

Presencialment : 117.071 gestions realitzades a través de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (La Riera, 48)



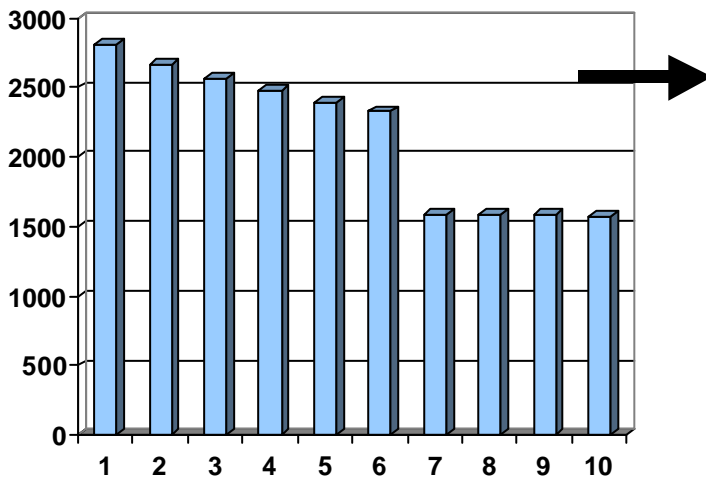
Telefònicament : 77.807 gestions realitzades a través del telèfon d'atenció ciutadana 010

TIPOLOGIA DE TRÀMITS RESOLTS PER TELÈFON



1. Telemàticament

Les 10 planes de tràmits més visitades



1. Recepció incidències i avisos
2. Registre únic
3. Informes i certificats plànol de la ciutat
4. Registre general entrada de documents
5. Inscripció al registre municipal d'entitats
6. Compra entrades Teatre Monumental
7. Inscripcions a cursos Escoles Adults
8. Compra de cartografia
9. Subvencions a entitats
10. Cursets natació Estiu 2002