

Àrea d'Hisenda i Règim Interior

- ↘ Hisenda i Règim Interior
- ↘ Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació
- ↘ Serveis Administratius
- ↘ Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)
- ↘ Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor (OMIC)

ADMINISTRACIÓ
ELECTRÒNICA

Índex

1. Hisenda i Règim Interior	5
1.1. Contractació i Compres	6
1.1.1. Introducció	6
1.1.2. Objectius	7
1.1.3. Obres	7
1.1.4. Serveis	10
1.1.5. Subministraments	14
1.1.6. Contractes privats	16
1.1.7. Contractes derivats d'acord marc	17
1.1.8. Procediments desistits	20
1.1.9. Procediments declarats deserts	20
1.1.10. Altres dades	21
1.1.11. Projectes destacats	26
1.2. Patrimoni i inventari	28
1.2.1. Funcions	28
1.2.2. Estructura	28
1.2.3. Actuacions	28
1.2.4. Consultes de gestió patrimonial	30
1.2.5. Operativa del programa de gestió integral del patrimoni GPA	31
1.2.6. Protecció del patrimoni	34
1.2.7. Cost de les assegurances	34
1.2.8. Projecte per a l'exercici 2016 - Geolocalització al Servei de Cartografia	35
1.2.9. Destacats de l'any	36
1.3. Serveis Jurídics	36
1.4. Sistemes i Tecnologies de la Informació	37
1.4.1. El servei	37
1.4.2. Projectes 2016	47
1.4.3. Dades econòmiques	58
2. Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació	63
2.1. Gestió Tributària	64
2.2. Inspecció de tributs	68
2.3. Servei de Recaptació	74
3. Serveis Administratius	77
3.1. Serveis Administratius i Registre	78
3.1.1. Registre d'entrada	78
3.1.2. Registre de sortida	79
3.1.3. Exposició d'anuncis	80

3.1.4. Distribucions	81
3.1.5. Targetes d'aparcament	82
3.2. Unitat d'Estadística	83
3.2.1. Padró Municipal d'Habitants	83
3.2.2. Registre Municipal de Parelles de Fet	86
3.2.3. Evolució històrica del nombre de parelles de fet	86
3.2.4. Per canals	87
3.2.5. Altres tasques	88
3.2.6. Consulta dels Pressupostos Participats dels Barris 2016	88
3.2.7. Eleccions: Congrés dels Diputats i Senat 2016 i Organitzacions Professionals Agràries 2016.....	89
4. Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)	91
4.1. Atenció presencial.....	92
4.2. Atenció telefònica.....	93
4.3. Informació a través d'ajuntamentinforma@ajgirona.cat.....	93
4.4. Certificats digitals (idCAT).....	93
4.5. Targetes de transport urbà: T18, T25 i T70.....	94
4.6. Targeta del Club Girona Cultura.....	94
5. Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor (OMIC)	95
5.1. Informació i ajuda als consumidors i usuaris	96
5.2. Recepció de denúncies i reclamacions	96
5.3. Conflictes i sectors més destacats	96
5.4. Col·laboracions	97
6. Annexos.....	101
6.1. Funcions del Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació.....	102
6.1.1. Secció de sistemes.....	102
6.1.2. Secció manteniment i desenvolupament d'aplicacions	102
6.1.3. Reprografia	103
6.2. Catàleg d'aplicacions.....	103
6.3. Distribució de la telefonia per centres	110
6.4. Estadístiques del portal del treballador.....	113
6.5. Estadístiques del SAU.....	115
6.6. Gràfics Gestió Tributària.....	121
6.7. Estadístiques Recaptació	154

1. Hisenda i Règim Interior

1.1. Contractació i Compres

1.1.1. Introducció

En la present memòria, presentem els diferents contractes tramitats i formalitzats pel Servei de Contractació i Compres durant l'any 2016, així com els estalvis generats per la seva adjudicació respecte dels imports inicials de la licitació, per tal que pugui servir per donar una visió general de les tasques efectuades durant l'any 2016.

La mateixa s'estructura segons la diferent tipologia de contractes i d'acord amb el procediment d'adjudicació utilitzat en cada supòsit. S'inclouen les modificacions tramitades en relació amb els contractes d'obres, no obstant això no s'inclouen aquelles modificacions tramitades pel servei i que ja estaven previstes en els plecs de clàusules administratives particulars que varen regir la licitació (modificacions convencionals). També s'afegeix un apartat "Altres", en el qual s'inclouen els criteris mediambientals i ètics utilitzats en determinats contractes de subministraments, la contractació electrònica o els projectes destacats, entre d'altres aspectes.

Dins de cada tipus de contractes (obres, serveis, subministraments, contractes de gestió de serveis públics, contractes administratius especials i autoritzacions demaniales), la divisió s'ha efectuat segons si el procediment utilitzat per a la seva adjudicació ha estat l'harmonitzat o no, negociat sense publicitat, menors o derivats d'acord marc.

Tot i així cal tenir present que el volum total de contractacions que realitza l'Ajuntament de Girona anualment no deriva únicament i exclusivament del Servei de Contractació i Compres sinó que les contractacions menors es realitzen directament des de les diferents àrees i/o serveis.

També cal tenir en compte que tots els preus expressats en la memòria són amb IVA exclòs.

En relació amb el funcionament del servei, Contractació i Compres de l'Ajuntament de Girona s'encarrega de tramitar els diferents expedients de contractació, una vegada tramès per les àrees o serveis l'informe d'inici corresponent així com el plec de prescripcions tècniques que ha de regir la realització de la prestació i en defineix les qualitats. També és l'encarregat de donar assessorament a les àrees o serveis de l'Ajuntament en relació amb les diferents contractacions que vulguin realitzar, així com donar impuls a totes aquelles actuacions derivades de l'execució dels contractes una vegada informats per l'àrea o servei encarregat de controlar l'execució del contracte.

Tanmateix, cal tenir present el paper fonamental que juga la contractació administrativa com a eina de suport i d'impuls d'altres àrees d'acció municipal com la promoció de la sostenibilitat o del comerç just.

Les administracions públiques tenen un paper actiu en l'economia de mercat, a través de la compra de productes i la contractació de serveis i obres. En el conjunt de la Unió Europea, la despesa de les administracions públiques en contractació representa aproximadament entre un 15 i un 20% del producte interior brut europeu. Amb aquest gran potencial per influir sobre el mercat, les administracions públiques poden aconseguir millores de tipus ambiental, econòmic i social mitjançant la seva contractació.

Aquestes xifres impliquen també que les administracions públiques haurien de fer un esforç de responsabilitat i vetllar per aconseguir uns costos òptims en les seves contractacions per tal de gestionar de forma més eficient els recursos i poder oferir els serveis amb la màxima qualitat.

Així, en un context com l'actual marcat per la crisi econòmica i per un descens en els ingressos de les hisendes locals, és important aconseguir generar un estalvi en les licitacions i, per tant, és el moment d'apostar per eines com la contractació electrònica que ens ho faciliti.

El servei ha estat treballant també per aconseguir una reducció dels costos, sense que això afecti la qualitat del que s'adquireix, mitjançant l'agregació de les compres i serveis així com l'adjudicació conjunta per crear economies d'escala.

D'altra banda, volem deixar clara la nostra implicació per fomentar que les empreses s'adeqüin a uns bons hàbits mediambientals i socials en els seus processos de producció.

Promovent la contractació de productes sostenibles i introduint compromisos de caire social i ètic als plecs de contractació contribuïm a què les empreses adoptin pautes de responsabilitat social i medi ambiental. El Text refós de la Llei de contractes del sector públic (TRLCSF) regula els mecanismes bàsics per introduir a la contractació consideracions de caire social i medi ambiental, com a condicions especials d'execució del contracte o com a criteris per avaluar les ofertes.

Aquesta memòria que ara presentem pretén ser una eina que ens serveixi en primer lloc per ser conscients dels resultats que estem aconseguint actualment, de l'evolució respecte a d'altres exercicis i de les oportunitats de millora de cara als propers anys.

1.1.2. Objectius

Els principals objectius del Servei de Contractació i Compres de l'Ajuntament de Girona són:

- La tramitació dels procediments de contractació d'acord amb l'estipulat al TRLCSF i d'acord amb els principis bàsics de la contractació pública.
- Assessorar les àrees o serveis de l'Ajuntament en relació amb les diferents contractacions que vulguin realitzar, així com donar impuls a totes aquelles actuacions derivades de l'execució dels contractes una vegada informats per l'àrea o servei encarregat de controlar degudament l'execució del contracte.
- Vetllar per aconseguir uns costos òptims en les contractacions per tal de gestionar de forma més eficient els recursos i poder oferir els seus serveis amb la màxima qualitat, entre d'altres, mitjançant l'agregació i centralització de les compres i serveis.
- La implicació, en la mesura del possible, i tenint en compte els límits legalment establerts, per fomentar que les empreses s'adeqüin a uns bons hàbits mediambientals i socials en els seus processos de producció.
- Contribuir i fomentar, en la mesura del possible i d'acord amb els límits establerts legalment, la contractació responsable, amb la introducció de criteris de caràcter social als plecs de Condicions Administratives particulars i l'estudi de la possibilitat de reservar determinats contractes al Tercer Sector.

1.1.3. Obres

Contractes d'obres oberts

Contracte	Import de licitació	Import d'adjudicació	Baixa	% a la baixa
2015011233. Acord adjudicació 08/01/2016				
1ª Fase de les obres de rehabilitació de la Central del Molí per a Espai Cívic/Gent Gran de Barri Vell/Mercadal	1.029.504,96 €	722.609,53 €	306.895,43 €	29,81
2015015632. Acord adjudicació 08/01/2016				
Obres d'instal·lació d'un ascensor públic al passatge Picapedrers	107.277,60 €	93.465,18 €	13.812,42 €	12,88

2015013494. Acord adjudicació 08/02/2016 Obres relatives al projecte d'urbanització de la Plaça Josep Pallach i Carolà (fase 1)	280.852,97 €	205.584,37 €	75.268,60 €	26,80
2015019056. Acord adjudicació 08/04/2016 Contractació conjunta d'elaboració de projecte executiu, inclosa l'adequació del projecte bàsic, i altres documents tècnics corresponents a la legalització de les instal·lacions elèctrica i de parallamps, projecte d'activitats per a l'obtenció de llicència ambiental, i l'execució de les obres per la construcció de la primera fase d'un pavelló esportiu tipus PAV-2 a l'escola Cassà Costal de Girona	487.666,71 €	389.133,49 €	98.533,22 €	20,20
2016000918. Acord adjudicació 23/03/2016 Obres del Pla de Xoc de la Devesa per a la millora de la pavimentació i accessibilitat en el vial perimetral	162.890,30 €	135.198,95 €	27.691,35 €	17,00
2015016839. Acord adjudicació 08/04/2016 Obres de construcció del carril bicicleta sota el viaducte del tren, des del pont de Pedret fins a la plaça poeta Marquina	325.400,27 €	220.295,98 €	105.104,29 €	32,30
2016004005. Acord adjudicació 22/07/2016 Contractació conjunta d'elaboració de projecte i execució de les obres d'enderroc de la xemeneia de formigó fora de servei de la planta de valorització energètica de residus de Campdorà	109.956,00 €	67.891,09 €	42.064,91 €	38,25
2016005499. Acord adjudicació 20/05/2016 Obres d'execució del carril bicicleta dels carrers Pedret i Sant Joan Bosco des dels jardins de Pedret fins al carrer Ramon Llull	52.199,23 € Lot 1: 36.388,91€ Lot 2: 15.810,32€	31.621,96 €	20.577,27 €	39,42
2016009994. Acord adjudicació 17/08/2016 Obres de millora de la pavimentació de diversos carrers de Girona	164.820,92 €	108.850,00 €	55.970,92 €	33,96
2016013919. Acord adjudicació 21/10/2016 Obres d'habilitació del carril per	247.799,38 €	162.750,00 €	85.049,38 €	34,32

a bicicletes al carrer Santa Eugènia des del carrer Nou a la Travessia del Carril

2016014348. Acord adjudicació 21/10/2016

114.441,16 €

76.000 €

38.441,16 €

33,07

Obres d'urbanització de la plaça del Pallol, fase 2

Total

3.082.809,50 €

2.213.400,55 €

869.408,95 €

28,20 %

Modificacions contractes d'obres

Contracte	Objecte	Import modificació
2015015632.Acord de Junta de Govern Local de 25/11/2016 Contractació de les obres d'instal·lació d'un ascensor públic al passatge Picapedrers	Aprovar la certificació final d'obres i l'increment d'amidament de les obres d'instal·lació d'un ascensor públic al Passatge Picapedrers.	3.567,21 €
2015016839.Acord de la Junta de Govern Local de 16/09/2016 Contractació de les obres de construcció del carril bicicleta sota el viaducte del tren, des del Pont de Pedret fins a la Plaça Poeta Marquina	Aprovació preus contradictoris de l'1 al 4	869,00 €
2015016839.Acord de la Junta de Govern Local de 30/09/2016 Contractació de les obres de construcció del carril bicicleta sota el viaducte del tren, des del Pont de Pedret fins a la Plaça Poeta Marquina	Modificar el contracte de les obres de construcció del carril bicicleta sota el viaducte del tren, des del Pont de Pedret fins a la plaça Poeta Marquina.	L'aprovació d'aquest modificat no fa disminuir ni augmentar el pressupost inicial del contracte
2015016839.Acord de la Junta de Govern Local de 23/12/2016 Contractació de les obres de construcció del carril bicicleta sota el viaducte del tren, des del Pont de Pedret fins a la Plaça Poeta Marquina	Aprovació preu contradictori 5	11.311,08 €
2015013350. Acord de la Junta de Govern Local de 20/05/2016 Contractació de les obres d'urbanització de l'entorn de la Biblioteca Pública de l'Estat (Casernes), Sector B	Aprovació preus contradictoris de l'1 al 13	8.240,87 €
2016000918. Acord de la Junta de Govern Local de 29/04/2016 Contractació de les obres del pla de xoc de la Devesa per la millora de la pavimentació i l'accessibilitat en el vial perimetral	Aprovació preus contradictoris de l'1 al 13	1.710,81 €
2014009746. Acord de la Junta de Govern Local de 29/04/2016 Contractació de les obres del projecte de reforma de la biblioteca de la Casa de Cultura, fase 1	Aprovació preus contradictoris de l'1 al 6	3.793,38 €

2015013494. Acord de la Junta de Govern Local de 22/07/2016 Contractació de les obres relatives al projecte d'Urbanització de la plaça Josep Pallach i Carolà (fase 1)	Aprovació preus contradictoris 1 i 2	5.634,59 €
2015013494. Acord de la Junta de Govern Local de 05/01/2017 Contractació de les obres relatives al projecte d'Urbanització de la plaça Josep Pallach i Carolà (fase 1)	Aprovació preus contradictoris del 13 al 19	9.149,47 €
2015013494. Acord de la Junta de Govern Local de 10/02/2017 Contractació de les obres relatives al projecte d'Urbanització de la plaça Josep Pallach i Carolà (fase 1)	Aprovació preus contradictoris del 20 al 21	3.719,49 €

Resolució de contracte d'obres

Contracte	Import de licitació	Import d'adjudicació	Resolució	Import executat
2015011233 Contractació de la primera fase de les obres de rehabilitació de la Central del Molí per a espai cívic gent gran de barri vell / mercadal	1.029.504,96 €	722.609,53 €	Resolució per renúncia del contractista	13.480,19 €
2015019056 Contractació conjunta d'elaboració de projecte, altres documents tècnics i execució de les obres per la construcció de la 1a fase del pavelló esportiu pav-2A l'escola Cassià Costal de Girona	487.666,71 €	389.133,49 €	Resolució per causa imputable al contractista	

1.1.4. Serveis

Contractes serveis, harmonitzats

Contracte	Import de licitació	Import d'adjudicació	Baixa	% a la baixa
2016003523. Acord adjudicació 02/09/2016 Servei de manteniment del mobiliari urbà i paviments dels espais públics de Girona, reservat a centres especials de treball	225.190,91 €	218.435,19 €	6.755,72 €	3,00

2015017197. Acord adjudicació 11/03/2013 Contractació de les següents pòlisses d'assegurances de l'Ajuntament de Girona: multirisc, responsabilitat civil i patrimonial, vehicles, vida i accidents, responsabilitat d'autoritats i personal.	377.439,00 €	314.005,28 €	63.433,72 €	16,80
2016009694. Acord de Ple 12/09/16, Adjudicació Lots 1, 2,3,5,6 i 8. Serveis neteja dels edificis i dependències municipals de l'Ajuntament de Girona.	Lot 1: 1.697.692,93 € Lot 2: 414.124,39 € Lot 3: 326.425,74 € Lot 5: 452.090,43 € Lot 6: 135.838,18 € Lot 8: 143.498,19 €	Lot 1: 1.612.994,74 € Lot 2: 393.449,76 € Lot 3: 310.125,83 € Lot 5: 429.520,51 € Lot 6: 129.058,91 € Lot 8: 136.375,00 €	84.698,19€ 20.674,63 € 16.299,91 € 22.569,92 € 6.779,27 € 7.123,19 €	04,98 04,99 04,99 04,99 04,99 04,96
2016018608. Acord adjudicació 07/12/2016. Contracte del servei de neteja i suport als treballs de jardineria del parc de la Devesa de la ciutat de Girona, reservat a centres especials de treball.	64.881,27 €	61.717,58 €	3.163,69 €	04,88
2016013500 Acord adjudicació Lot 1 16/09/2016 Contracte de Servei de manteniment i treballs de jardineria del parc de la Devesa de la ciutat de Girona	Lot 1: 74.908,23 €	67.569,18 €	7.339,05 €	9,79
Total	3.912.089,27 €	3.673.251,98 €	238.837,29 €	6,10 %

Contractes serveis, oberts

Contracte	Import de licitació	Import d'adjudicació	Baixa	% a la baixa
2016000861 Acord adjudicació 28/04/2016 Contracte de serveis d'hostesses amb motiu de la celebració de la 61a edició de "Girona Temps de Flors 2016"	44.637,00 €	41.287,00 €	3.350,00 €	7,50
2016013496. Acord adjudicació 23/09/2016 Serveis de neteja i dels treballs de jardineria al Parc de Domeny de Girona	55.961,11 €	40.921,97 €	15.039,14 €	26,87
2016011035. Acord adjudicació 31/08/2016 Servei de manteniment dels equips d'impressió de l'Ajuntament de Girona	41.283,47 €	41.283,47 €	0,00 €	0,00

2016009617. Acord adjudicació 02/09/2016	46.000,00 €	30.000,00 €	16.000,00 €	34,78
Serveis per a la realització del "Programa operatiu per a l'activació socioeconòmica i urbana dels barris de Santa Eugènia, Can Gibert del Pla, Pont Major, sector de Sant Narcís i carrer del Carme				
2016014178. Acord adjudicació 09/09/2016	Lot 1: 15.000,60 €	Lot 1: 13.813,80 €	1.186,80 €	8,00
2016014178. Acord adjudicació 09/09/2016	Lot 2: 15.993,60 €	Lot 2: 13.113,60 €	2.880,00 €	18,00
Serveis de monitoratge de la Sala de musculació de la piscina de Santa Eugènia – Can Gibert i de l'escola de Tennis de la zona esportiva de la Devesa 2016/2017 – 2017/2018				
2015013109. Acord adjudicació 25/01/2016	30.000,00 €	25.029,00 €	4.971,00 €	16,57
Serveis de control de qualitat, auditoria tècnica i assessorament en la millora contínua del servei de recollida de residus, neteja viària i deixalleries de la ciutat				
2015019545. Acord adjudicació Lot 1 22/04/2016	35.000,00 €	32.999,00 €	2.001,00 €	5,71
Serveis associats per poder realitzar una consulta sobre pressupostos participats dels barris 2016 mitjançant una plataforma de vot electrònic en la propera consulta ciutadana				
2016014936. Acord adjudicació 11/11/2016	41322,31 €	29.157,02 €	12.165,29 €	29,44
Servei de manteniment de les Fonts Ornamentals del Parc del Migdia i del Parc Central				
2015016757. Acord adjudicació 18/03/2016	205.000,00 €	180.250,00 €	24.750,00 €	12,07
Serveis d'assistència tècnica i control d'execució d'actuacions prioritàries a realitzar a la planta de valorització energètica de residus de Campdorà				
2015014109. Acord adjudicació 08/01/2016	34.000,00 €	32.800,00 €	1.200,00 €	3,52
Serveis d'atenció directa a "els Químics Espai Jove"				
2016007680. Acord adjudicació 15/07/2016	36.000,00 €	33.880,00 €	2.120,00 €	5,88
Serveis de gestió de les còpies de seguretat dels sistemes informàtics municipals				

2016015290.Acord adjudicació 23/12/2013. Serveis de manteniment correctiu i preventiu dels sots, flonjalls i anellats de tapes de registre del paviment asfàltic de diferents carrers de la ciutat de Girona.	34.000,04 €	34.000,04 € (preus unitaris)	0	0
2016018307. Acord adjudicació 02/12/2016. Serveis d'acolliment diürn i dependent a la ciutat de Girona, a les que el Servei d'Atenció a la gent gran i les persones dependents d'aquest Ajuntament hagin assignat a la prestació dels serveis.	126.033,60 €	126.033,60 €	0	0
2016010365. Acord adjudicació 09/08/2016. Serveis de direcció tècnica del parc de la Devesa.	17.737,50 €	17.500,00 €	237,50 €	01,33
Total	777.969,23 €	692.086,50 €	85.882,73 €	11,04%

Contractes negociats sense publicitat amb proveïdor únic. Article 170.d) TRLCSP.

Contracte	Import de licitació	Import d'adjudicació	Baixa	% a la baixa
2016006245 Acord adjudicació 27/05/2016 Contracte de Servei de manteniment de l'aplicació informàtica de gestió de patrimoni	12.195,71 €	12.195,71 €	0,00 €	0,00
2016004394. Acord adjudicació 29/04/2016 Contracte dels serveis de manteniment i suport de les llicències d'Oracle de l'Ajuntament de Girona pel període de 1 de maig 2016 fins el 30 abril del 2017	29.646,46 €	29.646,46 €	0,00 €	0,00
Total	41.842,17 €	41.842,17	0,00 €	0,00

Contractes serveis menors

Títol del contracte	Import aprovació
2016009093 Decret adjudicació 10/05/2016 Serveis de manteniment d'equips d'impressió de les Marques SAMSUNG, KYOCERA I DEVELOP	11.685,12 €
2016023587 Decret adjudicació 28/10/2016 Servei de base de dades jurídiques en matèria de contractació pública	1.040,40 €

2016009596 Decret adjudicació 10/05/2016 5.925,52 €

Serveis de manteniment d'equips d'impressió de les marques
HP I KONICA-MINOLTA

2015013054 Decret adjudicació 27/08/2016 114,85 €

Serveis de control de la facturació mensual i gestió diària de la central
d'incidències així com el control de qualitat i assistència tècnica per a
l'optimització dels serveis de neteja dels lavabos públics adscrits a l'Àrea
de Sostenibilitat

1.1.5. Subministraments

Contractes subministraments, harmonitzats

Contracte	Import de licitació	Import d'adjudicació	Baixa	% a la baixa
20150095058 Acord adjudicació 19/11/2015 Subministrament de 73 equips d'impressió a través d'arrendament per un termini de 48 mesos amb opció de compra incloent el manteniment pel sistema de cost còpia/impressió	230.955,37 €	105.840,00 €	125.115,37 €	54,17
2016005679. Acord adjudicació 19/08/2016 Subministrament de combustible i serveis addicionals per a vehicles i maquinària de l'Ajuntament de Girona	129.504,13 €	129.504,13 € (preus unitaris)	0,00 €	0,00
Total	360.459,50 €	235.344,13 €	125.115,37 €	34,71 %

Contractes de subministraments oberts

Contracte	Import de licitació	Import d'adjudicació	Baixa	% a la baixa
2016010450. Acord adjudicació 11/11/2016 Subministrament, instal·lació, configuració i posta en marxa d'un cinemòmetre per efecte Doppler destinat a mesurar velocitats instantànies de vehicles a motor	64.756,40 €	56.969,89 €	7.786,51 €	12,02
2016016124. Acord adjudicació 14/10/2016 Subministrament, instal·lació i desmuntatge d'enllumenat ornamental nadalenc 2016 a la ciutat de Girona	119.834,71 €	115.640,49 €	4.194,22 €	3,50

2016007156. Acord adjudicació 09/09/2016 i 23/09/2016 Subministrament de material fungible d'oficina	31.012,40 €	31.012,40 €	0,00 €	0,00
2015006069. Acord adjudicació 22/07/2016 Subministrament per sistema d'arrendament amb opció de compra de tres turismes, transformats, condicionats i equipats, per a ús policial	151.862,14 €	138.420,00 €	13.442,14 €	8,85
2015008353. Acord adjudicació 13/01/2016 Acord marc pel subministrament de mobiliari d'oficina	100.000,00 €	100.000,00 €	0,00 €	0,00
2016005681. Acord adjudicació 10/06/2016 Subministrament de dues estacions de recàrrega ràpida de vehICLES elèctrics	53.000,00 €	51.675,00 €	1.325,00 €	2,50
2015018519. Acord adjudicació 27/05/2016 Subministrament de roba operativa pel servei de Policia Municipal	61.950,00 €	32.735,50 €	29.214,50	47,15
2016001510. Acord adjudicació 13/05/2016 Subministrament de material d'obra per a les brigades municipals de l'Ajuntament de Girona	58.895,83 €	58.895,83 €	0,00 €	0,00
2015019163. Acord adjudicació 22/04/2016 Subministrament de material fungible d'oficina i d'informàtica Lot 2	20.041,32 €	15.860,10 €	4.181,22 €	0,21
2015018101. Acord adjudicació 18/03/2016 Subministrament de 366 arbres per plantar a la ciutat de Girona	41.271,70 €	32.850,00 €	8.421,70 €	20,40
2015012334 Acord adjudicació 23/10/2015 Subministrament d'enllumenat ornamental nadalenc	95.000,00 €	85.500,00 €	9.500,00 €	10,00
2015012536 Acord adjudicació 23/10/2015 Subministrament i instal·lació del sistema automàtic de mesura (SAM) d'emissions de xemeneia per la planta de valorització energètica de residus Campdorà	95.000,00 €	85.500,00 €	9.500,00 €	10,00
Total	892.624,50 €	805.059,21 €	87.565,29 €	9,56 €

Contractes subministraments, menors

Contracte	Import de licitació	Import adjudicació	Baixa	% a la baixa
2016002911 Acord adjudicació 11/3/2016 SUBMINISTRAMENT DE PRODUCTES QUÍMICS, DE CEL·LULOSA I ESTRIS DE NETEJA PER A L'ANY 2016.	5.991,74€	5.991,74€	0€	0
2016010738 Acord adjudicació 04/08/2016 SUBMINISTRAMENT DE CARPETES D'EXPEDIENT PER A TOTES LES ÀREES I SERVEIS MUNICIPALS. ANY 2016	3.792,67€	3.792,67€	0€	0
2016011101 Acord adjudicació 17/06/2016 SUBMINISTRAMENT DE CAPSES D'ARXIU DEFINITIU	1.980 €	1.980 €	0€	0
2016008177 Acord adjudicació 28/04/2016 SUBMINISTRAMENT DE MATERIAL FUNGIBLE D'OFICINA FINS A UNA NOVA ADJUDICACIÓ	8.443,12 €	8.443,12€	0€	0
2016010738 Acord adjudicació 04/08/2016 SUBMINISTRAMENT DE CARPETES D'EXPEDIENT PER A TOTES LES ÀREES I SERVEIS MUNICIPALS. ANY 2016	3.792,67€	3.792,67€	0€	0
2016024320 Acord adjudicació 08/11/2016 SUBMINISTRAMENT DE MATERIAL FUNGIBLE D'OFICINA FINS A LA FORMALITZACIÓ D'UN NOU CONTRACTE	4.658,06€	4.658,06€	0€	0

1.1.6. Contractes privats

Contracte	Import de licitació	Import d'adjudicació	Baixa	% a la baixa
2016006245 Acord adjudicació 08/07/2016. Contracte per a la venda de ferralla dels vehicles declarats com a fora d'ús i que estan ingressats al dipòsit municipal de la ciutat de Girona	12.455,00 €	12.455,00 €	0,00 €	0.00

Total	12.455,00 €	12.455,00 €	0,00 €	0,00
--------------	--------------------	--------------------	---------------	-------------

1.1.7. Contractes derivats d'acord marc

Contracte	Import de licitació	Import d'adjudicació	Baixa	% a la baixa
2015016964. Acord adjudicació 08/02/2016 Subministrament de 4.200.000 fulls de paper blanc DIN A4 de 75 gr. de fibra verge	21.000,00 €	17.500,00 €	3.500,00 €	16,66
2016027144. Acord adjudicació 25/11/2016 Subministrament de pcs i thin clients. Contracte Derivat acord marc equipaments informàtics (ACM, CCDL)	103.198,57 €	103.198,57 €	0 €	0,00
2016004628. Acord adjudicació 04/11/2016 Contracte derivat de l'acord marc per a l'adopció de tipus de mobiliari d'oficina. . Mobiliari per: Centre de Distribució d'aliments, Espai Jove Güell, Centre obert infantil de Sta. Eugènia, adscrits a la secció de Serveis Socials d'Atenció Primària.	979,86 €	979,86 €	0€	0,00
2016005508. Acord adjudicació 27/04/2016 mobiliari per serveis socials. contracte derivat de l'acord marc per l'adopció de tipus de mobiliari d'oficina. modalitat encàrrec directe.	453,05 €	453,60 €	0 €	0,00
2016005665. Acord adjudicació 18/04/2016 contracte derivat de l'acord marc per a l'adopció de tipus de mobiliari d'oficina . modalitat encàrrec directe. mobiliari per tresoreria i intervenció. àrea d'hisenda	1946,16 €	1946,16 €	0 €	0,00
2016007691. Acord adjudicació 18/04/2016 contracte derivat de l'acord marc per a l'adopció de tipus de mobiliari d'oficina . lot 5 mobiliari de reposició. mobiliari per grups municipals	286,65 €	286,65 €	0 €	0,00
2016007769. Acord adjudicació 16/06/2016 contracte derivat de l'acord marc per a l'adopció de tipus de mobiliari d'oficina. modalitat	570,12 €	570,12 €	0 €	0,00

d'encàrrec directe. mobiliari pel centre jove de salut

2016008801. Acord adjudicació 25/05/2016 contracte derivat de l'acord marc per l'adopció de tipus de mobiliari d'oficina. modalitat encàrrec directe. mobiliari per alcaldia	586,85 €	586,95 €	0 €	0,00
2016011932. Acord adjudicació 23/06/2016 mobiliari cultura. contracte derivat de l'acord marc de mobiliari. encàrrec directe.	274,48 €	274,48 €	0 €	0,00
2016011937. Acord adjudicació 12/08/2016 ebasp palau i sant narcís. contracte derivat de l'acord marc d'adopció de tipus de mobiliari d'oficina. modalitat encàrrec directe a partir dels imports i descomptes presentats a la licitació.	2958,88 €	2958,88 €	0 €	0,00
2016011938. Acord adjudicació 03/06/2016 mobiliari mobilitat i via pública . estacionament regulat. contracte derivat de l'acord marc d'adopció de tipus de mobiliari d'oficina. modalitat encàrrec directe.	432,68 €	432,68 €	0 €	0,00
2016013824. Acord adjudicació 26/07/2016 mobiliari secretaria. contracte derivat de l'acord marc per a l'adopció de tipus de mobiliari d'oficina	432,48 €	432,48 €	0 €	0,00
2016014431. Acord adjudicació 18/10/2016 mobiliari centre jove salut integral. contracte derivat de l'acord marc per l'adopció de tipus de mobiliari d'oficina.	177,45 €	177,45 €	0 €	0,00
2016016306. Acord adjudicació 10/08/2016 mobiliari esports. contracte derivat de l'acord marc per a l'adopció de tipus de mobiliari.	177,45 €	177,45 €	0 €	0,00
2016020418. Acord adjudicació 21/11/2016 mobiliari centre social Vila-roja. contracte derivat de l'acord marc de tipus de mobiliari.	161,20 €	161,20 €	0 €	0,00

2016021479. Acord adjudicació 06/10/2016 mobiliari per estadística. contracte derivat de l'acord marc per a l'adopció de tipus de mobiliari d'oficina	216,24 €	216,24 €	0 €	0,00
2016024030. Acord adjudicació 08/11/2016 mobiliari per serveis socials- regidoria. contracte derivat de l'acord marc per a l'adopció de tipus de mobiliari	1.216,80 €	1.216,80 €	0 €	0,00
2016024941. Acord adjudicació 21/11/2016 subministrament mobiliari per biblioteca Just M. Casero. contracte derivat de l'acord marc per a l'adopció de tipus de mobiliari	181,77 €	181,77 €	0 €	0,00
2016025124. Acord adjudicació 24/11/2016 subministrament armaris pel Centre Cívic Palau. contracte derivat de l'acord marc per a l'adopció de tipus de mobiliari d'oficina.	725,82 €	725,82 €	0 €	0,00
2016026531. Acord adjudicació 02/01/2017 subministrament de mobiliari per l'SMO. contracte derivat de l'acord marc per a l'adopció de tipus de mobiliari d'oficina.	3.940,20 €	3.940,20 €	0 €	0,00
2016026563. Acord adjudicació 23/03/2017 subministrament de mobiliari per l'àrea de promoció i ocupació. contracte derivat de l'acord marc per a l'adopció de tipus de mobiliari d'oficina.	1.737,23 €	1.731,23 €	0 €	0,00
2016026753. Acord adjudicació 29/12/2016 subministrament de mobiliari per la UMAT. contracte derivat de l'acord marc per a l'adopció de tipus de mobiliari d'oficina	550,74 €	550,74 €	0 €	0,00
2016027359. Acord adjudicació 05/12/2016 subministrament de mobiliari per alcaldia. contracte derivat de l'acord marc per a l'adopció de tipus de mobiliari d'oficina	154,05 €	154,05 €	0 €	0,00
Total	142.358,73 €	138.858,73 €	3.500 €	2,45%

1.1.8. Procediments desistits

Contracte	Import de licitació
2016009694 Serveis de neteja dels edificis i dependències municipals de l'ajuntament de Girona	LOT 4: 47.792,35 € LOT 7: 86.910,43 €
Lots 4 i 7	
Acord de Ple de l'Ajuntament de data 16 de gener del 2017	

1.1.9. Procediments declarats deserts

Contracte	Import de licitació
2016023580 Contracte del servei de manteniment de l'equip d'impressió DEVELOP INEO +6000 de la Unitat de Reprografia	18.012,00 €
acord de la Junta de Govern Local de 16 de desembre del 2016	
2016019135 contracte del servei de recollida i gestió de residus al magatzem de les brigades municipals situat al barri de Mas Xirgu i el seu transport fins a les plantes de tractament autoritzades.	45.426,72 €
acord de la Junta de Govern Local de 28 d'octubre de 2016	
2016009042 Subministrament del rotor de la turbina de la planta incineradora de Campdorà (Girona)	300.000,00 €
Acord de la Junta de Govern Local de 7 d'octubre de 2016	
2016026980 contracte del servei de recollida i gestió de residus al magatzem de les brigades municipals situat al barri de Mas Xirgu i el seu transport fins a les plantes de tractament autoritzades.	45.426,72 €
Acord de la Junta de Govern Local de 13 de gener del 2017	
2016013500 Contractació dels serveis de manteniment i treballs de jardineria del Parc de la Devesa de la ciutat de Girona	64.881,27 €
LOT 2	

Acord de la Junta de Govern
Local de 24 d'agost del 2016.

2016018362 Subministrament de graelles i extractors d'escòries per als dos forns d'incineració de la planta de valorització energètica de residus de Campdorà (girona)	330.000€
--	----------

Acord de la Junta de Govern
Local de 25 de novembre del 2016.

1.1.10. Altres dades

Compra verda i compra ètica

Actualment a les empreses privades està agafant força l'anomenada "responsabilitat social corporativa", entesa com a integració voluntària per part de les empreses de les preocupacions socials i mediambientals a les seves operacions comercials i les seves relacions amb interlocutors.

L'administració no podia ser menys i en l'actualitat alguns ajuntaments, diputacions i altres administracions comencen a impulsar temes relacionats amb l'anomenada compra verda i ètica.

El compromís de l'administració en aquestes matèries com a principal prestadora de serveis adreçats a la ciutadania és bàsic per afavorir que el sector privat incorpori cada vegada més aquests criteris a la seva filosofia o cultura empresarial.

Així, l'Administració pública es gasta cada any aproximadament una xifra corresponent a un 15-20 % del producte interior brut europeu. Aquesta important quantitat fa que les iniciatives que prengui en les contractacions públiques, promovent la contractació de productes sostenibles i introduint compromisos de caire social i ètic als plecs de contractació, contribueixin a que les empreses adoptin pautes de responsabilitat social i medi ambiental.

L'actual Text refós de la Llei de contractes del sector públic, estableix mecanismes per incorporar consideracions de tipus social i medi ambiental als plecs de contractació, tant com a condicions especials d'execució com als criteris de valoració. La Llei configura una estructura que permet acollir en el futur, pautes d'adequació dels contractes a nous requeriments socials, com són els d'acomodació de les prestacions a les exigències d'un comerç just amb els països subdesenvolupats o en vies de desenvolupament.

Per últim la nova directiva europea 2015/24/UE, de contractació que ha de ser transposada a l'ordenament jurídic dels diferents estats membres abans del 18 d'abril de 2016, inclou en el seu articulat mesures relacionades amb la inclusió d'aspectes medi ambientals a les prescripcions tècniques, als criteris de valoració de les ofertes o a les condicions d'execució del contracte.

Compra verda

L'anomenada compra verda inclou diversos àmbits com la compra d'ordinadors i edificis amb eficiència energètica, mobiliari realitzat amb fusta sostenible, paper lliure de clor o reciclat, vehicles elèctrics o menys contaminants, biocombustibles, transports públics respectuosos amb el medi ambient...

L'Ajuntament de Girona participa a la xarxa de compra verda impulsada per la Diputació de Barcelona. En aquesta xarxa s'intenta dotar a les administracions locals d'instruments per introduir als

plecs de contractació requeriments o criteris de valoració que afavoreixin la sostenibilitat dels productes o de la forma d'execució dels contractes.

Paper

El paper blanc DIN A4 de 75 gr "Black Label 0" adjudicat a l'empresa "Canon España, SA", compleix els següents requeriments medi ambientals:

- El fet de ser de 75 gr, representa un 32 % d'estalvi en fusta respecte a papers de 80 gr i un 6 % menys de residus.
- Disposa del segell FSC, que certifica que prové de fibres de fusta de boscos sostenibles i explotacions controlades.
- Disposa de l'ecoetiqueta "EU ecolabel" (flor europea), que entre d'altres coses certifica que es minimitza la contaminació de l'aire i aigua durant la producció.
- Disposa de l'ecoetiqueta nòrdica.
- La fusta amb la que es fabrica prové d'explotacions forestals renovables.
- A més incorpora la denominació de climate neutral paper.

Aquest paper ha estat utilitzat per l'Ajuntament de Girona, durant l'any 2015.

Recollida de tòners

L'Ajuntament de Girona té inclòs al contracte de subministrament de material fungible d'oficina i informàtic el servei de recollida de tòners i cartutxos buits dels fax i de les impressores làser i injecció de tinta per tal que es portin a reciclar en centres especialitzats per aquest fi i autoritzats per l'Administració pertinent.

Material d'oficina

S'ha introduït un catàleg de materials que compleixen amb criteris de sostenibilitat ja sigui perquè estan certificats amb ecoetiquetes o perquè el propi producte incorpora característiques que el fan mediambientalment més correcte: reutilitzables, reciclats, recarregables, plàstics biodegradables, amb menor consum energètic... O que en el seu procés de producció no s'utilitzen o es minimitzen els agents nocius pel medi ambient.

Així mateix el proveïdor actual disposa d'un llibre de productes que compleixen amb criteris de sostenibilitat: "Green Book".

Com a iniciativa global es recomana l'ús de fluorescents i de bolígrafs recarregables.

Vehicles

Actualment a tots els plecs de clàusules de compra de vehicles es fa constar com a criteri que es valoraran a més del preu i altres factors:

- Els litres de consum als 100Km/recorregut urbà, certificats pel fabricant
- El nivell d'emissió de CO2 certificat pel fabricant

En el cas de la flota de la Policia Municipal, el 17 de desembre de 2013 es van lliurar 3 vehicles que circulen amb GLP (gas líquid del petroli).

Aquest combustible redueix les emissions respecte la benzina o el gasoil, tal com s'indica a la taula següent:

Avantatges mediambientals respecte a la benzina:

- Reducció del 68% de les emissions de NOx
- Reducció del 15% de les emissions de CO2

Avantatges mediambientals respecte al gasoil:

- Reducció del 99% de les emissions de partícules
- Reducció del 96% de les emissions de NOx
- Reducció del 50% del nivell de soroll
- Reducció del 10% de les emissions de CO2

Durant l'any 2015 no hi ha hagut cap expedient de contractació de subministrament de vehicles tramitat pel Servei de Contractació i Compres.

Subministrament energia elèctrica

En el contracte de subministrament d'energia elèctrica a l'Ajuntament de Girona, Organismes Dependents i Societats Municipals que s'integrin al sistema de Contractació Centralitzada del propi Ajuntament, hi consta com a condició especial d'execució la obligació de que l'adjudicatari dintre del mes següent a la finalització del termini contractual, i en el seu cas dintre del mes següent a la finalització del període de pròrroga, presenti un certificat emès per la Comissió Nacional d'Energia. Acreditatiu de que el 100% de l'energia elèctrica subministrada aquell període pel contracte amb l'Ajuntament de Girona tingui la garantia d'origen renovable o de cogeneració d'alta eficiència.

Subministrament de mobiliari d'oficina

Aquest any s'ha adjudicat l'acord marc per a l'adopció de tipus de mobiliari d'oficina per tal de homologar els diferents tipus de mobles a adquirir durant la seva vigència i les empreses proveïdores.

Aquest acord marc incorpora tota una sèrie de previsions relacionades amb el medi ambient com per exemple:

- L'acreditació de la incorporació de mesures ambientals en el procés de fabricació i distribució dels mobles, com a solvència tècnica de les empreses licitadores.
- La valoració del % de materials reciclats utilitzats en els mobles i del % de reciclabilitat.
- La valoració del fet de disposar d'ecoetiquetes o de complir amb estàndards de qualitat medi ambiental relacionats amb el producte.
- Condicions especials d'execució del contracte relacionades amb el correcte tractament dels embalatges i residus que es generin.

Serveis de jardineria

Es valora La utilització dels vehicles i maquinària que funcioni amb energia elèctrica o altres tipus d'energies alternatives i la utilització d'olis lubricants, reciclats i biològics

Compra ètica

El dia 30 de gener de 2007 la Junta de Govern Local de l'ajuntament va adoptar l'acord de declarar la voluntat de:

- Contribuir a l'acompliment dels drets fonamentals en el treball, a l'abolició del treball forçós obligatori, i a l'eliminació de qualsevol tipus d'explotació infantil, tot fomentant la compra pública ètica en la contractació de serveis i la compra de productes de comerç just.

- Informar als proveïdors i sensibilitzar a la ciutadania en general sobre els valors de la compra ètica.
- Tramitar l'adhesió de l'Ajuntament de Girona a la xarxa de compra pública ètica gestionada per la federació d'organitzacions no governamentals Servei Tercer Mon (SETEM), amb el suport de l'Agència Catalana del Consum, l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament, l'Ajuntament de Barcelona, la Diputació de Barcelona i el Fons Català de Cooperació al Desenvolupament.

Fruit d'aquest acord l'Ajuntament de Girona s'ha adherit a la xarxa de compra pública ètica que promou SETEM.

Roba de treball

En els contractes de subministrament de uniformitat per a la policia i de roba de treball per a les brigades municipals, les empreses licitadores van haver de signar una declaració de compromís ètic segons la qual es garanteix que els tèxtils i altres materials específics emprats en la producció, així com la producció mateixa, s'ha realitzat respectant els drets bàsics en el treball, recollits a la Declaració de l'Organització Internacional del Treball, relativa als principis i drets fonamentals dels treballadors i treballadores, i amb una política compromesa amb el medi ambient i la prevenció de riscos laborals.

Màquines de cafè i de vending

Als contractes de màquines de vending tramitats pel Servei de contractació i compres de l'Ajuntament de Girona, s'estableix com a obligació que l'adjudicatari es comprometi a carregar les màquines de vending instal·lades només amb cafè solidari, o bé que compleixi amb bones pràctiques agrícoles i de gestió de condicions laborals sanes i segures, que contemplin l'abolició del treball infantil i la protecció de la naturalesa, durant tot el període de l'autorització.

Per tal de garantir la citada obligació i amb l'objectiu d'acollir-se, tant l'adjudicatari com l'Ajuntament de Girona al programa de promoció del consum de cafè solidari en màquines de vending AQUÍ, CAFÈ SOLIDARI, o bé al compromís de consum de cafè que compleixi amb les bones pràctiques anteriorment mencionades, l'adjudicatari es compromet a subscriure i mantenir vigent el contracte de col·laboració corresponent amb SETEM Catalunya, del qual en lliurarà una còpia a l'Ajuntament de Girona, o bé a acreditar que el cafè que s'ofereix compleix les bones pràctiques mencionades mitjançant un certificat UTZ o equivalent.

Protocol per la contractació responsable

En el ple del mes d'octubre del l'any 2014 l'Ajuntament va aprovar el protocol per la contractació responsable de l'Ajuntament de Girona, en el mateix es regula per una part la reserva a Centres Especial en les contractacions que tramiti l'Ajuntament. I per altra banda criteris socials en les contractacions d'obres i serveis que tramiti l'Ajuntament i la regulació de les condicions especials d'execució de caràcter social aplicables als mateixos.

Per part del servei de contractació i compres de l'Ajuntament a instància i amb la coordinació de les diferents àrees i serveis promotors de la licitacions, s'han anat incorporant les diferents mesures i criteris en els plecs de clàusules administratives particulars.

En relació amb la clàusula social relativa a la incorporació de treballadors en l'execució de les obres que contracti l'Ajuntament, la coordinació i control s'ha dut a terme per part del Servei Municipal d'ocupació, juntament amb els responsables dels contractes.

Condició especial d'execució en els contractes d'obres

Contracte	Número de treballadors
2015013494. Acord adjudicació 08/02/2016 Obres relatives al projecte d'urbanització de la Plaça Josep Pallach i Carolà (fase 1)	1 TREBALLADOR (penalització per incompliment)
2015019056. Acord adjudicació 08/04/2016 Contractació conjunta d'elaboració de projecte executiu, inclosa l'adequació del projecte bàsic, i altres documents tècnics corresponents a la legalització de les instal·lacions elèctrica i de parallamps, projecte d'activitats per a l'obtenció de llicència ambiental, i l'execució de les obres per la construcció de la primera fase d'un pavelló esportiu tipus PAV-2 a l'escola Cassià Costal de Girona	1 TREBALLADOR (resolució del contracte)
2015016839. Acord adjudicació 08/04/2016 Obres de construcció del carril bicicleta sota el viaducte del tren, des del pont de Pedret fins a la plaça Poeta Marquina	1 TREBALLADOR

Reserva o condició especial d'execució en els contractes de serveis

Contracte	reserva/ condició especial d'execució	Import anual
2016003523. Acord adjudicació 02/09/2016 Servei de manteniment del mobiliari urbà i paviments dels espais públics de Girona, reservat a centres especials de treball	RESERVA CENTRE ESPECIAL TREBALL	225.191,91€
2016013500 Acord adjudicació Lot 1 16/09/2016 Contracte de servei de manteniment i treballs de jardineria del parc de la Devesa de la ciutat de Girona	LOT 1: Condició especial d'execució, aplicable a baixes, substitucions i noves incorporacions fins al 5% hores contracte. Subrogació personal. LOT 2: RESERVAT A CET DESERT	Lot 1:74.908,23 Lot 2: 64.881,27

2016018608. Acord adjudicació 07/12/2016. Contracte del servei de neteja i suport als treballs de jardineria del parc de la Devesa de la ciutat de Girona, reservat a centres especials de treball.	RESERVA CENTRE ESPECIAL TREBALL	64.881,27
2016009694. Acord de Ple 12/09/16, Adjudicació Lots 1, 2,3,5,6 i 8. Serveis neteja dels edificis i dependències municipals de l'Ajuntament de Girona.	LOTS 1,2,3,5 I 6 Condicció especial d'execució, aplicable a baixes, substitucions i noves incorporacions fins al 5% hores contracte. Subrogació personal. LOTS 4,7 I 8 RESERVATS A CENTRES ESPECIALS DE TREBALL	Lot.1:1.697.692,93€ Lot 2: 414.124,39 € Lot 3: 326.425,74 € Lot 4: 47.792,35 € Lot 5: 452.090,43 € Lot 6: 135.838,18 € Lot 7: 86.910,43 € Lot 8: 143.498,19 € LOTS 4 I 7 DESISTITS

1.1.11. Projectes destacats

Acord marc per a l'adopció de tipus de mobiliari d'oficina

L'any 2016 s'ha adjudicat l'acord marc del mobiliari d'oficina de l'Ajuntament de Girona.

Aquesta licitació ha estat promoguda pel Servei de Contractació i Compres per tal d'aconseguir els següents objectius principals:

1) A nivell de gestió de les compres:

- Fer una selecció prèvia (homologació) dels mobles que podran ser adquirits en els contractes derivats i d'aquesta manera disposar d'una varietat d'opcions que s'adaptin a les necessitats estètiques i qualitatives de l'ajuntament. Aquests mobles formaran part d'un catàleg que es confeccionarà per facilitar les adquisicions futures.
- Fer una selecció prèvia de les empreses que subministraran i instal·laran el mobiliari a l'Ajuntament de Girona, possibilitant la participació d'empreses locals a la licitació.
- Fixar les condicions generals d'execució dels contractes de provisió que es derivin de l'acord marc, per tal de disposar d'uns bons estàndards de qualitat.

2) A nivell de agilitat dels tràmits, correcció jurídica i disminució de la burocràcia:

- Realitzar qualsevol compra de mobiliari independentment del seu import econòmic per contracte derivat de l'acord marc, amb l'estalvi de temps i tràmits que això representa respecte a un procediment negociat o obert ordinari.
- Continuar en la línia ja consolidada de centralitzar totes les compres de mobiliari en el Servei de Contractació i Compres, reduint per tant els procediments que han d'assumir les àrees municipals i concentrant-los en una unitat especialitzada.
- Disposar d'un marc jurídic per a qualsevol adjudicació derivada.

3) A nivell de generació d'estalvis:

- Disposar de diferents empreses homologades per tal que en els contractes derivats es generi competència entre les mateixes amb la conseqüent obtenció de preus competitius.
- Disposar d'un marc previ per tal que es puguin programar compres agregades semestrals o anuals per a obtenir uns millors preus mitjançant economies d'escala o amb la utilització d'eines com la subhasta electrònica i reduir també d'aquesta manera l'atomització en múltiples compres petites (burocràcia i despesa en temps).

Així mateix per tal de facilitar que empreses especialitzades en els diferents tipus de mobiliari d'oficina puguin participar i de donar majors possibilitats de concurrència a les pimes, el contracte es va ordenar en els següents lots:

- Lot 1: Cadires
- Lot 2: Mobiliari general
- Lot 3: Mobiliari d'arxiu
- Lot 4: Mobiliari per aules
- Lot 5: Mobiliari per reposicions

La despesa global derivada de l'acord marc vindrà determinada per l'adquisició dels béns objecte d'aquesta licitació durant el seu període de vigència i segons les necessitats de l'ajuntament.

No obstant això, el pressupost base de licitació estimat, de conformitat amb els criteris establerts a l'article 88 del TRLCSP i a l'apartat b de l'article 189 del Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques, es va fixar en una quantitat anual aproximada de cent mil euros (100.000 euros), IVA no inclòs.

Manteniment dels equips d'impressió de l'Ajuntament de Girona

Durant l'any 2016, es procedeix a licitar el servei de manteniment dels equips d'impressió de l'Ajuntament de Girona. Es tracta d'una licitació promoguda per serveis informàtics de l'Ajuntament, mitjançant la qual es pretén agrupar i licitar conjuntament el servei de manteniment dels equips d'impressió. Doncs fins al moment existien contractes diferents per cada equip d'impressió, d'aquesta manera s'aconsegueix un estalvi així com una unificació en la gestió pel control del contracte, així com la regularització del procediment de contractació seguint el dispostat la Llei de Contractes del Sector públic.

Servei de manteniment de les fonts ornamentals del parc del Migdia i del parc Central

Es tractava de serveis que es contractaven utilitzant la figura de la contractació menor anualment, i que ha estat sotmès a concurrència per l'Ajuntament. D'aquesta manera s'aconsegueix un estalvi, així com la regularització del procediment de contractació seguint el dispostat la Llei de Contractes del Sector Públic.

Serveis de gestió de les còpies de seguretat dels sistemes informàtics municipals

Es tractava de serveis que es contractaven utilitzant la figura de la contractació menor anualment, i que ha estat sotmès a concurrència per l'Ajuntament. D'aquesta manera s'aconsegueix un estalvi, així com la regularització del procediment de contractació seguint el dispostat la Llei de Contractes del Sector Públic.

Serveis d'acolliment diürn i dependent a la ciutat de Girona, a les que el Servei d'Atenció a la Gent Gran i les Persones Dependents d'aquest ajuntament hagin assignat a la prestació dels serveis

Es tractava de serveis que es contractaven utilitzant la figura de la contractació menor anualment, i que ha estat sotmès a concurrència per l'Ajuntament. D'aquesta manera s'aconsegueix un estalvi, així com la regularització del procediment de contractació seguint el dispostat la Llei de Contractes del Sector Públic.

1.2. Patrimoni i inventari

1.2.1. Funcions

Les funcions del servei de Patrimoni consisteixen en el control i l'inventari dels béns i drets que integren el patrimoni de l'Ajuntament de Girona. Aquestes funcions s'emmarquen en dos grans grups de gestió:

- Gestió i tramitació de les adquisicions i alienacions d'immobles, expedients d'expropiació forçosa, arrendaments, les concessions demaniales i qualsevol altre acte de gestió patrimonial en l'àmbit de la corporació que no estigui expressament assignat o delegat a una altra àrea o servei.
- Portar el control i registre de l'inventari de béns mobles i immobles de la corporació, realitzar el seguiment i control dels béns i gestionar o registrar tots els seus moviments (compres, traspassos, donacions, cessions, altes, baixes, etc.)

1.2.2. Estructura

- 1 cap de servei
- 1 tècnic d'administració especial
- 1 auxiliar administrativa

1.2.3. Actuacions

A partir de les dades resultants dels expedients registrats en el SIAGI, es presenta una distribució dels nous expedients tramitats durant l'exercici 2015, i la seva comparativa amb exercicis anteriors. De la variació de les dades es desprèn un increment del nombre d'expedients gestionats, que en bona part es deu per una part a la millor classificació dels expedients en funció de la seva naturalesa i la incorporació de nous epígrafs i per altra part a la millor racionalització de les gestions amb la implantació progressiva de la digitalització dels expedients.

Gestió d'expedients i incidències

Expedients	2014	2015	2016
Expedients nous	42	53	88
Total Expedients registrats al SIAGI	1.400	1.453	1541

Resolucions	2014	2015	2016
Decrets d'Alcaldia	35	42	56
Acords adoptats per la Junta de Govern Local	4	2	3
Acords adoptats pel Ple	9	11	7
Despeses Menors		41	34
Total Resolucions	44	96	100

Distribució dels expedients nous

Sèrie	Total expedients 2015	Total expedients 2016
002 – Contractació de subministraments		2
003 – Contractació de serveis		7
004 – Convenis de col·laboració		1
015 - Correspondència		5
036 – Adquisició de béns i drets		9
086 – Concessions administratives demaniales		1
179 – Inventari de béns i drets		2
180 – Alteració de la qualificació jurídica de béns i drets		1
181 – Recuperació d'ofici de béns i drets		0
182 – Acció investigadora de béns i drets		4
183 – Llicències d'ús comú especial		1
186 – Cessió d'ús de béns i drets patrimonials		1
188 – Arrendament de béns i drets privats		1
192 – Delimitació de béns immobles i drets		2
197 – Cessió d'ús de béns i drets privats		2
147_ Expropiació		11
184_ Llicències ús privatiu		1
189_ Drets superfície		1
035_ Beques i ajuts		1
558_ Aranzels registrals i notariales		0
185_ Cessió de béns immobles patrimonials municipals		0
014_ Contractació assegurances		0
081_ Nomenaments i delegacions		0
194_ Títols de drets, de domini i possessió de béns		0
319_ Liquidacions fiscals d'altres ens públics		0
529_ Expedients de modificació del pressupost		0
560_ Quotes periòdiques a entitats		0

Total	53	88
--------------	-----------	-----------

1.2.4. Consultes de gestió patrimonial

S'ha continuat desenvolupant el procediment de consultes de patrimoni a la Porta del Treball iniciat l'octubre de 2011. A través d'aquesta aplicació s'aconsegueix:

- Un control dels expedients que són consultats per altres àrees o serveis.
- Optimitzar el temps invertit en gestió ordinària de tot tipus de consultes.
- Millorar la transmissió de la informació i reduir les interpretacions incorrectes i els errors propis de la comunicació informal.
- Obtenir informació sobre el volum de feina que no queda reflectida en el control numèric dels expedients o les resolucions.
- Accedir a la informació de consultes en qualsevol moment d'una forma ràpida i fiable.

De la distribució de dades que tot seguit es mostren s'observa que ha disminuït de forma sensible el nombre de consultes. Això confirma la previsió expressada en els exercicis anteriors que el registre de la informació facilitaria un descens en el nombre de consultes, atès que en gran part es tractava de temes recurrents que ja havien estat consultats altres vegades, principalment de formal verbal, però no en quedava cap constància. Amb el motor de cerca de la Porta del Treball i mitjançant la utilització de paraules clau, es pot accedir al contingut d'anteriors consultes sobre una mateixa qüestió. Això garanteix també no caure en segones interpretacions diferents de les facilitades en un tràmit anterior, especialment important quan la qüestió a aclarir fa referència a la titularitat de béns.

Una de les qüestions que generava un gran nombre de consultes era l'operativa del programa de gestió de patrimoni GPA. Amb la seva progressiva implantació i l'especialització dels diferents operadors, s'han reduït de forma sensible els dubtes que generava la utilització de l'aplicació.

Durant l'exercici 2016 s'han generat un total de 199 peticions, amb la següent distribució:

Tipologia de peticions a Patrimoni a través del Portal

Tipus	2013	2014	2015	2016
Comunicacions a usuaris GPA (intern per Patrimoni)	3	3	1	0
Certificats d'inventari	4	4	5	6
Consulta d'expedients patrimonials	50	52	32	36
GPA CONSULTES	133	147	132	54
GPA-SICALWIN	5	4	9	3
Informació del patrimoni municipal	125	78	95	53
Consultes assegurances	-	28	36	21
Altres	-	11	8	26
Total	320	328	318	199

Origen de peticions a Patrimoni a través del Portal

Origen	2013	2014	2015	2016
Àrea d'Alcaldia	23	34	21	10
Àrea de Ciutadania	86	81	28	*0
Àrea de Promoció i Ocupació	67	54	10	3
Àrea de Serveis a les Persones	72	66	23	*0
Àrea de Sostenibilitat i Medi Ambient			111	42
Àrea d'Hisenda i Règim Interior	72	84		44
Àrea D'Urbanisme i Activitats			64	54
Area de Seguretat, Mobilitat i via pública			53	*0
Àrea de Cultura				8
Àrea d'Educació i Esports				19
Àrea d'Igualtat, Drets Socials				17
Altres	4	9	8	2
*Àrees que han canviat orgànicament				
Total	320	328	318	199

1.2.5. Operativa del programa de gestió integral del patrimoni GPA

Des del mes de març de 2013, totes les operacions amb transcendència patrimonial que comporten una gestió econòmica es gestionen a través del programa de gestió del patrimoni GPA. L'entrada en el sistema de cada operació s'efectua per part dels operadors dels serveis gestors de cada àrea implicada, amb la supervisió del servei de Patrimoni pel que fa a la correcta gestió de les dades i el seu enllaç amb comptabilitat.

Tota la gestió d'assessorament intern i execució de l'operativa de l'aplicació ha estat desenvolupada per la tècnica de patrimoni, que ha supervisat i dirigit tant els contactes amb les àrees com les consultes i interpretacions del programa amb l'empresa SAGE AYTOS i amb l'empresa BONSER, amb la qual es contracta el servei d'assistència i consultes.

La distribució de les operacions ha estat la següent:

Operacions comptabilitzades/validades pels centres gestors

Codi	Altes	Baixes	Mixtes	Jurídiques	Segregacions	Trasllats	Canvi de dades	Altres	Total
ALC	6								6
BBL	73								73
CONT	6								6
CULT	14					2			16
EDU	10								10
ESP	19								19

GEST	0				0
HAB	3				3
JOV	1				1
MOB	66				66
OIAC	3				3
PAT	5	15	2	21	43
PER	2				2
POL	13	4			17
PROM	7				7
RE	3				3
RECA	0				0
SECR					
SSTI	75				75
SOST	35				35
SSOC	36				36
UMAT	7				7
DC	0				0
URB	49				49
Total	433	19	4	21	477

OPERACIONS COMPTABILITZADES EXERCICI 2014 : 497

ALC (Alcaldia) **BBL** (Biblioteques) **CONT** (Contractació) **CULT** (Cultura) **EDU** (Educació) **ESP** (Esports) **GEST** (Gestió Tributària) **HAB** (Habitatge) **INT** (Intervenció) **JOV** (Joventut) **MOB** (Mobilitat) **OIAC** (Oficina d'informació i atenció ciutadana) **PAT** (Patrimoni) **PER** (Personal) **POL** (Policia) **PROM** (Promoció) **RE** (Gestió administrativa i registre general) **RECA** (Recaptació) **SECR** (Secretaria) **SIST** (Sistemes i tecnologia de la informació) **SOST** (Sostenibilitat) **SSOC** (Serveis socials) **SIST** (Sistemes i tecnologia de la informació) **UMAT** (Unitat Municipal d'Anàlisi Territorial) **URB** (Urbanisme) **DC** (Defensor ciutadania)

Operacions alta GPA per capítol 6

Tipus d'operació	Total
Arrendament o rènting	1
Cessió gratuïta del domini	1
Compra	377
Construcció realitzada per contracte amb tercers	57
Inventari, investigació o inspecció física	2
Expropiació	1
Total	439

Operacions de baixa GPA per capítol 6

Tipus d'operació	Total
Baixa per revisió d'inventari	15

Destrucció, demolició, pèrdua	3
Fi d'arrendament o rènting	1
Total	19

Operacions mixtes GPA per capítol 6

Tipus d'operació	Total
Reparcel·lació	0
Total	0

Operacions de modificació per canvi de dades

Tipus d'operació	Total
Canvi de dades	21
Total	21

Operacions jurídiques GPA per capítol 6

Tipus d'operació	Total
Desafectació de l'ús públic	0
Total	0

Operacions segregacions GPA per capítol 6

Tipus d'operació	Total
Segregacions	0
Total	0

Operacions trasllats GPA

Tipus d'operació	Total
Trasllats de millores	4
Total	4

Operacions revertibles GPA

Tipus d'operació	Total
Cessió d'ús temporal	2
Fi de concessió i llicències	0
Total	2

1.2.6. Protecció del patrimoni

Durant l'exercici 2016 s'ha procedit a convocar novament el concurs per la licitació dels contractes d'assegurances iniciats l'1 d'abril de 2013 i que enguany arribaven al termini de la seva vigència. Els contractes vigents fins a 31 de març de 2016 eren els següents:

- Assegurança multirisc i contra incendis de béns mobles i immobles amb "SegurCaixa".
- Assegurança de responsabilitat civil general amb "SegurCaixa".
- Assegurança dels vehicles de propietat municipal amb "Seguros Catalana Occidente".
- Assegurança de responsabilitat d'autoritats amb "SegurCaixa".

Amb la resolució del concurs, els adjudicataris dels contractes han resultat els següents:

- Assegurança multirisc i contra incendis de béns mobles i immobles: "SegurCaixa".
- Assegurança de responsabilitat civil general: "SegurCaixa".
- Assegurança dels vehicles de propietat municipal: "Seguros Catalana Occidente".
- Assegurança de responsabilitat d'autoritats: "AIG Europe Limited".

Amb aquesta nova licitació, a més de complir ja de forma totalment regularitzada el procediment per a l'adquisició d'aquest tipus de serveis d'acord amb el que disposa la Llei de Contractes del Sector Públic, s'han aconseguit les següents millores:

- Compromís de l'empresa adjudicatària del contracte multirisc per revisar el valor de 30 edificis municipals.
- Obtenir un millor preu conjunt. S'ha aconseguit una reducció conjunta del preu dels 4 contractes de 19.654,50 euros anuals. Amb l'anterior licitació de l'any 2013 ja s'havia obtingut una reducció de 108.228,32 € respecte al preu d'aquell moment, per la qual cosa la reducció total del cost anual de les assegurances des del 2013 haurà estat de 127.882,82 €.
- Millorar les cobertures dels contractes d'assegurança.

1.2.7. Cost de les assegurances

Tipus d'assegurança	Companyia	Cost Anual
Multirisc Immobles	SegurCaixa	61.124,78 €
Responsabilitat Civil	SegurCaixa	87.360,00 €
Responsabilitat autoritats	AIG Europe Limited	8.799,00 €
Vehicles	Catalana Occidente	36.011,00 €
Total		193.294,78 €

El cost total de les assegurances amb anterioritat al concurs era de 314.096,04 € anuals.

En la primera anualitat 2013/2014 de vigència dels contractes efectuats per licitació el cost es va reduir fins als 205.867,72 €, el que suposa una rebaixa del 34'35%

En la segona anualitat el cost va ser de 215.319,09 €, un increment del 4,59% que va venir donat per la inclusió de nous béns a assegurar i la revisió i augments de valor de béns que ja estaven assegurats. En total van ser 26 modificacions amb un increment en el valor assegurat de 12.747.776,28 €

En la tercera anualitat el cost total va ser de 212.949,28 €. El motiu d'aquesta mínima variació és degut a que en els dos primers anys de contracte ja es varen efectuar les regularitzacions més

significatives pel que fa a nombre de riscos assegurats i capitals, per la qual cosa aquesta variació responia a situacions puntuals d'altres i baixes.

Després del darrer concurs, el cost anual de les assegurances ha passat a ser de 193.294,78 €, el que suposa una reducció del 9,23%

1.2.8. Projecte per a l'exercici 2016 - Geolocalització al Servei de Cartografia

El servei de patrimoni rep de forma habitual consultes des de les diferents àrees de l'Ajuntament per conèixer quina és la situació patrimonial dels àmbits en què han de desplegar les seves actuacions. Bàsicament es tracta de conèixer si un determinat àmbit té la consideració d'espai públic, si és una propietat de l'Ajuntament, quin tipus de naturalesa ostenta – demanial o patrimonial – i si existeix alguna afectació.

El programa de patrimoni GPA és una eina de control administratiu de gestió i comptable, però no es una aplicació gràfica que permeti visualitzar la informació patrimonial sobre el territori.

És per això que des del servei de patrimoni es van iniciar contactes amb la Unitat Municipal d'Anàlisi Territorial per tal d'incorporar a les eines de cartografia municipal un nou enllaç en el qual es pugui consultar de forma gràfica tota la informació del patrimoni municipal. Es tracta de continuar un projecte ja iniciat fa uns deu anys i al qual no va ser possible donar-li continuïtat.

La idea és disposar d'una eina en la qual no tant sols hi consti la informació de la situació jurídica del patrimoni municipal en els diferents àmbits de la ciutat, sinó que també s'hi pugui annexar la informació de les diferents consultes que actualment es resolen a través de les peticions de informació de patrimoni de la Porta del Treball. L'accés a la informació seria a través dels geoserveis web del portal de cartografia, en un enllaç específic de Gestió Patrimonial dins l'espai de l'Àrea d'Hisenda i Gestió Municipal.

Aquesta eina permetria:

- Visualitzar els àmbits de la ciutat de propietat municipal (immobles, terrenys, vialitat) i la seva naturalesa patrimonial o demanial.
- Accedir a la informació bàsica descriptiva d'aquest àmbits i la seva relació amb l'expedient administratiu.
- Obtenir informació sobre les consultes de naturalesa patrimonial realitzades anteriorment pels diferents serveis de l'Ajuntament per a qualsevol àmbit de la ciutat, sigui de propietat municipal o no.
- Visualitzar les afectacions urbanístiques en àmbits que no són de propietat municipal.

Durant l'exercici 2015 es varen efectuar proves amb eines disponibles en el servei de la UMAT que no varen donar els resultats esperats a causa de la seva complexitat operativa des d'una perspectiva de gestió, principalment pel que fa a enllaçar visualitzacions gràfiques amb expedients o consultes patrimonials.

En la cerca d'altres aplicacions que resultin més adaptables als nostres sistemes de gestió habituals, es varen establir contactes amb l'empresa que ha gestionat la implantació de l'actual eina de gestió del planejament. Mitjançant un primer estudi de les dades a gestionar, es va considerar que era possible habilitar una eina específica per patrimoni que permetés introduir tota la informació històrica i geolocalitzar els béns immobles municipals sobre el territori.

1.2.9. Destacats de l'any

Projecte de geolocalització dels béns immobles en el territori

En aquest inici de l'exercici 2017 ja s'han mantingut reunions entre els serveis de patrimoni, UMAT, urbanisme i sostenibilitat per presentar una proposta a l'equip de govern per al desenvolupament i implantació del projecte mitjançant la contractació dels serveis d'una empresa externa.

Beques ajudes en residències d'estudiants de Girona i Barcelona

El mes de febrer de 2015 es va signar un conveni amb l'empresa Siresa Campus S.A., concessionària de la residència d'estudiants de Palau, pel qual es posaven a disposició de l'Ajuntament sis places per a estudiants en residències d'aquesta empresa a Girona i Barcelona. En el segon any de vigència de l'acord s'han tornat a convocar les beques, que han comptat amb un major nombre de sol·licituds respecte al primer exercici i s'han cobert totes les places ofertes a Girona i a Barcelona.

1.3. Serveis Jurídics

Peticions entrades per tipologies

Tipologia	Quantitat
Serveis Jurídics Règim Interior	28
Funció pública	8
Expropiació	6
Responsabilitat Patrimonial	4
Sancions de trànsit	4
Sancions governatives	3
Contractació	1
Llicències d'activitats	1
Altres	1
Serveis Jurídics d'Hisenda	12
Àrea econòmica	10
Multes	2
Procediments civils	1
Procediments penals	16
Procediments socials (laborals)	3
Total	60

Resultats processos judicials exercici 2016 Règim Interior

	Total
Recusos contenciosos administratius amb resolució	8
Recursos amb resolució favorable a l'Ajuntament	4

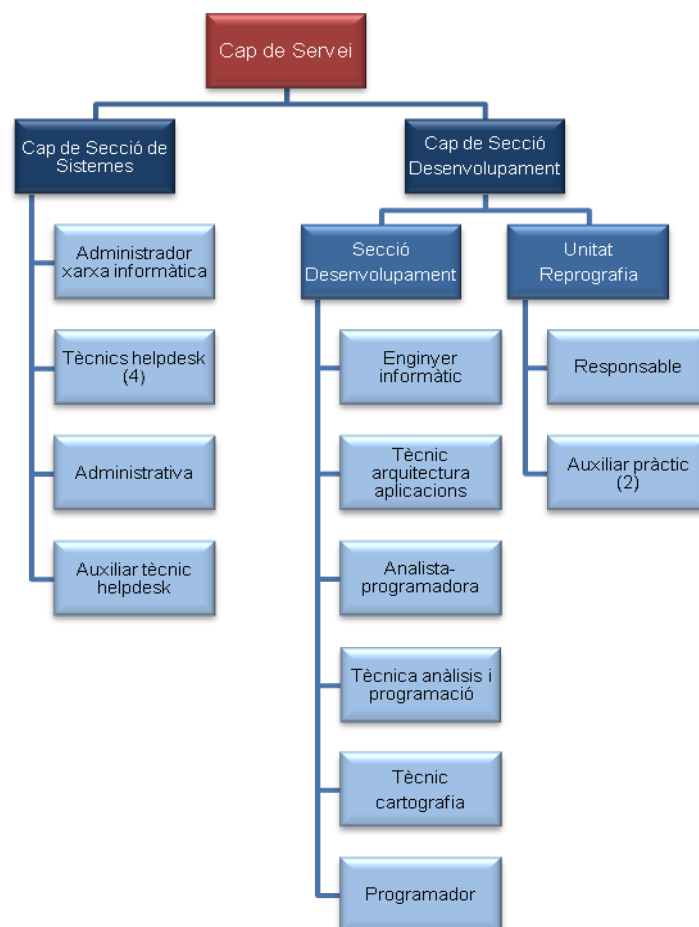
Recursos amb resolució d'estimació parcial	2
Recursos amb resolució desfavorable per l'Ajuntament	2
Assumptes civils amb resolució	0
Assumptes penals amb resolució (favorable Ajuntament)	2
Assumptes socials (laborals) amb resolució	0
Total	10

Resultats processos judicials exercici 2016 Serveis Jurídics d'Hisenda

Recusos contenciosos administratius amb resolució:	Total
Recursos amb resolució favorable a l'Ajuntament	3
Recursos amb resolució desfavorable per l'Ajuntament	1
Total	4

1.4. Sistemes i Tecnologies de la Informació

1.4.1. El servei



Serveis del SSTI

A continuació es detallen els serveis que s'ofereixen:

- Informàtica d'escriptori
- Aplicacions informàtiques
- Missatgeria electrònica
- Accés a Internet
- Portal web corporatiu
- Xarxa de comunicacions
- Telefonia fixa
- Telefonia mòbil
- Xarxa Wi-Fi ciutat
- Emmagatzemament i compartició de fitxers
- Salvaguarda i restauració de dades
- Seguretat dels sistemes d'informació
- Compra de material informàtic
- Consultoria TIC
- Reprografia i impressió digital
- Servei d'atenció a l'usuari

Xarxa de veu i dades**Xarxa municipal**

La xarxa municipal de l'Ajuntament de Girona comprèn la connexió de 73 centres municipals amb l'edifici de l'Ajuntament. El detall de les tecnologies utilitzades és el següent:

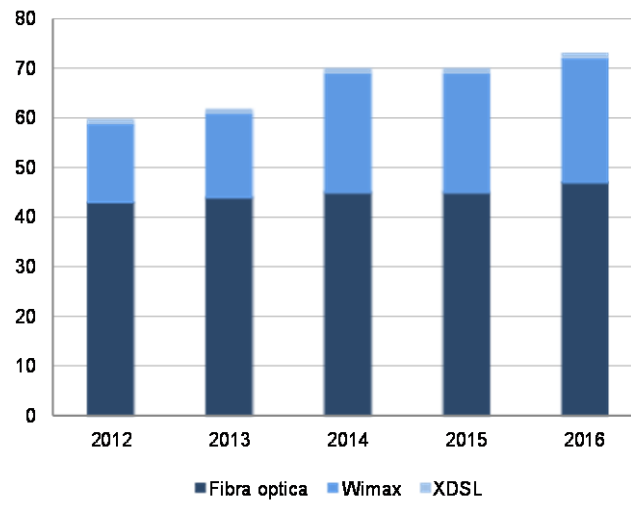
Tipologia de connexions

Tipus de connexió	Quantitat
Centres connectats amb fibra òptica (xarxa municipal)	47
Centres connectats amb WIMAX (xarxa municipal)	25
Centre connectat amb SHDSL 1 Mbs (operador TESA)	1

Tecnologies utilitzades

Any	Fibra òptica	Wimax	XDSL
2016	47	25	1
2015	45	24	1
2014	45	24	1
2013	44	17	1
2012	43	16	1

Enllaços de backup



Tipus de connexió	Quantitat
Línies ADSL Backup (8 MB) (operador TESA)	3

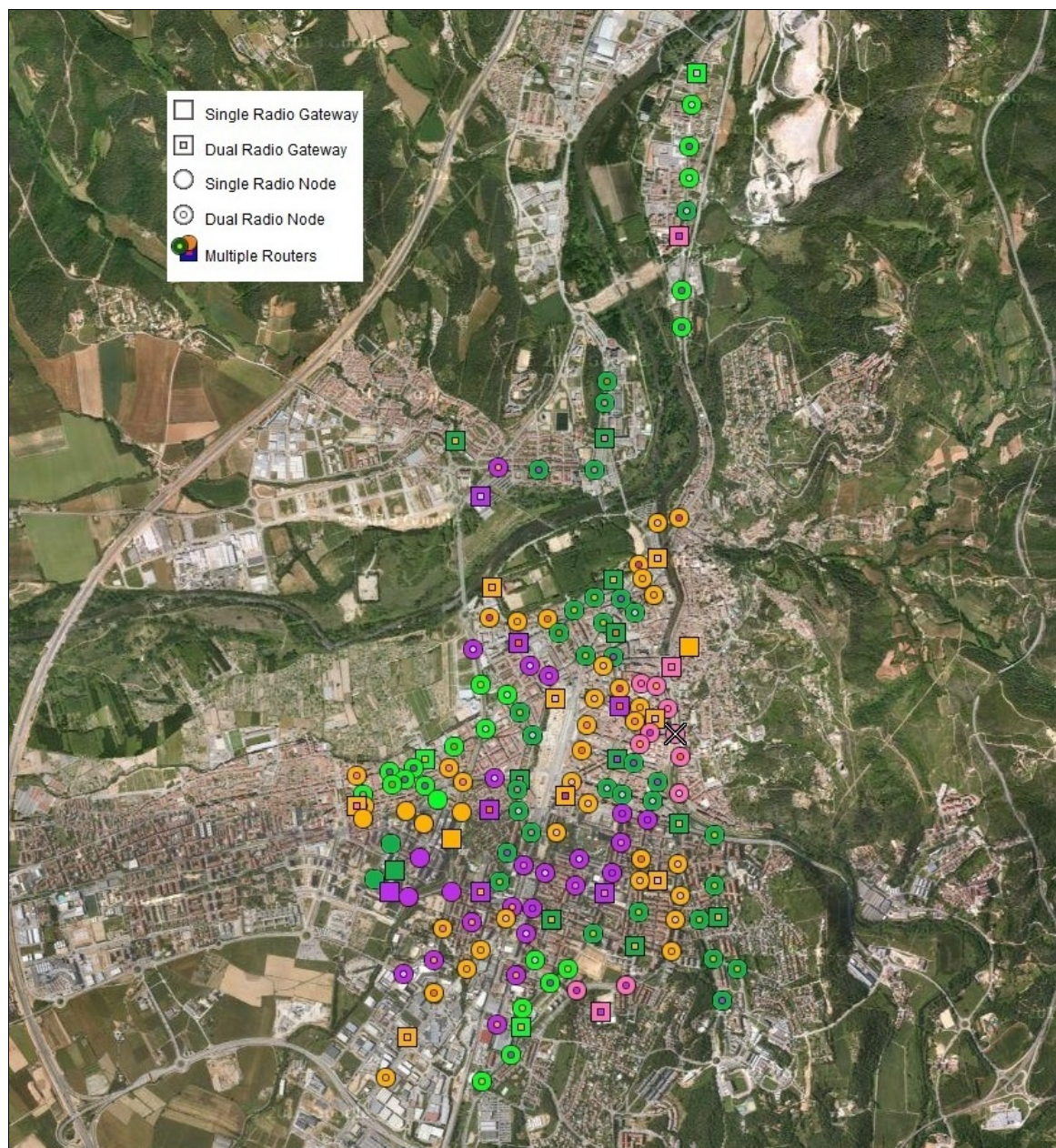
Connexions externes

Tipus de connexió	Quantitat
Línies ADSL a Internet	10
Línia Macrolan Backup (50 Mb) connexió Internet	1

Xarxa Wi-Fi ciutat

La xarxa Wi-Fi de la ciutat consta de 165 nodes, repartits pels següents sectors: Can Gibert, Santa Eugènia, Sant Narcís, Mas Xirgu, Eixample Nord, Eixample Sud, Güell, Fontajau, Pont Major, Pedret.

La distribució en el plànol és la següent:



Inventari d'equipaments

Servidors

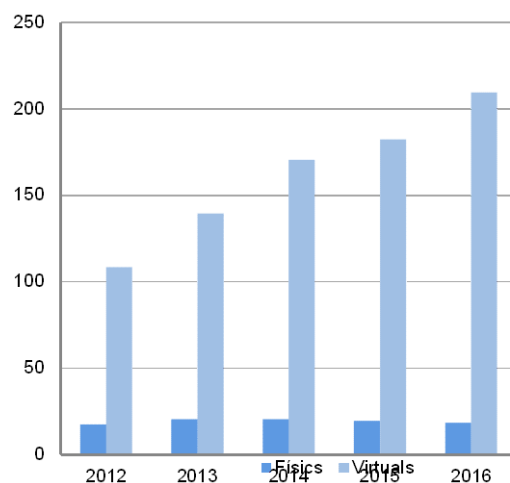
La xarxa de l'Ajuntament disposa de 18 equips servidors físics i de 209 servidors virtuals, el detall del qual és el següent:

Servidors físics

Funció	Quantitat
Pool servidors virtuals CPD principal	10
Pool servidors virtuals DR	2
Servidors base de dades	2
Servidor de gestió <i>backups</i> i emmagatzemament	2
Servidor d'aplicacions	2

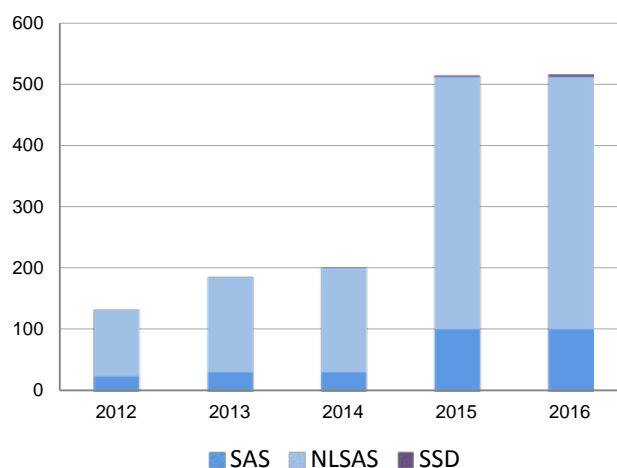
Distribució

Any	Físics	Virtuals
2016	18	209
2015	19	182
2014	20	170
2013	20	139
2012	17	108



Capacitat en disc (Tb)

Any	SAS	NLSAS	SSD	Total
2016	102,00	410,00	3,60	515,60
2015	102,00	410,00	2,00	514,00
2014	32,00	170,00		202,00
2013	32,00	154,42		186,42
2012	25,00	108,36		131,36



Ordinadors personals

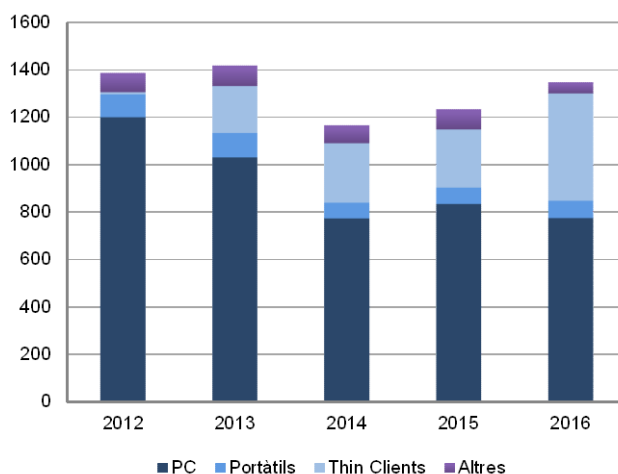
El parc actual d'ordinadors personals és de 1.344.

Distribució per tipus

Tipus	Quantitat
PC sobretaula	774
Portàtils	73
Thin Clients	452
Tauletes	45
Total	1.344

Evolució de la quantitat dels PCS i similars

Any	PC sobretaula	Portàtils	Thin Clients	Altres
2016	774	73	452	45
2015	833	70	244	84
2014	773	66	250	74
2013	1.029	103	198	85
2012	1.198	96	10	80



Impressores

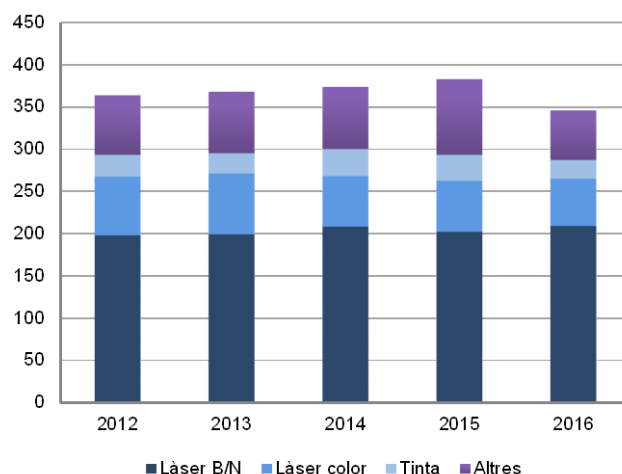
Disposem d'un total de 345 impressores.

Distribució per tipus

Tipus	Quantitat
Impressora làser B/N	93
Impressora làser color	32
Multifuncional làser B/N	116
Multifuncional làser color	24
Multifuncional tinta	15
Impressora tinta	7
Especials	58

Evolució de la quantitat d'impressores

Any	Làser B/N	Làser color	Tinta	Altres
2016	209	56	22	58
2015	202	60	31	89
2014	208	60	32	73
2013	199	72	24	72
2012	198	69	26	70



Dispositius perifèrics

Aparell	Quantitat
Dispositius xarxa i comunicacions	449
Escàners	75
Altres (gravadores, lectors...)	329

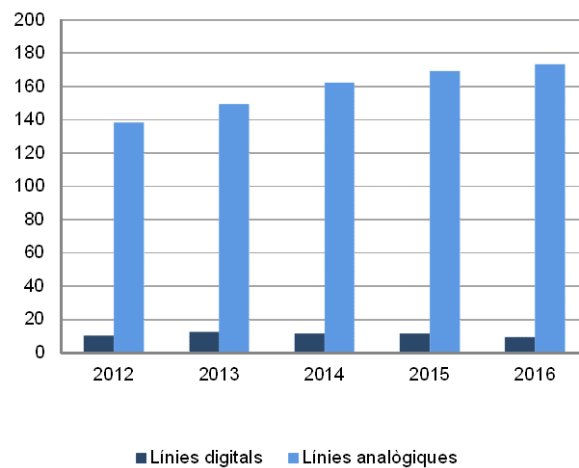
Telefonia fixa

Es disposa de 8 centraletes. La distribució per tipus de línia és la següent:

Tipus	Quantitat
Xarxa de nova generació (XNG)	1
Digitals bàsica	9
Analògiques	173
Extensions	987

Any	XNG/Primaris	Línies digitals	Línies analògiques
2016	1	9	173
2015	1	11	169
2014	5	11	162
2013	5	12	149
2012	5	10	138

Es pot veure la distribució de les línies i centraletes per centres a l'annex.

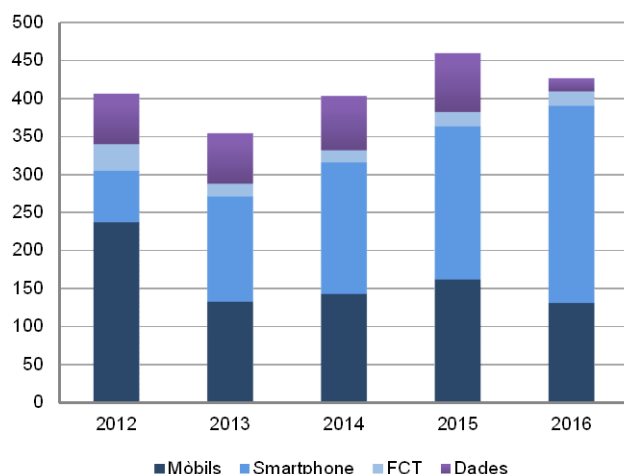


Telefonia mòbil

Hi ha 448 dispositius de telefonia mòbil, distribuïts segons la seva funció com segueix:

Funció	Quantitat
Mòbil	131
<i>Smartphone</i>	259
Control enllumenat	5
FCT	19
Transmissió de dades	17
Alarma	6
Altres	11

Any	Mòbils	<i>Smartphone</i>	FCT	Dades	Total
2016	131	259	19	17	426
2015	162	201	19	77	459
2014	143	173	16	71	403
2013	133	138	17	66	354
2012	237	68	35	66	406



Unitat de Reprografia

La Unitat de Reprografia disposa de l'equipament que es detalla a continuació. Cal distingir entre el preparat per a gran producció, per a mitjana producció i el que serveix per fer treballs esporàdics.

Tipus de connexió	Quantitat	Ús
Equip multifunció B/N A4 de 110 ppm	1	***
Equip multifunció B/N A3 de 65 ppm	1	**
Equip multifunció color A3 de 60 ppm	1	***
Equip multifunció de gran format fins A0	1	**
Ensobradores automàtiques	2	***
Plegadora de fulls	2	***
Guillotina	1	**
Enquadernadores tèrmiques	2	*
Enquadernadora amb espiral metàl·lic elèctrica	1	*
Enquadernadora amb espiral metàl·lic	1	*
Grapadora per a quadernets manual	1	*
Plegadora-grapadora semiautomàtica	1	*
Foradadora	1	*
Plastificadora	1	*
Destructor de documents	1	*

*** Gran producció ** Producció mitjana * Poca producció o ús esporàdic

1.4.2. Projectes 2016

Sistemes i comunicacions

Seguretat

En concepte de seguretat s'han dut a terme les següents actuacions:

- Contractació i realització d'una auditoria del funcionament del tallafocs principal de l'Ajuntament, del fabricant Checkpoint, per tal de trobar oportunitats de millora en el rendiment a través de la revisió de l'arquitectura implementada, revisió dels blades activats i anàlisi del tràfic
- Contractació i realització d'una auditoria de seguretat pel compliment de l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) i de la LOPD (Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal)
- S'ha contractat a l'empresa IngeLAN el servei de Web Application Firewall basat en el programari Imperva Incapsula per fer segura la web municipal durant el període d'un any per tal d'avaluar el seu rendiment, la seva usabilitat i les seves funcionalitats, com a alternativa al producte de què disposava l'Ajuntament perquè l'empresa que havia desenvolupat el programari ha deixat de donar suport.

Accés remot segur als servidors municipals

El fet d'haver obert la possibilitat d'accedir a través de Internet als escriptoris remots publicats en servidors municipals ha implicat fer segur aquest entorn per tal de prevenir possibles intrusions i fugites d'informació, per aquesta raó:

- S'ha adquirit i contractat els treballs d'instal·lació, a l'empresa Einzelnet, de 2 tallafocs model Netscaler VPX200 Standard treballant en un entorn d'alta disponibilitat amb les funcionalitats de Application Delivery Controllers (ADC, controladors d'entrega d'aplicacions) del fabricant Citrix
- S'han contractat els serveis de configuració del dispositiu d'accés remot segur Netscaler VPX

Compra servidor

S'ha substituït el servidor SimpanaMA, que hostatja el programari de còpies de seguretat, per un nou maquinari amb processadors de darrera generació, 128 Gb de memòria RAM discs SAS per instal·lar el sistema operatiu i discs SSD per les bases de dades de duplicació, així com connectivitat 10G a la xarxa de dades i connectivitat a la xarxa SAN.

Ampliació de memòria

Per tal de poder suportar la càrrega actual i futura de l'entorn de virtualització de servidors i escriptoris en condicions d'alta disponibilitat, s'ha ampliat la memòria dels 4 servidors CISCO B200 M4, amb 8 mòduls de 32 Gb per cada un d'ells.

Ampliació de disc

Per poder millorar el rendiment de determinades aplicacions, en especial l'entorn de virtualització de servidors, s'ha adquirit quatre discs SSD de 400 Gb SAS 6 Gb per ampliar la cabina Dell Compellent SC8000.

Virtualització de servidors

Actualització del programari de virtualització dels servidors, en concret, de 16 llicències de Vmware vSphere Enterprise a la nova versió vSphere with Operations Manager Plus, que permet funcionalitats addicionals.

Serveis de còpies de seguretat

Contractació dels serveis de gestió de les còpies de seguretat dels sistemes informàtics municipals a l'empresa OMEGA PERIPHERALS, SL.

Actualització de l'entorn Citrix d'escriptoris remots

Donada la manca d'estabilitat de l'entorn d'escriptoris remots, s'ha optat per fer una reinstal·lació completa de l'entorn, actualitzant tot el programari implicat i simplificant molt les polítiques aplicades. Així s'han instal·lat 2 servidors amb funcions de controlador de desplegament d'escriptoris des de frontals web i 18 servidors de terminal per suportar la càrrega dels clients.

Connexió a Internet públic

Inici de la tramitació per a la contractació dels serveis de connexió a Internet als ciutadans des d'ordinadors ubicats a centres cívics, biblioteques, Espai Jove, aules de formació i des de la xarxa WiFi pública.

Correu electrònic

Degut a la necessitat de substituir el sistema de correu electrònic emprat actualment a l'Ajuntament, basat en Microsoft Exchange 2007, i al fet d'evolucionar a plataformes de programari lliure, s'ha estudiat la possibilitat de migrar el correu electrònic a la plataforma Zimbra Collaboration Server, en la seva versió Community Edition.

Donada la criticitat de l'entorn de correu electrònic pel treball del personal municipal i els riscos que suposa qualsevol migració d'aquesta envergadura, s'ha considerat convenient la contractació d'una prova pilot d'aquesta plataforma en condicions de treball real amb un grup de 50 usuaris municipals per tal de detectar els punts forts i les febleses d'aquesta plataforma.

Compra PCS i Thin clients

Contractació i subministrament de PCS i clients lleugers a través de la Central de Compres de l'Associació Catalana de Municipis per a la renovació parcial del parc d'ordinadors personals degut a l'obsolescència d'aquest material. L'empresa adjudicatària ha estat Ricoh España SLU.

Aquest any 2016 ha calgut fer una renovació important de material degut a que el darrer exercici no es va poder procedir a fer aquesta renovació. El material i serveis adquirits es concreta en els següents punts:

- 25 ordinadors personals en format micro amb tecnologia de processador Intel Core i3
- 75 ordinadors personals en format micro amb tecnologia de processador Intel Core i5
- 100 clients lleugers
- 200 monitors de 21"
- 5 teclats sense fils professionals
- 200 llicències d'usuari (CAL) per l'entorn Windows Server 2012, modalitat OPEN GOLP
- Servei de suport per l'instal·lació del maquinari descrit

Pla de millora del parc d'impressió i copiat

Dins el pla de millora del parc d'impressió i copiat de l'Ajuntament, iniciat el 2015, durant el 2016 s'han realitzat les següents actuacions:

- Classificació del parc d'impressió de l'Ajuntament segons el servei de manteniment de les impressores i equips multifuncionals amb base al proveïdor, sistema d'adquisició o tipus de aparell
- Instal·lació, a principis d'any, dels 73 equips d'impressió del contracte adjudicat a l'empresa Girocopi,SL en substitució dels equips departamentals i de treball en grup més antics
- Adquisició i instal·lació de 9 equips, durant el mes de setembre, per l'ampliació del contracte del punt anterior, degut a noves demandes de les àrees
- Contractació, per un any ampliable a un any més, del servei de manteniment dels equips d'impressió departamentals i de treball en grup no renovats

Ampliació xarxa de fibra òptica

S'ha enllaçat amb fibra òptica la Casa de Cultura i el Centre de Distribució d'Aliment, que a la vegada connecta amb els local annexos del Centre Obert i l'Espai Juvenil de Santa Eugènia

Nous enllaços sense fils

Instal·lacions realitzades:

- Nou enllaç punt a punt entre les l'IES Santa Eugènia i les Piscines de Can Gibert del Pla
- Nou enllaç entre el CEIP de Santa Eugènia i les bases ubicades a la torre Alfons XII
- Nova antena subscriptora al col·legi Verd, per substituir l'existent malmesa a conseqüència d'una tempesta

Xarxa corporativa sense fils

S'ha incrementat el total de delegacions que disposen de xarxa wifi interior. Relació dels nous nodes instal·lats:

- Policia Municipal
- Capella de Sant Nicolau
- Centre Cívic Santa Eugènia
- La Rosaleda
- Pavelló de Palau
- Estació d'Olot
- Casa de Cultura

Videovigilància

Tasques realitzades en videovigilància:

- Instal·lació de càmeres a l'exterior i al pàrking de la plaça del Pallol
- Instal·lació d'una càmera al camp de futbol de Vila-roja
- Instal·lació d'una càmera a la piscina de la Devesa
- Instal·lació d'una càmera al CEIP Carme Auguet del Pont Major

- Ampliació del número de càmeres instal·lades al camp de futbol de Can Gibert
- Ampliació de càmeres a les dependències de les brigades municipals
- Ampliació del número de càmeres a les dependències de la Policia Municipal

Cablatge

S'ha realitzat tasques de cablejat a la Torre Alfons XII, al SSTI, al Centre Obert de Santa Eugènia i a l'Espai Juvenil de Santa Eugènia.

Adquisició d'equipament

Adquisició i instal·lació d'aparells

Aparells	Quantitat
PC sobretaula i Thin Clients	240
Ordinadors portàtils	11
Tauletes	14
Impressores	103
Switchs de nivell avançat	1
Switchs de nivell bàsic	15
Altres xarxa (antenes, wireless...)	10
Altres perifèrics (escàners, projectors, ...)	41

Altres

Citrix

Per tal de millorar l'experiència dels usuaris en l'entorn Citrix, unificant els entorns de virtualització Adquisició de 100 llicències addicionals del programari Citrix XenApp / XenDesktop Enterprise, per a instal·lar en els 100 thin clients adquirits

Acord marc ACM

Tramitació per l'adhesió de l' Ajuntament al sistema d'adquisició centralitzada de l'Associació Catalana de Municipis i Comarques (ACM) i del Consorci Català pel Desenvolupament Local (CCDL), per tal de poder efectuar l'adquisició de béns, subministraments i contractació de serveis a través de la Central de Compres de l'ACM-CCDL.

Entre els acords que ha subscrit el CCDL i l'ACM, hi ha el d'equips informàtics, sobre el que el SSTI realitzarà compres.

Treballs diaris

Cada dia es realitzen aquestes tasques:

- Administració i monitorització de la xarxa
- Administració i monitorització dels servidors
- Administració i monitorització de bases de dades

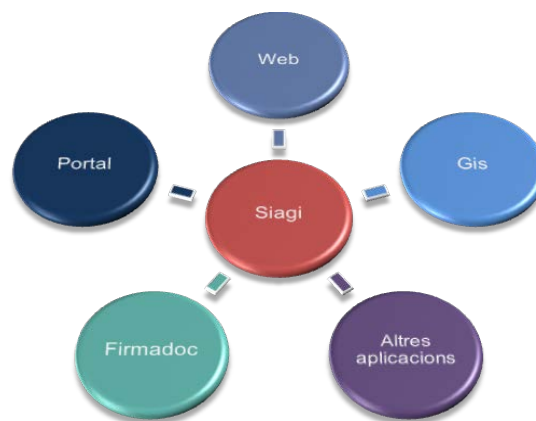
- Gestió de l'emmagatzemament
- Gestió de la seguretat
- Gestió del *backup*
- Gestió del correu electrònic
- Gestió de l'accés a Internet
- Gestió de les telecomunicacions
- Gestió del sistema de videovigilància
- Instal·lació d'equips d'usuari
- Manteniment del parc microinformàtic
- Servei d'atenció als usuaris

Manteniment i desenvolupament d'aplicacions

Catàleg d'aplicacions

Pel que fa a aplicacions, el sistema informàtic de l'Ajuntament consta de 3 parts:

- Un ERP (aplicació de gestió integrada) que comprèn la major part de funcionalitat pròpia de l'Ajuntament. Està formada pel SIAGI, el GIS, el web corporatiu i el portal del treballador.
- Aplicacions externes. Tots aquells aplicatius per als quals s'ha trobat una solució satisfactòria al mercat. En la mesura del possible i segons les necessitat s'intenta integrar aquests aplicatius amb l'ERP.
- Aplicacions estàndards. Totes aquelles eines informàtiques de caràcter general que donen suport a l'operativa diària dels treballadors: eines d'ofimàtica, disseny i dibuix, comunicació...



Estructura general de les aplicacions

A l'annex hi ha el catàleg complet de les aplicacions.

Nous desenvolupaments

Gestió d'expedients en general

Dins tota la gestió d'expedients han estat molt significatives les tasques d'adaptació degut als canvis a l'Alcaldia, de secretari i de cartipàs, principalment en aspectes com el circuit de signatures de resolucions i annexos i els peus de recursos.

Expedients de contractació

S'han realitzat les següents tasques:

- Adaptar formularis, processos i documentació necessaris per a la tramitació de la contractació major de serveis dins SIAGI
- Revisió de processos i documentació de les actes de les Meses de contractació major
- Finalització de l'adaptació i posada en marxa dels processos i noves funcions dins de la gestió d'expedients de SIAGI per tal que es pugui gestionar cada un dels contractes dins d'un únic expedient en el qual es complementin totes les dades necessàries requerides per a la seva publicació dins del Registre públic de contractes per donar compliment a la disposició ECO/47/2013 de 15 de març de la Generalitat de Catalunya

Expedients de Junta de Govern i Ple

Noves funcionalitats realitzades en els expedients de Junta de Govern Local (JGL) i el Ple Municipal:

- Procediment per a la convocatòria de la JGL i el Ple per decret
- Gestió de les Comissions Informatives: generació d'expedients i decrets de convocatòria.
- Procediment per a la certificació a SIAGI de tots els acords de JGL i del Ple

Digitalització del Registre d'Entrada

Desenvolupament dels canvis necessaris per a la digitalització i adequació a la Llei 39/2015 del Registre d'Entrada i implantació dins l'últim trimestre de l'any.

Les principals funcions i modificacions implementades en el cas del Registre d'Entrada presencial són:

- Digitalització i incorporació dels documents aportats al Registre d'Entrada
- Signatura d'aquests documents amb certificat d'aplicació
- Adaptacions en les pantalles d'entrada de dades
- Nou justificant de la documentació presentada
- Pantalla de consulta i tramitació d'aquestes entrades

En Registre d'Entrada telemàtic per la Seu, s'ha incorporat, en cas d'haver-n'hi, el pagament on-line de les taxes associades. Aquest es realitza amb la plataforma Ciberpac.

En qualsevol dels casos, s'han incorporat als documents aportats les metadades derivades de l'ENI (Esquema Nacional d'Interoperabilitat) en el format i estructura establerts.

Procediments d'assignació del registre a la unitat, automàticament si es possible, i la incorporació dels documents digitalitzats a l'expedient.

Per dur a terme aquest canvi s'han adquirit 32 escàners Canon DR-C240. Aquest model destaca per ser molt compacte, molt ràpid, amb alimentador de documents, escaneja a doble cara d'una passada i pot escanejar passaports.

Aplicació control de facturació equips d'impressió

L'execució del contracte de subministrament dels equips d'impressió instal·lats el 2016 contemplava la tramesa, en un format tractable informàticament, de la informació corresponent al consum de cada equip en la facturació.

S'ha desenvolupat i posat en funcionament una aplicació, en l'entorn SIAGI, per carregar aquesta informació al sistema, validar les lectures i preus facturats, i poder repercutir, anualment, els costos a les àrees.

Aplicació d'animals

A principis de l'any 2016, la inscripció dels animals de companyia del municipi –gossos, gats i fures–, per part de l'Ajuntament, comença a realitzar-se al registre d'animals de companyia de la Generalitat de Catalunya (ANICOM), fins aleshores es realitzava a l'aplicació dels cens d'animals de l'Ajuntament de SIAGI.

Aquest fet ha comportat les tasques de migració de dades de l'Ajuntament a ANICOM. Tanmateix, el padró per liquidar la taxa d'animals es segueix realitzant en l'entorn de SIAGI, per poder tenir-lo actualitzat s'han desenvolupat els programes d'importació i de validació de dades d'ANICOM al padró.

Aplicació d'inscripcions a activitats

S'han desenvolupat i posat en marxa canvis en l'aplicació:

- El més important, significatiu i costós ha estat l'assignació automàtica de la tarifa a la inscripció en funció del tram de renda
- Nova gestió de les beques
- S'han incorporat a l'aplicació les inscripcions a les activitats del Bòlit i de les Biblioteques
- S'ha millorat la usabilitat del web al realitzar les inscripcions

Revisió del padró d'habitants

Desenvolupament i execució dels processos per a l'enviament de les dades censals a totes les persones empadronades per donar compliment a l'obligació de comunicar-les cada cinc anys, de manera que les persones puguin fer les rectificacions oportunes.

Multes

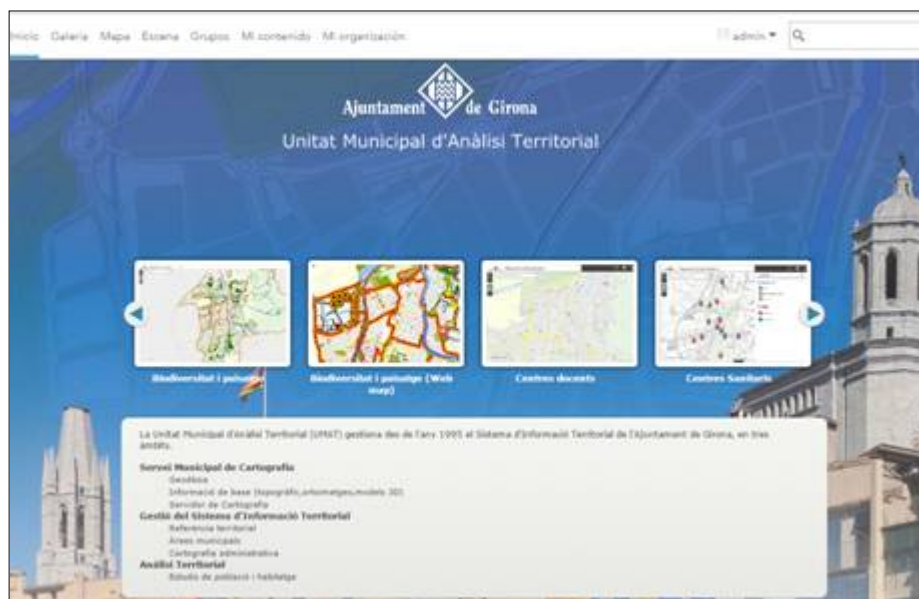
Com a principals canvis que s'han desenvolupat i posat en l'aplicació:

- Modificació del sistema de gestió al·legacions estimades, motivació i incloure fonaments
- Modificació del procediment no abreujat en dos aspectes:
 - Notificar incoació del nou expedient sancionador amb possibilitat d'al·legacions però no de pagament amb descompte
 - Si aquest no es pot notificar fer la publicació a TESTRA

Portal ArcGIS

En aquest entorn s'han realitzat les següents actuacions:

- Actualització de la suite de productes existents, migració de ArcGIS for Server a la versió 10.3.1
- Instal·lació de portal ArcGIS "on-premise"
- Adaptació corporativa del constructor de visors web Web Appbuilder



Pantalla menú corporatiu

Catàleg de dades de la UMAT

Desenvolupament i implantació d'una aplicació web del Catàleg de dades de la UMAT, permet documentar i agrupar totes les dades geogràfiques disponibles a l'Ajuntament en un catàleg comú.

L'aplicació descriu els conjunts de dades amb informació tipus: nivells de jerarquia, actualització, cobertura geogràfica, responsabilitat o origen. Actua com a pas previ del compliment de la normativa INSPIRE.

Servei de certificació digital

S'han posat en marxa les actualitzacions i modificacions realitzades als diferents serveis que utilitzen certificats per acceptar les noves entitats de certificació en el nou entorn de certificació digital degut a l'externalització del servei de certificació digital de l'AOC.

Implantació i integració d'aplicacions externes

Integració amb la finestreta única empresarial FUE

Desenvolupament i implantació de la integració dels diferents tràmits estàndards i homogenis associats a la tramitació d'activitats empresarials al servei FUE Local del Consoci AOC.

MUX

Primera fase d'integració de l'aplicació de Registre d'Entrada/Sortida de l'Ajuntament amb el Registre Telemàtic de la plataforma EACAT.

Les tasques realitzades, per l'empresa Tecsidel, SA, han estat instal·lar, configurar i desenvolupar un programari que permet realitzar la sincronització d'assentaments entre els dos registres utilitzant els serveis web del registre unificat (MUX) que proporciona el Consorci AOC.

Millores i ampliació de funcionalitats

Millores, ampliació de funcionalitat i nous llistats en les aplicacions de:

- Agenda ciutadana
- Agenda Policia Municipal
- Control d'accés
- Dipòsit de vehicles
- Disciplina urbanística
- Embargaments
- Escoles bressol
- Gestió d'expedients
- Gestió d'expedients de contractació
- Gestió de plens i juntes de govern
- Gestió tributària
- Gestió vehicles via pública
- Gestor de continguts
- Habitants
- Multes
- Notificacions
- Obres
- Ocupació de via pública
- Personal
- Persones
- Policia Municipal
- Portal
- Recaptació
- Registre d'Entrada
- Seu electrònica
- Serveis Socials
- Targetes de bus
- Telecomunicacions
- Territori
- Tiquets
- Web municipal

Aplicacions en desenvolupament

Expedient digital

S'ha estat treballant en el desenvolupament de noves funcions a l'aplicació d'expedients per implementar l'expedient digital adequant-lo a la llei 39/2015, en concret en:

- Models de documents i tràmits de l'expedient bàsic
- Incorporació del text de les resolucions i acords en castellà
- Signatura electrònica dels informes
- Incorporació d'annexos a l'informe
- Circuit de signatures per als documents ENI relacionats amb els tràmits de l'expedient bàsic

- Canvis en la informació a introduir per realitzar les notificacions
- Adaptacions a l'E-notum

Aplicació La Sopa

L'aplicació de gestió del Centre d'Acolliment La Sopa i centres associats, actualment, es realitza amb el suport d'una aplicació informàtica, desenvolupada, a mida, amb MS-Acces, que data de l'any 2002.

A causa de les demandes de millores i canvis en el funcionament que han anat sorgint durant aquests anys i que es volen incorporar, s'ha fet necessari canviar l'aplicació. Durant aquest any s'ha realitzat l'estudi i l'anàlisi per a desenvolupar una nova aplicació en l'entorn de SIAGI.

Els principals mòduls que contemplarà l'aplicació són: la gestió de les persones usuàries de La Sopa, el seguiment i atenció de les mateixes, la programació dels serveis oferts i l'explotació de dades que ajudin a prendre decisions tant a nivell de centre com de les persones usuàries.

Adquisició de llicències de programari

S'han adquirit i instal·lat les següents llicències de programari:

Programari	Quantitat
Adobe Acrobat Professional DC 2015	1
QlikMaps	1
Qlikview	3
SmartDraw Standard Edition 2016	2
Microsoft Office Standart 2013	11
Adobe Creative Cloud (llicències remotes)	10
Autocad (renovació de llicències)	19
Autocad (subscripció anual)	3
Programari gestió projectes Wrike (subscripció anual)	25

Operacions periòdiques

- Manteniment correctiu de totes les aplicacions de SIAGI
- Processos periòdics d'intercanvi de dades amb tercers:
 - INE
 - Centre de Gestió Cadastral
 - DGT
 - Hisenda
 - Entitats financeres
 - Aigües de Girona, Salt i Sarrià de Ter
 - Proveïdors
- Processos de padrons fiscals:
 - Càrregues de suports externs
 - Depuracions
 - Processos d'altres i modificacions

- Emissió de liquidacions
- Generació de rebuts
- Edició de tríptics i documents d'avís
- Tractament de domiciliacions
- Tractament de cobraments
- Tancament
- Suport als processos de tancament de la comptabilitat i del compte de recaptació
- Processos d'inscripcions a activitats
- Processos dels pressupostos participats
- Instal·lacions, actualitzacions i resolució d'incidències d'aplicatius externs.
- Avaluació de nous aplicatius externs
- Processos d'explotació de dades
- Processos de depuració de dades (domicilis, contribuents, habitants, ...)
- Administració del Web Municipal
- Gestió de dominis web
- Gestió de despeses de telecomunicacions
- Manteniment estructura de documents i continguts al portal del treballador

Altres

Nova aplicació per a la Policia Municipal

S'ha donat suport en les tasques de migració d'informació a la nova aplicació de la Policia Municipal – DRAG–. S'han iniciat les tasques d'integració amb el Gestor de Peticions.

Per l'ús mòbil de l'aplicació, treball al carrer dels agents, s'ha adquirit el següent material:

- 60 smartphones BQ Aquaris E5 LTE
- 15 impressores tèrmiques portàtils Epson TM-P60II
- 10 tauletes Samsung Galaxy Tab A

Programa de gestió d'esports

El Servei d'esports ha adquirit, per substituir l'existent, una nova aplicació de gestió amb més funcionalitats, en concret el programari i2A-Cronos de l'empresa i2A Proyectos Informáticos. El SSTI ha donat suport en l'adquisició, en la instal·lació i en la migració de dades.

Els principals mòduls que contempla l'aplicació són els següents: gestió d'abonats i persones usuàries, gestió d'ús d'instal·lacions, activitats, control d'accessos, venda d'entrades, facturació, reserves per Internet i estadístiques.

Nova aplicació per a Gestió Tributària, Recaptació i Multes

S'ha donat suport en l'estudi i en la redacció del plec de condicions tècniques per implantar un nou sistema d'informació per a la gestió i recaptació dels ingressos municipals de l'Ajuntament de Girona, seguint un model de prestació d'un servei de "Programari com a Servei" (SaaS) i un model de desplegament en el núvol (cloud, en anglès).

Reprografia

Impressions

Relació de còpies i ensobraments realitzats:

Concepte	Quantitat
Còpies/impressions en B/N	1.684.747
Còpies/impressions en color	1.130.584
Ensobraments	212.010

Les còpies/impressions s'han comptabilitzat en A4, això vol dir que una còpia A3 són 2 A4.

Adquisicions

S'ha adquirit una plegadora Cyklos CFM700 A3+, a l'empresa Araprofi SL. Aquesta plegadora permet opcions de microperforat i fendit.

S'ha tramitat l'expedient per millorar l'equipament d'impressió de producció de la unitat, en concret:

- En l'entorn de la impressió en blanc i negre per substituir els dos aparells disponibles, Océ 2110 i Océ 2070, obsolets, per un de nou de 100 ppm o més
- En l'entorn de la impressió en color per adquirir un nou aparell de 60 ppm o més, que actuaria d'equip principal en la impressió en color. L'equip existent s'usaria de recolzament, sobretot pel color, però també, quan sigui necessari, per la impressió en B/N

Això suposarà disposar d'equips amb funcions i prestacions actuals, aconseguir més versatilitat en la impressió en color, reduir els costos de manteniment i reduir el número d'incidències. La formalització del contracte i la instal·lació es realitzaran a principis del 2017.

1.4.3. Dades econòmiques

Dades generals

Despeses serveis TIC (€)

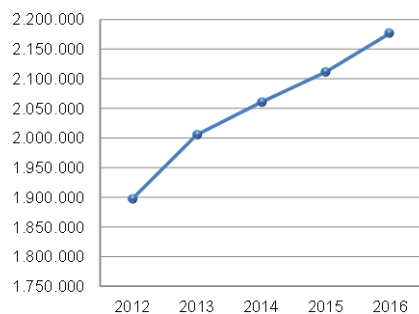
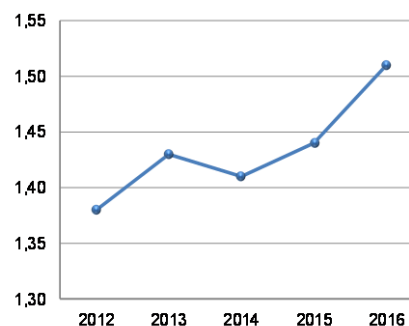
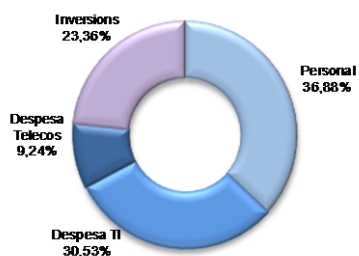
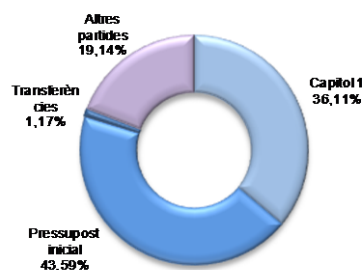
Any	Personal	Despeses TI	Despeses Telecoms	Inversions	Pressupost TIC
2016	802.762	664.543	201.153	508.493	2.176.951
2015	809.482	820.653	233.557	247.438	2.111.130
2014	830.115	728.802	245.911	255.274	2.060.102
2013	761.632	768.221	246.224	229.421	2.005.497
2012	716.559	589.127	252.266	339.227	1.897.179

Finançament serveis TIC (€)

Any	Capítol 1	Pressupost SSTI inicial	Transferències	Altres partides	Subvencions	Total
2016	802.762	969.000	25.989	416.459	9.000	2.223.210
2015	809.482	963.000	63.009	292.345	11.500	2.139.336
2014	830.115	966.565	121.079	168.538	11.500	2.097.797
2013	761.632	902.807	117.362	322.464	0	2.104.265
2012	716.559	873.575	113.966	256.799	9.614	1.970.513

Comparativa pressupost TIC amb pressupost Ajuntament (€)

Any	Pressupost TIC	Pressupost Ajuntament	% TIC/ Ajuntament
2016	2.176.951	144.320.090	1,51
2015	2.111.130	146.701.884	1,44
2014	2.060.102	146.262.590	1,41
2013	2.005.497	140.388.599	1,43
2012	1.897.179	137.371.813	1,38

Evolució pressupost TIC**% Pressupost TIC/Ajuntament****Distribució pressupost 2016****Finançament serveis TIC 2016**

Reprografia

Any	Personal	Altres despeses	Total
2016	88.295	101.452	189.747
2015	93.776	96.989	190.765
2014	65.052	129.858	194.910
2013	59.768	93.381	153.149
2012	68.506	89.907	158.413

Detall TIC 2016**Personal**

Concepte	SSTI	Total
Retribucions	634.681	634.681
Seguretat Social	168.081	168.081
Total	802.762	802.762

Despeses corrents

Concepte	SSTI	Altres	Total
Manteniment de servidors, xarxa i comunicacions	13.835		13.835
Manteniment de PC i perifèrics	2.971	9.225	12.196
Manteniment d'instal·lacions	24.641	2.584	27.225
Manteniment de software d'aplicacions	64.659	166.175	230.834
Manteniment de software de sistemes	70.026		70.026
Rènting de servidors i xarxa	88.559		88.559
Rènting de PC i perifèrics	12.434	13.759	26.193
Subministraments	6.426		6.426
Serveis	173.255		173.255
Altres despeses	15.994		15.994
Total	472.800	191.743	664.543

Inversions

Concepte	SSTI	Altres	Total
Equips servidors i xarxa	78.449	8.025	86.474
PC i perifèrics	149.258	108.720	257.978
Infraestructures i instal·lacions	2.996		2.996

Programari d'aplicacions	10.305	107.971	118.276
Programari de sistema	42.769		42.769
Total	283.777	224.716	508.493

Telecomunicacions

Concepte	SSTI	Altres	Total
Telefonia fixa			
Gestor comunicacions	40.801		40.801
Central i perifèrics	20.334		20.334
Total telefonia fixa	61.135		61.135
Telefonia mòbil			
Accés directe central + FCT	17.714		17.714
Mòbils (veu i dades)	80.579		80.579
Total telefonia mòbil	98.293		98.293
Transmissió de dades (quotes i consum)			
Xarxa Metropolitana	19.456		19.456
Internet	19.887		19.887
Altres	2.382		2.382
Total transmissió de dades	41.725		41.725
TOTAL TIC	1.760.492	416.459	2.176.951

Reprografia

Personal

Concepte	SSTI	Total
Retribucions	78.937	78.937
Seguretat Social	9.358	9.358
Total	88.295	88.295

Despeses corrents

Concepte	SSTI	Altres	Total
Rènting de equips	7.651		7.651
Manteniment i còpies	21.281	28.985	50.266
Material per a la unitat	44		44

Subministrament de material	25.897	15.174	41.071
Total	54.873	44.159	99.032

Inversions

Concepte	SSTI	Altres	Total
Equipament	2.240		2.420
Total Reprografia	145.588	44.159	189.747

2. Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

2.1. Gestió Tributària

Podeu consultar les gràfiques referents a aquest apartat a l'annex

Llista cobradora de l'impost sobre béns immobles de naturalesa urbana (IBI)

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	78.839
Import del padró	30.990.994,37 €
Import anul·lat	214.102,13 €
Import cobrat en període voluntari	28.410.049,04 €
Percentatge de cobrament	93,29%
Import ajornat	15.276,12 €
Import fraccionat	308.246,01 €
Percentatge d'ajornats i fraccionats	1,06%

Padró de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM)

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	61.025
Import del padró	5.322.337,37 €
Import anul·lat	66.624,24 €
Import cobrat en període voluntari	4.004.316,44 €
Percentatge de cobrament	76,50%
Import ajornat	2.124,28 €
Import fraccionat	0 €
Percentatge d'ajornats i fraccionats	0,04%

Padró de l'impost sobre activitats econòmiques (IAE)

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	1.423
Import del padró	4.161.563,46 €
Import anul·lat	54.005,56 €
Import cobrat en període voluntari	3.924.887,59 €
Percentatge de cobrament	95,96%
Import ajornat	0 €
Import fraccionat	17.577,55 €
Percentatge d'ajornats i fraccionats	0,43%

Padró de la taxa pel serveis de recollida i gestió de residus derivades d'activitats econòmiques

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	7.642
Import del padró	3.535.701,04 €
Import anul·lat	114.667,07 €
Import cobrat en període voluntari	2.988.750,88 €
Percentatge de cobrament	88,90%
Import ajornat	588,50 €
Import fraccionat	58.516,65 €
Percentatge d'ajornats i fraccionats	1,76%

Padró de la taxa per conservació de cementiris

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	13.018
Import del padró	360.756,15 €
Import anul·lat	548,80 €
Import cobrat en període voluntari	306.786,80 €
Percentatge de cobrament	85,17%

Padró de la taxa per ocupació de la via pública

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	8.368
Import del padró	861.585,05 €
Import anul·lat	9.403,24 €
Import cobrat en període voluntari	761.099,90 €
Percentatge de cobrament	89,38%
Import ajornat	203,18 €
Import fraccionat	406,20 €
Percentatge d'ajornats i fraccionats	0,07%

Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU)

Concepte	Quantitat
Nombre de liquidacions i autoliquidacions	4.199
Import total	3.710.214,01 €
Import anul·lat	20.544,98 €
Import cobrat	3.126.654,78 €

Percentatge de cobrament	87,97%
Import ajornat	10.014,21 €
Import fraccionat	125.383,08 €
Percentatge d'ajornats i fraccionats	6,02%

Impost sobre construccions, instal·lacions i obres

Concepte	Quantitat
Nombre de liquidacions	1.524
Import total	1.839.826,17 €
Import anul·lat	11.129,63 €
Import cobrat	1.481.536,23 €
Percentatge de cobrament	82,56%
Import ajornat	6.507,49 €
Import fraccionat	27.771,84 €
Percentatge d'ajornats i fraccionats	1,91%

Padró de la taxa pels serveis de control i tinença d'animals

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	2.330
Import del padró	76.773,50 €
Import anul·lat	1.713,40 €
Import cobrat	54.466,35 €
Percentatge de cobrament	72,56%

Import dels beneficis fiscals IVTM

Concepte	Quantitat
D'atorgament voluntari	55.879,07 €
D'obligada aplicació	260.687,67 €
Total	316.566,74 €

Import dels beneficis fiscals ICIO

Concepte	Quantitat
D'atorgament voluntari	34.889,72 €
Total	34.889,72 €

Import dels beneficis fiscals IBI

Concepte	Quantitat
D'atorgament voluntari	66.462,56 €
D'obligada aplicació	2.751.248,57 €
Total	2.817.711,13 €

*Els beneficis fiscals dels col·legis concertats es compensen: 374.486,11 €

Import dels beneficis fiscals de la taxa pel servei de recollida i gestió de residus

Concepte	Quantitat
D'atorgament voluntari	103.651,38 €
Total	103.651,38 €

Import dels beneficis fiscals IIVTNU

Concepte	Quantitat
D'atorgament voluntari	137.939,42 €
D'obligada aplicació	43.396,84 €
Total	181.336,26 €

Import dels beneficis fiscals IAE

Concepte	Quantitat
D'obligada aplicació (Cooperatives)	28.271,87 €
Total	28.271,87 €

Total beneficis fiscals

Concepte	Quantitat
Beneficis fiscals d'atorgament voluntari	398.822,15 €
Beneficis fiscals d'obligada aplicació	3.083.604,95 €
Total	3.482.427,10 €

Altres ingressos

Concepte	Quantitat
Desqualificacions	1.700,03 €
Revisions IBI	70.702,34 €
Revisions IAE	29.752,00 €
Sancions derivades de revisions IAE	6.844,42 €
Revisions Escombraries	178.926,65 €
Revisions IIVTNU	0,00 €
Revisions ICIO	9.141,10 €
Sancions derivades de revisions ICIO	225,00 €
Sancions derivades de revisions Escombraries	3.700,00 €
Total	300.991,54 €

Altres actuacions

Concepte	Quantitat
Canvis de domicili fiscal	8.445
Recursos/reclamacions	1.046

Comparativa 2011/2016

A banda d'aquelles conclusions que poden ser extretes fàcilment d'una simple lectura de les dades de la memòria, cal destacar els següents fets:

Els beneficis fiscals aplicats es mantenen permanentment a l'alça, especialment en l'Impost sobre vehicles de tracció mecànica amb l'exempció per a persones discapacitades i en l'Impost sobre béns immobles amb la bonificació per a famílies nombroses, que cada any ha anat augmentant el percentatge de bonificació.

En l'IBI cal destacar el fet de la possibilitat de pagament del rebut en tres terminis (per rebuts domiciliats d'import superior a 100€) aplicat a partir del 2014, això ha comportat pel 2015 i 2016 un millor increment de recaptació en voluntària i un decrement en sol·licituds d'ajornament i fraccionament.

Pel que fa a l'ICIO, continua a l'alça, paulatinament va augmentant d'any en any en comparació amb els anys anteriors de greu crisi immobiliària. Per aquest mateix motiu les revisions d'ICIO dels últims anys són escasses, fet motivat pel baix número de construccions finalitzades aquests darrers anys.

Finalment cal destacar el progressiu augment en la recaptació de l'IIVTNU (plusvàlua), en comparació amb anteriors anys de greu crisi immobiliària.

2.2. Inspecció de tributs

L'oficina d'inspecció de tributs de l'Ajuntament de Girona és la unitat administrativa constituïda pels inspectors de tributs que, dins l'autonomia funcional i orgànica reglamentària, tenen encomanada la funció de comprovar i investigar l'adequat compliment de les obligacions no declarades tributàries amb la Hisenda Municipal i procedir, en el seu cas, a la regularització de la situació tributària de l'obligat mitjançant la pràctica d'una o diverses liquidacions, així com la gestió i liquidació de la taxa per aprofitament especial de domini públic, amb l'1,5% dels ingressos obtinguts per la facturació.

També exerceixen les funcions administratives d'investigació, comprovació, obtenció d'informació, comprovació de valors, comprovacions limitades, informació als obligats tributaris, assessorament, i totes aquelles actuacions especificades a l'art. 141 de la Llei general tributària.

A petició d'Intervenció es realitzen tasques d'inspecció d'altres ingressos de dret públic com poden ser els cànon de les concessions.

La inspecció actua segons el contingut del pla aprovat anualment que estableix els criteris d'actuació sectorials, territorials o temporals, quantitativs o comparatius, o bé de qualsevol altra classe que hagin de servir per seleccionar els subjectes passius o obligats tributaris que seran objecte de comprovació o investigació o d'obtenció d'informació.

El treball realitzat per la Inspecció de Tributs és molt important i necessari per garantir el principi constitucional que tots contribuïran al sosteniment de les despeses públiques d'acord amb la seva capacitat econòmica, mitjançant un sistema tributari just inspirat en els principis d'igualtat i progressivitat que en cap cas tindran abast confiscador, de forma que si no es vigila i controla els contribuents que no presenten declaracions tributàries i no paguen els tributs que els corresponen, comporta que només contribueixin a sostenir les despeses públiques els contribuents complidors.

Dos blocs d'inspecció

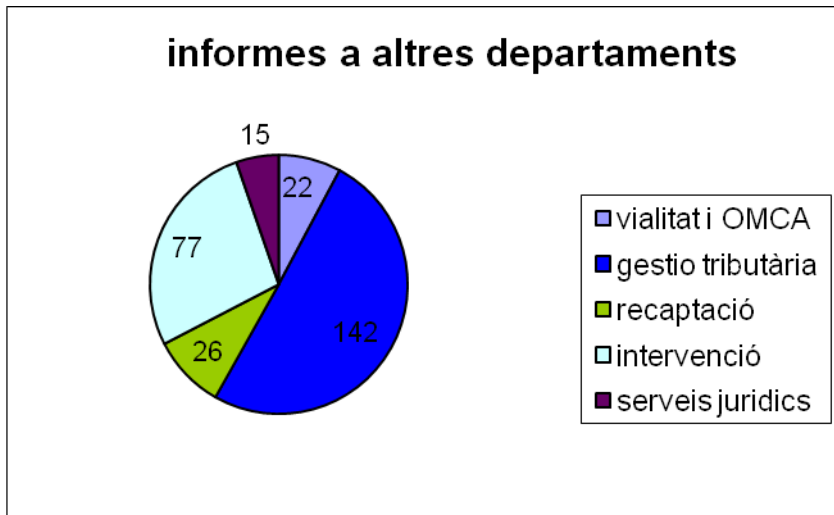
- Inspecció relacionada amb activitats (IAE, escombraries, taxes, etc.)
- Inspecció relacionada amb immobles: IIVTNU, incidència en l'IBI

Comprovacions d'altres tributs que afecten als padrons

Escombraries, IBI, OVP amb rètols, guals, tendals, caixers automàtics. De totes aquestes comprovacions resulten actuacions d'altres i baixes dels subjectes passius, depuració dels padrons i dels rebuts pendents que se'n deriven.

Informes tècnics emesos pel departament d'inspecció i traslladats als departaments d'Intervenció, Sostenibilitat, Gestió Tributària, Vialitat, Recaptació i Serveis Jurídics d'Hisenda

- 22 informes al departament de Vialitat i a l'OMCA, cosa que afecta a la modificació del padró d'OVP, altes i baixes.
- 142 informes al departament de Gestió Tributària (altes i baixes d'escombraries, IAE, OVP...) amb el resultat de liquidacions complementàries per part del departament corresponent dels quatre anys enrere no prescrits o bé anul·lació de rebuts d'aquests conceptes, segons resulti dels indicats informes. D'aquests, hi ha 136 informes amb efectes canvi de titularitat del padró de l'IBI com a conseqüència dels expedients tramitats per l'IIVTNU.
- 26 informes al departament de Recaptació, notificant aquelles actuacions que tenen efectes en l'estat dels rebuts pendents dels subjectes passius revisats, que formen part en el procés d'expedients de constrenyiment o embarg.
- 77 informes d'Intervenció.
- 15 informes de Serveis Jurídics d'Hisenda.



Es realitza la gestió i liquidació a les empreses explotadores de serveis de subministraments per la utilització privativa o aprofitament especial del domini públic, liquidant la taxa de l'1,5% d'aquelles societats que han declarat els ingressos bruts i requerint aquelles que no l'han presentat.

Actuacions sense repercussió econòmica

- Realització de la inspecció, control i informes en relació amb les concessions administratives .
- -Comprovació de les adreces fiscals d'aquelles societats que no es troben en el domicili que consta en els nostres registres, consultant al Registre Mercantil per via telemàtica o bé comprovant les dades en les oficines del Registre Mercantil de Girona.
- Examen de les dades aportades pels obligats tributaris en les seves declaracions així com els justificants aportats o que es requereixin.
- 97 sol·licituds de dades de societats efectuades al Registre Mercantil per donar suport als informes emesos a les altres àrees i als expedients d'inspecció.
- 200 sol·licituds de dades registrals de finques efectuades al Registre de la propietat per tal de desenvolupar la correcta actuació inspectora.

Gestió i suport administratiu

Altres actuacions d'inspecció de tributs tals com:

- Gestionar expedients i documentació administrativa
- Elaborar informes tècnics propis de l'àmbit de treball
- Elaborar informes tècnics sol·licitats pels departaments d'Intervenció, Gestió Tributària, Sostenibilitat, Recaptació i Serveis Jurídics d'Hisenda.
- Donar suport administratiu i tècnic
- Altres actuacions com a conseqüència d'ordre superior
- Preparar expedients per a la presentació al jutjats contenciosos administratius.

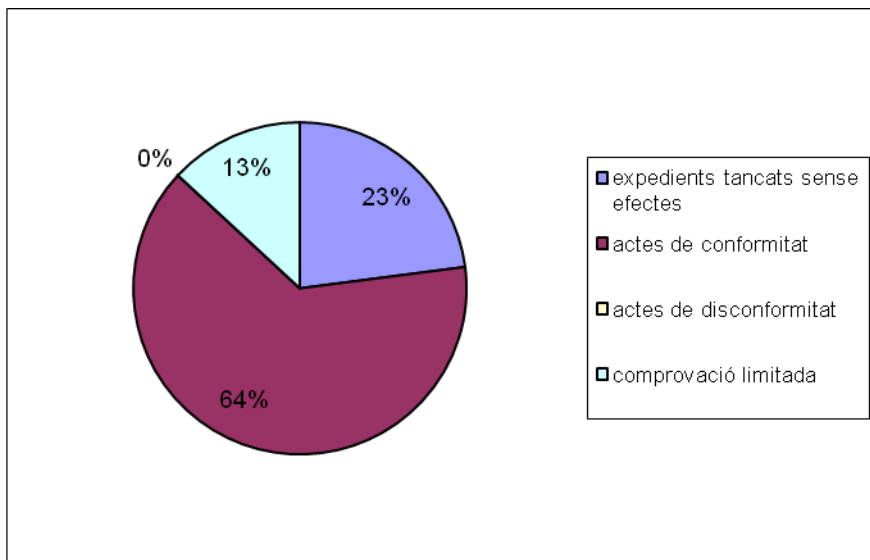
Impost sobre activitats econòmiques

S'han iniciat 38 expedients amb requeriment amb el resultat de:

Tipologia	Nombre
Expedients tancats sense efectes	14
Actes signades amb conformitat	39
Actes signades amb disconformitat	0
Expedients de comprovació limitada	14

Total liquidat IAE 2016

56.182,06€



Taxes liquidades per l'aprofitament especial de domini públic pel departament d'inspecció

Taxes liquidades pel departament d'inspecció per la utilització privativa o aprofitament especial del domini públic municipal per aquelles societats explotadores de serveis de subministres.

Total liquidat empreses telefonia fixa 2015

31.755,20€

Total liquidat empreses gas i elèctriques 2016

1.225.739,61€

Impost sobre l'increment de valor del sòl de naturalesa urbana

Tractament de dades

Tractament de les dades trameses pels Notaris i els Registres de la Propietat 1,2 i 4 a través de correu electrònic, i manteniment de les bases de dades de Notaris d'Espanya que tramet el Consejo General del Notariado.

Fet imposable de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana acreditat en actes "inter vivos"

- Comprovar i investigar l'impost que no s'ha autoliquidat, acreditat en els protocols que figuren a les relacions mensuals trameses via electrònica pels registres de la propietat núm. 1, 2 i 4 de Girona, en la documentació tramesa pels notaris.
- Buidatge, comprovació i tramitació d'expedients d'inspecció de l'impost acreditat arran de les transmissions per causa de mort.

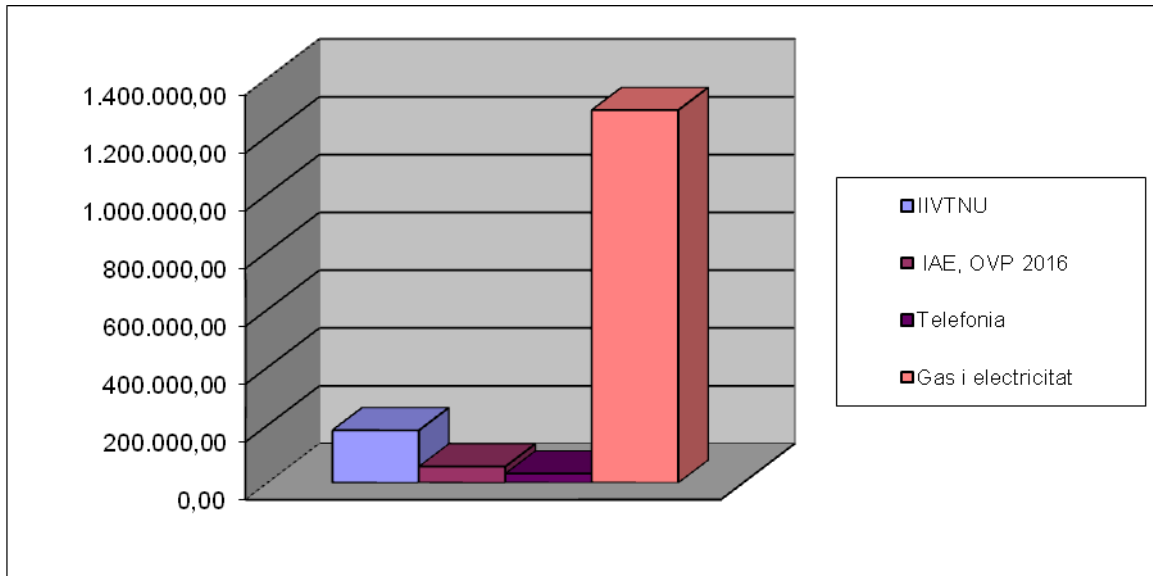
Actualització de dades de l'impost sobre béns immobles del resultat dels expedients d'inspecció de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana

- Comunicar al departament de Gestió Tributària, mitjançant informes tècnics, els canvis de titularitat al padró de l'impost sobre béns immobles, detectats arran de les transmissions regularitzades per la inspecció de l'IIVTNU
- Depurar el pendent de pagament de tributs que s'acredita periòdicament i altres ingressos de dret públic respecte a successors del deute tributari en expedients d'inspecció de l'IIVTNU tramitats per transmissions "mortis causa".
- Comprovar l'impost sobre béns immobles en casos de pendents de pagament.

Expedients IIVTNU tramitats	Total liquidat IIVTNU 2016
374	251.132,90€

Resum liquidacions 2016

IAE + ICIO	IIVTNU	Taxa 1,5	Total
62.674,06€	251.132,90€	1.257.494,81€	1.571.301,778€



Total liquidat pel departament d'Inspecció durant l'exercici any 2016

Comparativa amb els anys anteriors 2013, 2014 i 2015 IAE, IIVTNU i TAXA

(inclosos interessos demora)

Liquidacions 2013

Actes IAE i OVP	Telefonia 1,5 %	Gas i electricitat 1,5%	IIVTNU	Total
206.475,26€	78.940,06€	1.271.944,26€	436.991,49€	1.994.351,07€

Liquidacions 2014

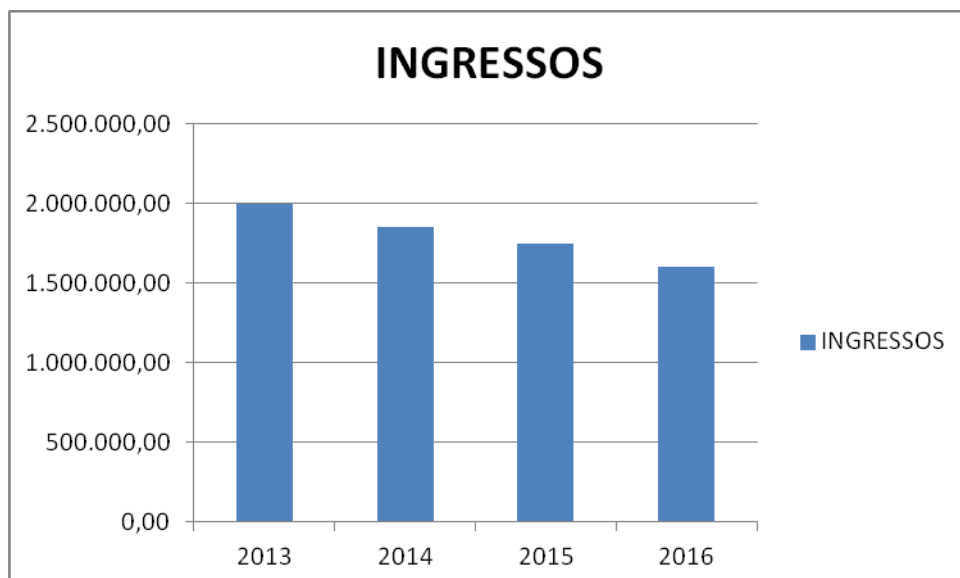
Actes IAE i OVP	Telefonia 1,5 %	Gas i electricitat 1,5%	IIVTNU	Total
128.368,62€	76.541,38€	1.301.173,08€	337.526,37€	1.843.609,45€

Liquidacions 2015

Actes IAE i OVP	Telefonia 1,5 %	Gas i electricitat 1,5%	IIVTNU	Total
105.638,48€	69.856,94€	1.382.071,01€	190.601,13€	1.748.167,56€

Liquidacions 2016

Actes IAE i OVP	Telefonia 1,5 %	Gas i electricitat 1,5%	IIVTNU	Total
62.674,06€	31.755,20€	1.257.494,81€	251.132,90€	1.603.056,97€



2.3. Servei de Recaptació

Podeu consultar les gràfiques referents a aquest apartat a l'annex 5.

Cobraments en executiva (import principal)

Concepte	Quantitat
Providències de constrenyiment	1.876.186,10 €
Embargament comptes corrents	359.573,12 €
Embargaments sous, salaris i pensions	103.563,41 €
Embargament devolucions tributàries AEAT	340.233,65 €
Altres embargaments (devolucions, crèdits, immobles, vehicles...)	983.844,31 €
Total embargaments	1.787.214,49 €
Total	3.663.400,59 €

Altres ingressos

Concepte	Quantitat
Recàrrecs de constrenyiment recaptats	616.391,24 €
Interessos de demora recaptats	253.543,67 €
Costes de procediment executiu recaptades	47.631,65 €
Total	917.566,56 €

Expedients de constrenyiment

Estat	Nombre
Vius a 01/01/2016	10.042
Oberts 2016	1.964
Tancats 2016	2.848
Vius a 31/12/2016	9.160

Diligències d'embargament tramitades

Concepte	Quantitat
Embargament de crèdits, devolucions i compensacions	485
Embargaments de comptes tramitats	8.126
Embargaments de sous, salaris i pensions tramitats	410
Embargament d'immobles tramitats	13
Embargament de vehicles tramitats	24
Embargament de devolucions tributàries AEAT efectuades	1.323
Embargament de dipòsits tramitats	0
Embargament de pagaments de tercers tramitats	23

Altres actuacions

Concepte	Quantitat
Noves adreces comprovades	1.019
Recursos contra procediment executiu	161
Recursos contra actuacions d'embargament	30
Altres escrits rebuts	250
Certificacions efectuades	121
Ajornaments tramitats en període voluntari	230
Fraccionaments tramitats en període voluntari	538
Rebuts ajornats	733
Rebuts fraccionats	649
Rebuts IBI 3 terminis	34.046

IBI a tres terminis: percentatge de cobraments

Concepte	Quantitat
1r termini	96,87%
2n termini	99,18%
3r termini	99,28%

Durant els darrers anys, la crisi econòmica ha repercutit de manera important en les economies familiars i en la solvència de moltes societats mercantils. S'han incrementat de forma considerable els ajornaments i fraccionaments, els certificats de deute expedits, sol·licitats com a conseqüència de dacions en pagament de deutes, execucions hipotecàries i la declaració en concurs de creditors de moltes persones jurídiques.

L'establiment, fa tres anys, del pagament de l'impost sobre béns immobles en tres terminis, ha fet disminuir els ajornaments i sobretot els fraccionaments en període voluntari.

L'esforç destinat a la recerca i comprovació de noves adreces s'ha vist reflectit en una disminució important dels recursos presentats en període executiu.

3. Serveis Administratius

3.1. Serveis Administratius i Registre

La secció de Registre General té encomanat el manteniment del Registre General de l'Ajuntament de Girona, el servei de correspondència i notificacions, la missatgeria, la distribució de correspondència i paqueteria entre les diferents dependències municipals, la gestió de la cartelleria i la distribució de material informatiu i divulgatiu, la publicació d'edictes i anuncis en general, i la concessió de targetes per a persones amb mobilitat reduïda.

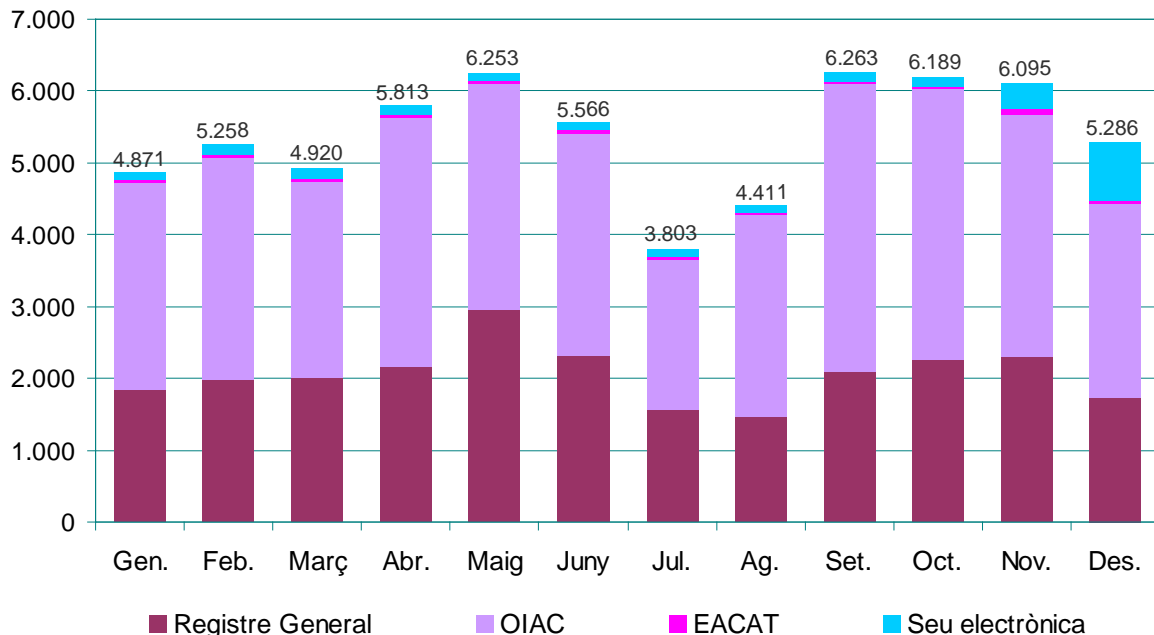
Com a finalitat establerta per llei, el Registre General dona fe a efectes jurídics de la recepció de la documentació administrativa de procedència externa (ciutadania, empreses, entitats, administració), i de l'emissió de la documentació administrativa per part de les diferents unitats gestores municipals.

3.1.1. Registre d'entrada

A l'any 2016, s'han registrat:

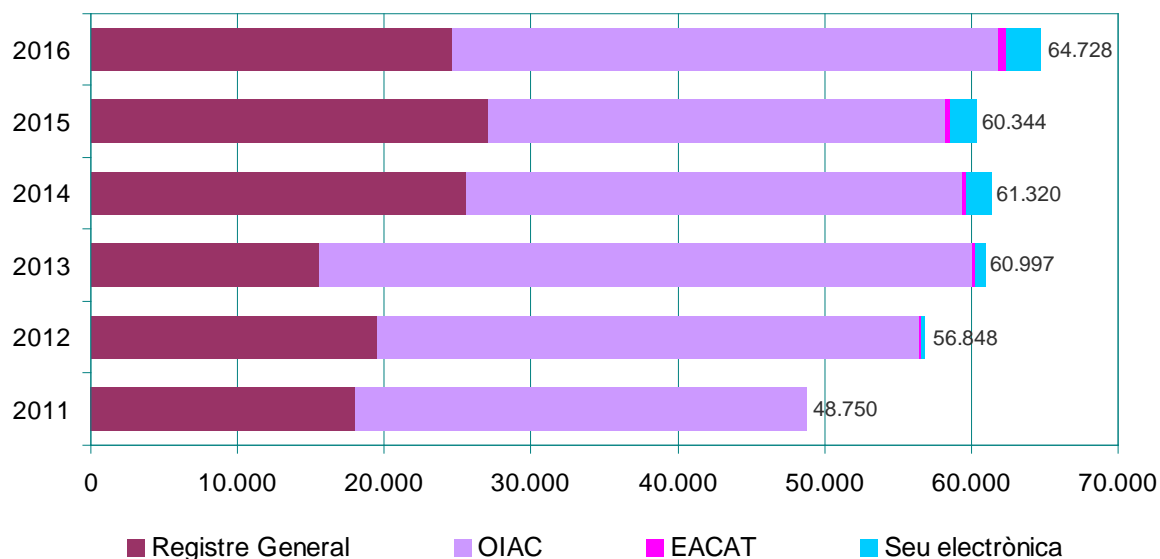
- **64.728 assentaments d'entrada** de documents, amb un màxim mensual al setembre (6.263, 9,7%) i un mínim al juliol (3.803, 5,9%).
- 95,5% dels registres d'entrada han estat tramitats en suport paper, presencialment, per correu i missatgeria, a través del Registre General (24.662, 38,1%) i l'OIAC (37.184, 57,4%).
- 4,5% dels registres d'entrada han estat tramitats telemàticament, a través de l'EACAT (525, 0,8%) i la Seu electrònica (2.357, 3,7%); a l'any 2012 representava el 0,7%.

Registres d'entrada, any 2016



Tramitació manual: Registre General i OIAC

Tramitació digital: EACAT i Seu electrònica

Registres d'entrada, període 2011-2016

Tramitació manual: Registre General i OIAC

Tramitació digital: EACAT i Seu electrònica

Registres d'entrada, període 2011-2016

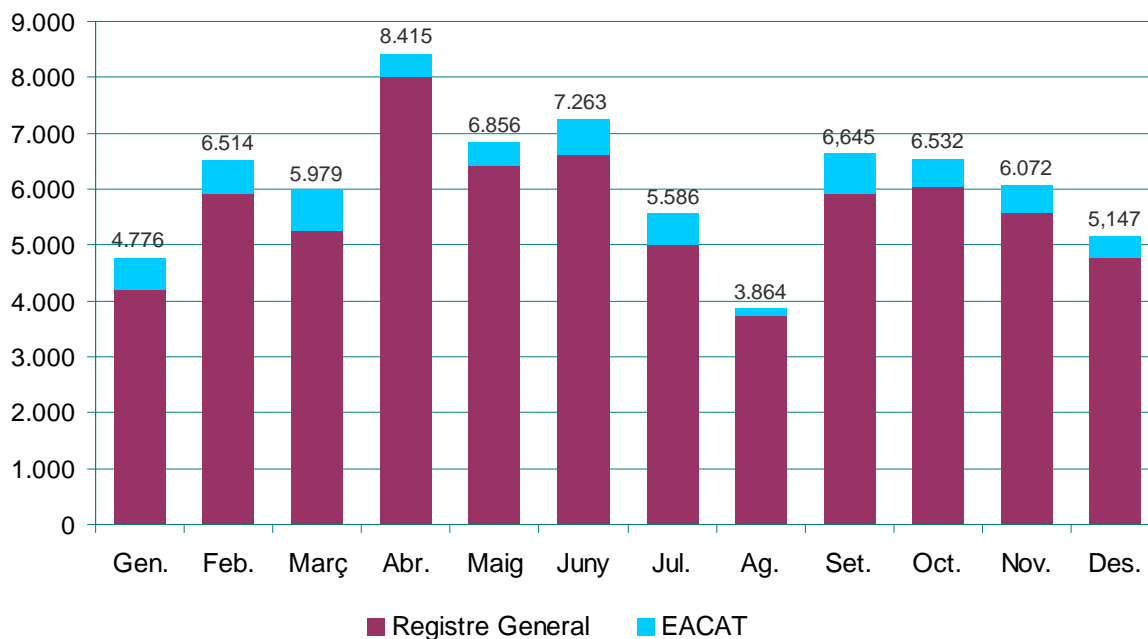
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Registre General	18.033 37,0%	19.500 34,3%	15.573 25,5%	25.583 41,7%	27.064 44,8%	24.662 38,1%
OIAC	30.717 63,0%	36.938 65,0%	44.474 72,9%	33.789 55,1%	31.156 51,6%	37.184 57,4%
EACAT	0 0,0%	160 0,3%	207 0,3%	306 0,5%	383 0,6%	525 0,8%
Seu electrònica	0 0,0%	250 0,4%	743 1,2%	1.642 2,7%	1.741 2,9%	2.357 3,6%
Total	48.750	56.848	60.997	61.320	60.344	64.728

3.1.2. Registre de sortida

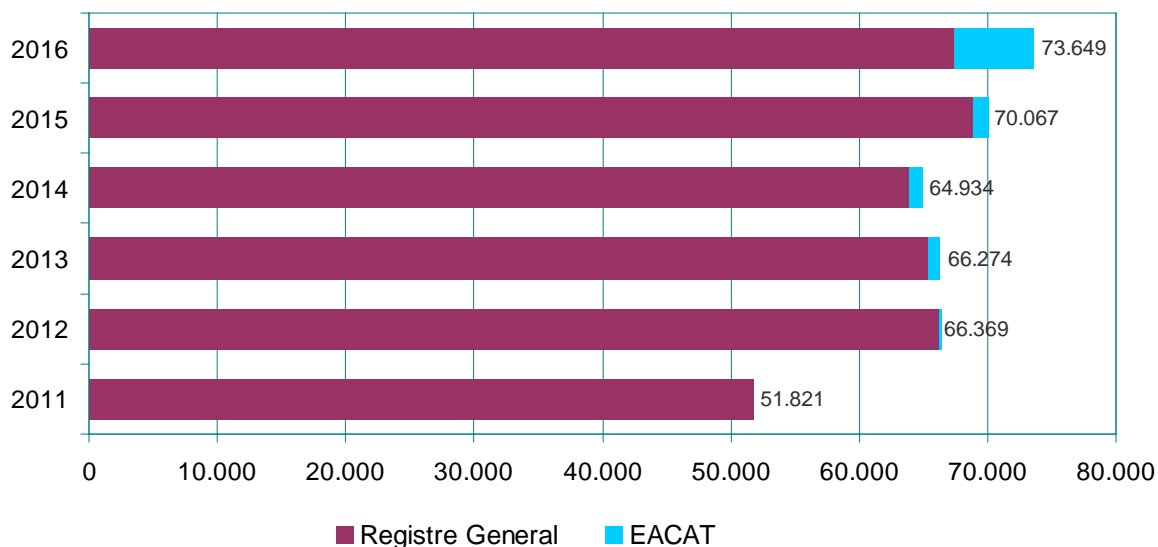
A l'any 2016, s'han registrat:

- **73.649 assentaments de sortida** de documents, amb un màxim mensual a l'abril (8.415, 11,4%) i un mínim a l'agost (3.864, 5,2%).
- 91,5% dels registres de sortida han estat tramitats en suport paper a través del Registre General (67.419).
- 8,5% dels registres de sortida han estat tramitats telemàticament, a través de l'EACAT (6.230); a l'any 2012 representava el 0,2%.

Registres de sortida, 2016



Registres de sortida, període 2011-2016

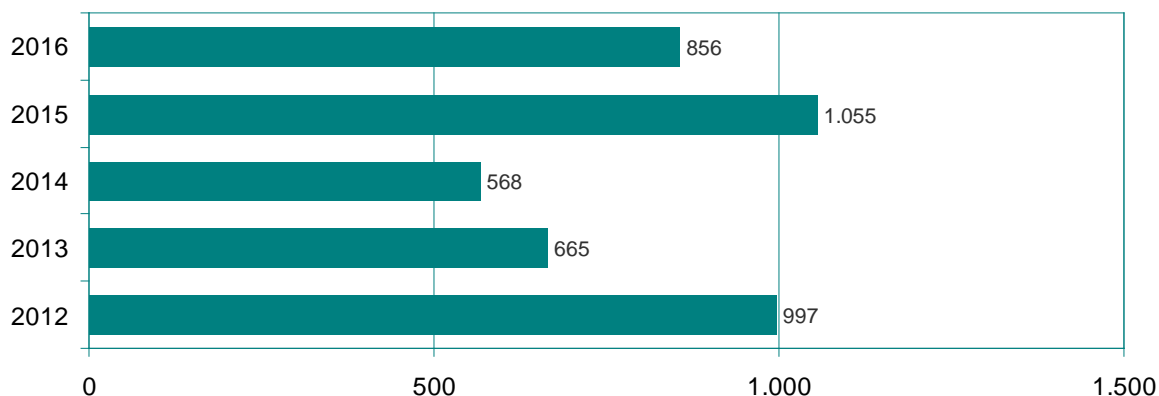


3.1.3. Exposició d'anuncis

A l'any 2016, s'han publicat:

- **856 anuncis** d'edictes i anuncis en general a través del tauler electrònic del consistori.
- 86,4% dels anuncis publicats han estat de procedència interna (740) i 13,6% d'altres administracions (116).

Exposició d'anuncis, període 2012-2016

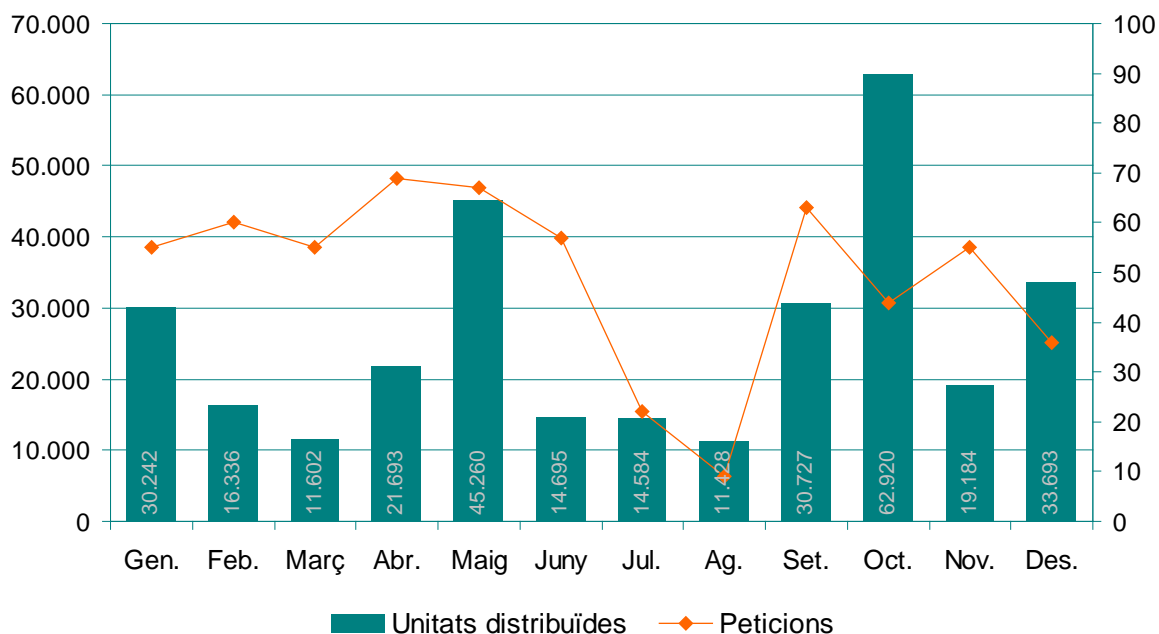


3.1.4. Distribucions

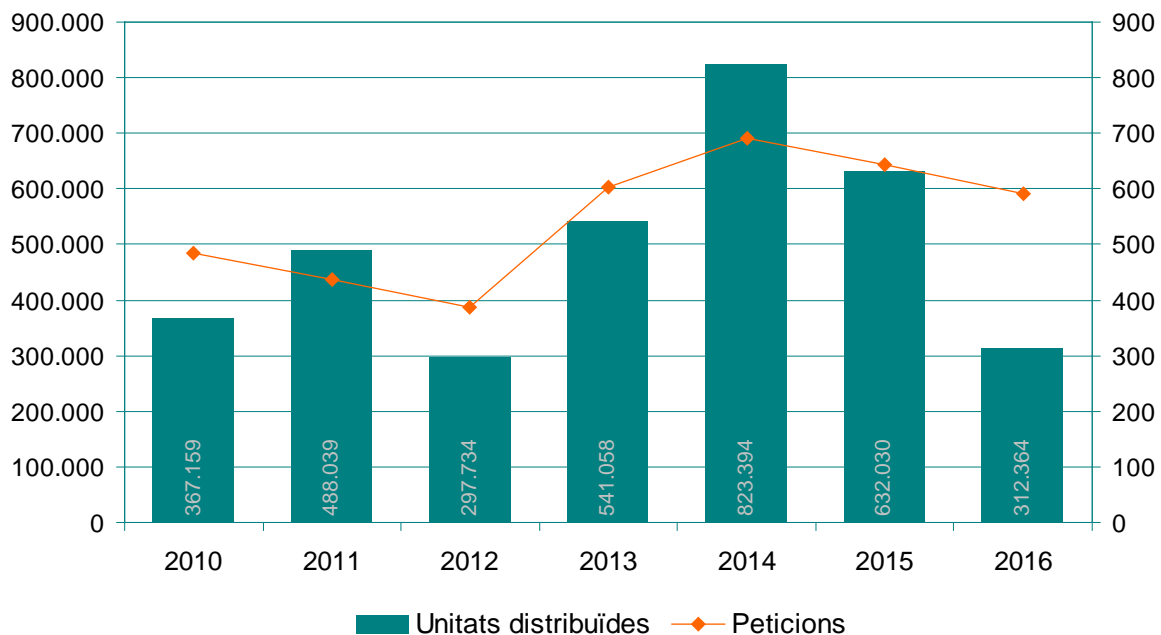
A l'any 2016, s'han distribuït:

- **312.364 exemplars** informatius i divulgatius (cartells, díptics, tríptics, fulletons, llibrets, etc), amb un màxim mensual a l'octubre (62.920, 20,1%) i un mínim a l'agost (11.428, 3,7%).

Distribucions, any 2011-2016



Distribucions, període 2010-2016

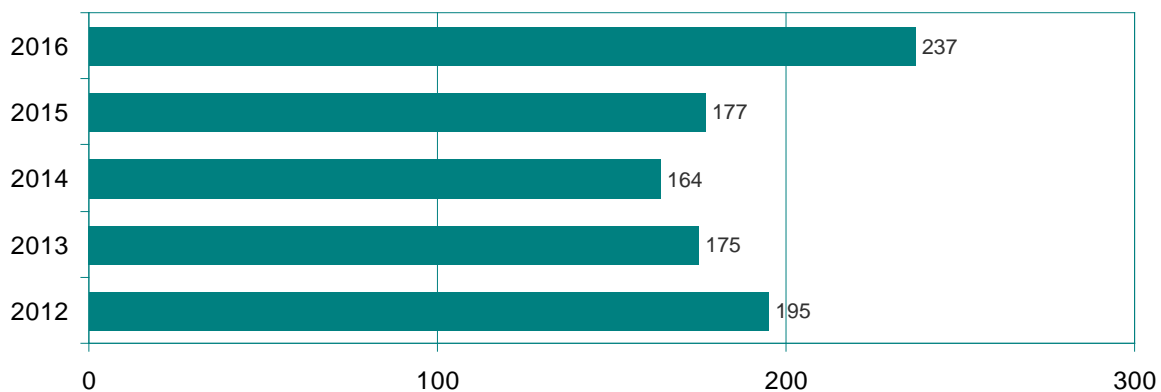


3.1.5. Targetes d'aparcament

A l'any 2016, s'han concedit:

- **237 targetes d'aparcament** per a persones amb mobilitat reduïda, en la modalitat de no conductor, conductor i col·lectiu (177, 55 i 5 respectivament).

Targetes d'aparcament, període 2012-2016



3.2. Unitat d'Estadística

3.2.1. Padró Municipal d'Habitants

Una de les principals tasques que té assignada la unitat d'Estadística entre altres és la formació, actualització, gestió, custòdia i explotació de dades estadístiques del Padró Municipal d'Habitants.

L'any 2017 es van registrar **28.293** variacions padronals que de manera detallada són:

Altes

Tipus	Quantitat
Altes per omissió	714
Altes per canvi de residència	6.140
Altes per naixement	934
Total	7.788

Baixes

Tipus	Quantitat
Baixes per defunció	690
Baixes per duplicat	11
Baixes per canvi de residència	4.400
Baixes per inclusió indeguda	1.534
Baixes per caducitat	251
Total	6.886

Modificacions

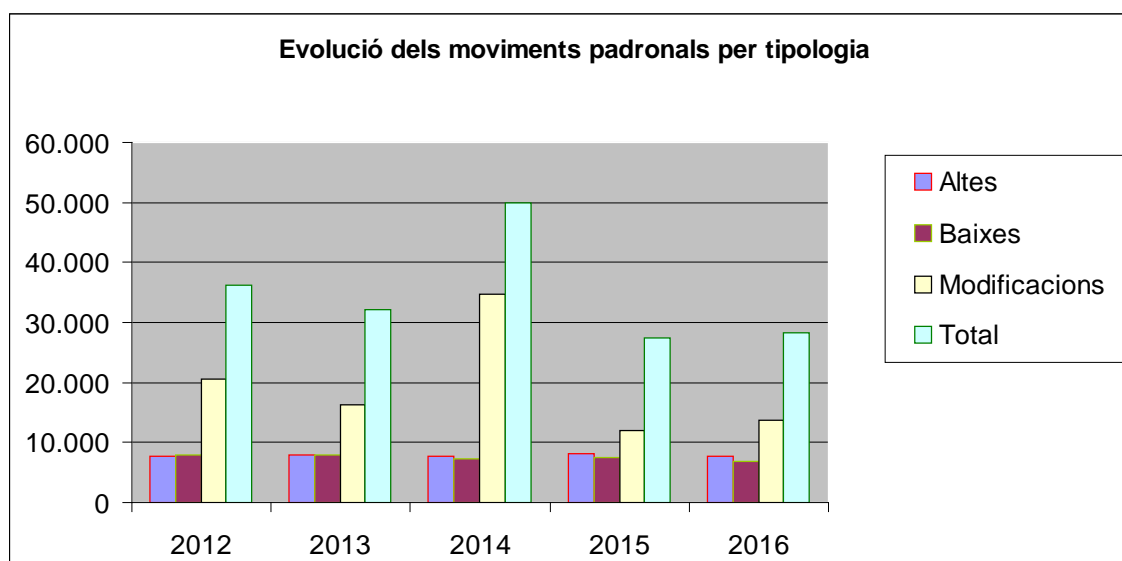
Tipus	Quantitat
Moviments de confirmació	334
Renovacions padronals	1.473
Dades personals	6.467
Rectificacions de dades territorials	173
Canvis de domicili dins de la ciutat	5.172
Total	13.619

Si comparem amb les dades dels darrers anys, observem que el nombre total de moviments padronals realitzats al 2015 s'ha estabilitzat després d'una tendència descendent. Aquesta dada s'explica per una reducció de les modificacions de dades personals, en part per les tasques depuració realitzades en anys anteriors de dades procedents d'altres administracions. Pel que fa al nombre d'altes, baixes i canvis de domicili és lleugerament inferior a l'any passat. Les modificacions de dades personals s'han incrementat lleugerament.

	2012	2013	2014	2015	2016
Altes	7.718	7.860	7.723	8.099	7.788
per omissió	665	817	706	845	714
per canvi de residència	5.820	6.030	6.056	6.260	6.140
per naixement	1.233	1.013	961	994	934
Baixes	7.959	7.965	7.378	7.418	6.886
per canvi de residència	5.028	4.797	4.635	4.739	4.400
per defunció	807	590	707	735	690
Altres	2.124	2.578	2.036	1.944	1.796
Modificacions	20.564	16.215	34.784	11.992	13.619
de dades personals	11.276	6.634	23.358	4.340	6.467
canvis de domicili	6.380	6.609	5.872	5.573	5.172
Altres	2.908	2.972	5.554	2.079	1.980
Total	36.241	32.040	49.885	27.509	28.293

Si observem les dades a mig termini, podem confirmar la tendència a una estabilització de les altes i un descens de les baixes. Si entrem en detall podem destacar, per una banda que el nombre de naixements continua disminuint any a any, i es manté la tendència a l'alça del nombre de persones arribades al municipi. Per altra banda el nombre de defuncions és també menor i la quantitat de persones que han marxat del municipi es redueix.

El que podem constatar és que com l'any passat, es registren un menor nombre de canvis de domicili que confirma el trencament de la tendència alcista d'aquests moviments de persones a dins de la ciutat.



Cal aclarir que la gestió del padró municipal d'habitants es realitza en col·laboració amb l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana. La unitat d'Estadística intervé en totes les variacions; en el cas d'altres, canvis de domicili i modificacions de dades personals, realitza les funcions de suport, validació i comunicacions amb altres administracions (INE, ajuntaments, jutjats, etcètera), i en el cas de certificacions, baixes, altes per naixement d'ofici, exclusions padronals i la resta de modificacions en gestiona tota la tramitació.

Una de les tasques més importants en la gestió de les dades del padró d'habitants són els procediments de **baixes d'ofici**. Cal destacar els derivats de les sol·licituds de baixes de persones que ja no viuen en un domicili, realitzats a petició de les persones titulars de la vivenda.

A l'any 2016, s'han sol·licitat la baixa del padró de **1.766 persones** (76 d'aquestes s'han fet d'ofici i la resta a petició de la ciutadania). D'aquestes 153 no han estat tramitades, 278 han realitzat una baixa per canvi de residència, per caducitat o per canvi de domicili, i 23 han estat anul·lades. Enguany s'han executat 198 baixes iniciades a l'any 2015, i 1078 sol·licitades a l'any 2016, queden pendent de la resolució del Consell 234 persones que seran resoltes durant el 2017.

	Inici tràmit per registre entrada	Número de persones de la que es demana la baixa	Inici tràmit d'ofici	No tramitades	Resoltes amb BCR/CD/BC	Anul·lades	Altres	Baixes per Inclusió Indeguda	Pendent de Consell d'Empadronament	
2015*	121	279	2	24	58	2	2	198		
2016	Gener	60	147	1	1	43	4	1	100	
	Febrer	58	115	11	4	28	7	2	87	
	Març	72	173	21	14	29		6	151	
	Abril	99	187	7	24	35		3	135	
	Maig	85	152	8	13	36		3	111	
	Juny	100	177	14	16	19	3	4	153	
	Juliol	77	181	7	20	22	2	4	144	
	Agost	48	95		8	14		3	73	
	Setembre	93	160	2	15	25	4	7	118	
	Octubre	56	123	4	10	12	3	1	4	98
	Novembre	43	95		20	11		4		64
	Desembre	37	85	1	8	4		2	2	72
TOTAL 2016	828	1.690	76	153	278	23	40	1.078	234	

*Baixes resoltes en el primer Consell d'Empadronament del 2016

3.2.2. Registre Municipal de Parelles de Fet

L'Ajuntament de Girona disposa d'un registre per inscriure les unions de parelles establides des de l'any 2003. El nombre de noves parelles inscrites comença a recuperar nivells similars als anteriors a la reobertura del registre amb la modificació dels criteris d'inscripció.

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de parelles per any	72 ¹	0	91 ²	68	105

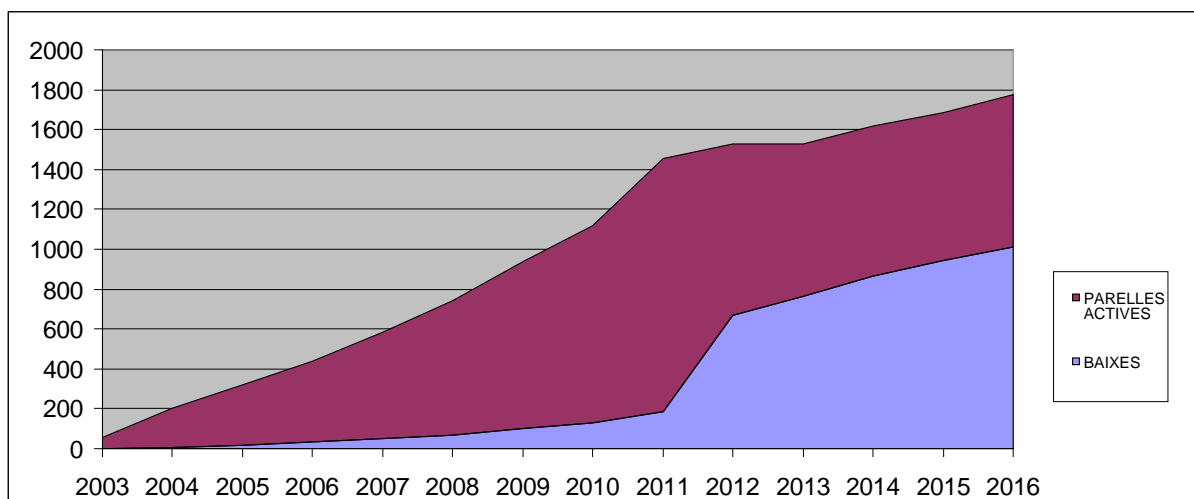
¹ Any d'inici de la paralització de noves inscripcions.

² Reobertura del registre de parelles amb les noves normes d'organització i funcionament.

3.2.3. Evolució històrica del nombre de parelles de fet

	2012	2013	2014	2015	2016
Altes	1.529	1.529	1.620	1.688	1.773
Baixes	666	765	867	942	1.012
Parelles actives	863	764	753	746	761

El nombre de parelles actives s'ha estabilitzat, després de la modificació dels criteris d'inscripció.



3.2.4. Per canals

Registre d'entrada

S'han rebut **7.109** instàncies al registre d'entrada de l'Ajuntament de Girona adreçades a la Unitat d'Estadística, de forma detallada són:

Tipus	Quantitat
Sol·licituds de certificats del Padró Municipal d'Habitants	607
Sol·licituds de certificats del Registre de Parelles de Fet	171
Peticions d'altres administracions	49
Peticions per la seu electrònica	57
Sol·licituds d'exclusió padronal	828
Sol·licituds d'altres i canvis de domicili	4.562
Comunicacions de baixes al municipi	314
Altres	537

Per altres canals

Tipus	Quantitat
Peticions per fax o correu electrònic d'altres administracions	306
Peticions de departaments municipals	3.452
- Serveis Jurídics	1.286
- Oficina Municipal d'Habitatge	676
- Servei Municipal d'Ocupació	467
- Esports	395
- Altres	628
Constàncies de padró a través de la carpeta ciutadana	496
Consultes de padró a través de l'AOC (Administració Oberta de Catalunya)	43.118

Si comparem amb altres anys, podem veure l'evolució de les peticions per canals i tipus:

	2012	2013	2014	2015	2016
Sol·licituds de certificats del Padró Municipal d'Habitants	2.743	2.478 ¹	692	620	607
Sol·licituds de certificats del Registre de Parelles de Fet	208	70	164	151	171
Peticions d'altres administracions	120	88	39	44	49
Peticions per la seu electrònica		57	96	56	57
Sol·licituds d'exclusió padronal	830	862	896	860	828

Sol·licituds d'altres i canvis de domicili	245	256	186	176	4.562
Comunicacions de baixes al municipi	338	259	165	70	314
Altres	170	28	43	372	537
Peticions per fax o correu electrònic d'altres administracions	263	320	291	274	306
Peticions de departaments municipals	47	756	1.120	3.229	3.452 ²
Constàncies de padró a través de la carpeta ciutadana	209	274	304	329	496
Consultes de padró a través de l'AOC	7.277	3.955	8.439	23.258	43.118

Podem destacar que any a any es va reduint les sol·licituds de certificats del Padró Municipal d'Habitants respecte als anys anteriors, gràcies a la implantació del volant històric d'empadronament a finals del 2013¹.

En aquesta mateixa línia continua l'increment en el nombre de peticions internes d'informació per part dels diferents departaments municipals². Aquesta dada és fruit de la potenciació del intercanvi d'informació entre departaments, amb l'objectiu que la persona interessada deixi de ser una simple intermediària en aquest intercanvi d'informació, eximint-la de fer tràmits innecessaris.

Any rere any el nombre de peticions per la seu electrònica i les expedicions de constàncies a través de la carpeta ciutadana de la seu electrònica han anat agafant més pes.

Podem observar l'augment considerable de consultes realitzades a través del servei Padró de Via Oberta de l'Administració Oberta de Catalunya, amb **43.118**. Aquest servei que facilita l'intercanvi de les dades del padró municipal d'habitants entre les administracions públiques i altres entitats amb garanties jurídiques i de seguretat, per evitar que la ciutadania hagi de presentar documentació per acreditar el seu domicili.

3.2.5. Altres tasques

De la resta de tasques que ha realitzat la unitat destaquem:

- Col·laboració en la formació del cens electoral
- Edició dels llibres padronals 2014
- Elaboració i aprovació de la xifra oficial de població anual
- Cessió d'urnes a entitats i organismes, per a realitzar processos electorals i sortejos.
- Proporcionar dades del Padró a les àrees de la corporació i altres organismes.

3.2.6. Consulta dels Pressupostos Participats dels Barris 2016

El pressupost municipal de l'any 2016 preveia una partida per als barris que havia de ser sotmesa a participació ciutadana, mitjançant una consulta.

La Unitat d'Estadística s'encarrega de la coordinació de la consulta als barris, conjuntament amb Participació. Les principals tasques són: la selecció, formació, coordinació i suport del personal municipal col·laborador, la preparació del material per les meses electorals, la resolució de les

possibles queixes i les reclamacions, l'establiment de criteris interpretatius per a les meses i la resolució de les consultes relatives al procediment de la consulta.

Com l'any passat, la consulta s'ha fet per dos canals: Presencial i telemàtic.

A nivell presencial es van instal·lar 8 punts de votació diferents. La votació es va fer el 4 de juny al matí. Vam tenir la col·laboració de 9 representants municipals.

A nivell telemàtic, la votació va començar es va realitzar de l'1 al 12 de juny.

El cens era de 76.877 persones i van participar 4.989.

3.2.7. Eleccions: Congrés dels Diputats i Senat 2016 i Organitzacions Professionals Agràries 2016

L'Ajuntament de Girona intervé en la realització dels processos electorals. La Unitat d'Estadística s'encarrega de la coordinació amb les diferents administracions implicades en el procés (Junta Electoral de Zona, Subdelegació del Govern o Oficina de Processos Electorals) i el personal col·laborador. Les principals tasques són: l'exposició del cens electoral, l'oferiment d'espais públics i locals a disposició de la Junta Electoral, la selecció, coordinació i suport del personal que representa a l'Administració, la preparació del Ple del sorteig dels membres de les meses electorals, l'autorització dels actes electorals i la notificació dels actes autoritzats per la Junta Electoral de Zona als partits polítics, la composició i notificació dels membres de mesa amb coordinació amb la Junta Electoral, i la recollida i tractament de resultats.

Amb la col·laboració del personal de Secretaria, els dies previs a la celebració dels comicis, es realitzen les tasques de muntatge i adequació dels col·legis electorals.

Per les eleccions al Congrés dels diputats i el Senat, s'han instal·lat 98 meses electorals, distribuïdes en els 21 col·legis electorals, corresponents a les 6 districtes i 61 seccions de la ciutat.

El cens per les eleccions generals era de 64.395, i van participar 41.049 electors, que suposa un 63.75% de participació.

Pel que fa a les eleccions a les organitzacions professionals agràries, la ciutat de Girona va ser la seu del col·legi electoral que agrupava els municipis de Sant Julià de Ramis, Sarrià de Ter i Girona.

El cens per les eleccions agràries era de 74, i van participar 19 electors, que suposa un 25.67% de participació.

4. Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)

4.1. Atenció presencial

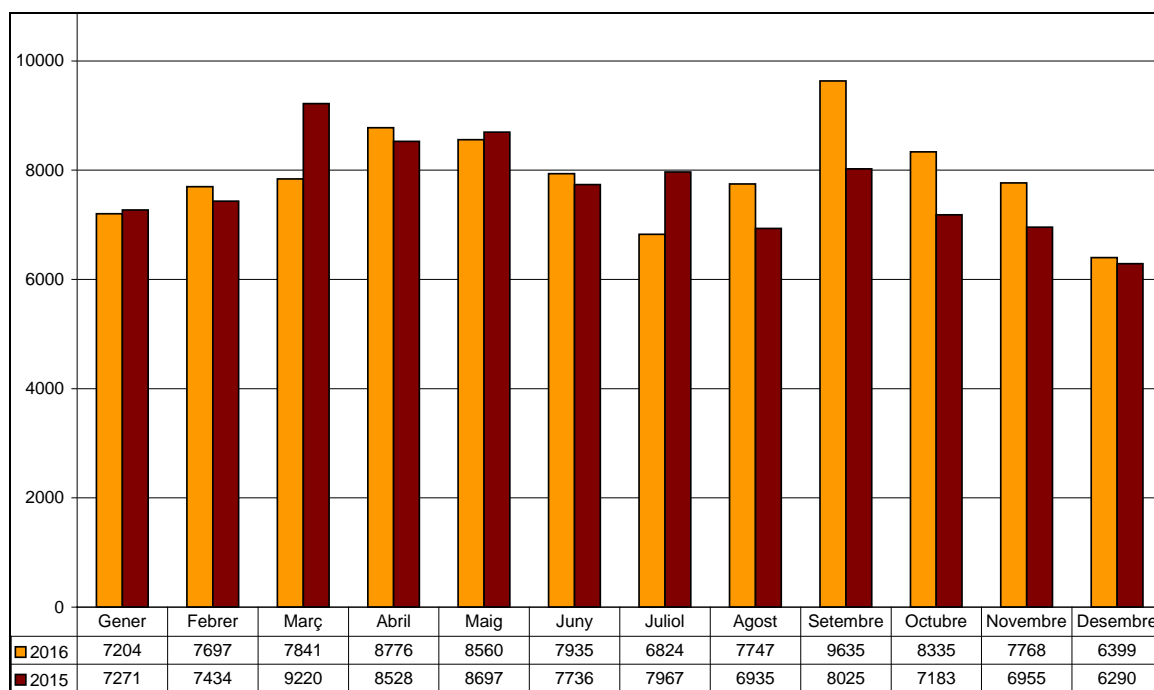
L'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana ubicada a la plaça del Vi ha estat oberta, atenent a la ciutadania, un total de 298 dies al llarg de l'any 2016, durant els quals han passat pel servei una mitjana de 242 persones al dia. Aquestes persones han realitzat 94.721 tràmits o han rebut informació dels mateixos, això representa 2.480 tràmits més que l'any 2015.

En referència a les tramitacions o informacions realitzades a les oficines del servei MÉS A PROP, ubicades als barris de la ciutat, comptabilitzem 28.483 tràmits. Això representa un increment d'un 6,4% respecte de les 26.658 tramitacions realitzades l'any 2015. Per la seva part, les 94.721 tramitacions realitzades a l'oficina de plaça del Vi representa un augment d'un 2,68% en referència a les 92.241 realitzades l'any 2015, en el seu còmput global hi ha hagut una variació del 3,46%.

Del total de tramitacions realitzades en l'atenció presencial a les diferents oficines els relacionats amb el padró d'habitants són els tràmits estrella, aquest passat any han representat 43,18% del total de tràmits efectuats presencialment. Si ens atenim a les tramitacions realitzades als centres *Més a prop* dels diferents barris, tot allò relacionat amb el padró ha representat el 49,77% del total durant l'any 2016.

Pel que fa al temps que han d'esperar les persones que acudeixen a l'oficina de plaça del Vi per ser ateses, observem un increment en referència a les dades de 2015. Així, s'ha passat d'una espera mitja l'any 2015 de 9,08 minuts a 12,4 minuts l'any 2016. Malgrat tot, un 61.7% de les persones usuàries han esperat 5 minuts o menys per ser ateses.

En referència a les oficines MÉS A PROP, les dades per barris i atencions són les següents: Sant Narcís, 7.152 (6.497 el 2015); Santa Eugènia, 7.837 (6.577 el 2015); Palau; 5.181 (5.266 el 2015); Tialà, 5.446 (5.511 el 2015); Pont Major, 1.718 (1.532 el 2015) i Sector Est, 1.159 (1.285 el 2015).

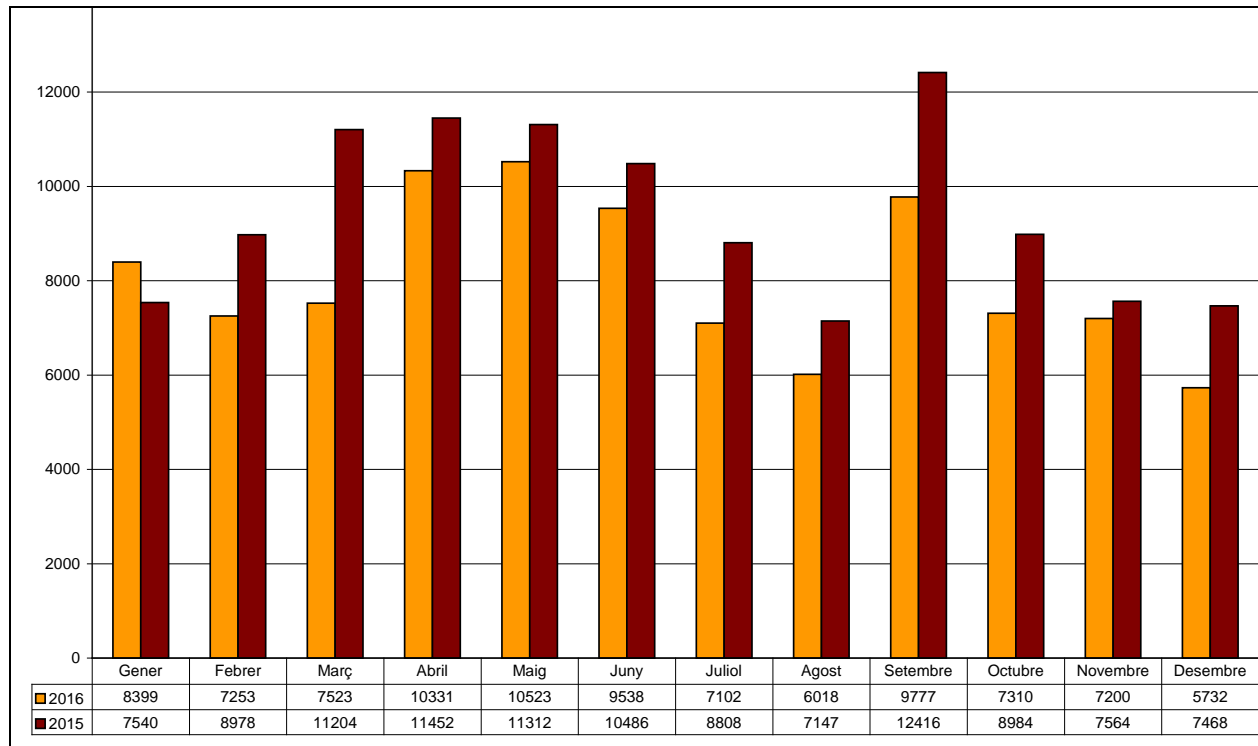


Tràmits realitzats presencialment a l'oficina de plaça del Vi els anys 2015 i 2016

4.2. Atenció telefònica

Durant l'any 2016 hem atès 96.706 trucades, davant de les 113.359 que vam atendre el 2015. En quant al temps d'espera per ser atès, ha estat similar al de l'any anterior, contretament hem passat 7,89 segons a 8,67.

En referència a l'atenció telefònica hem de tenir en compte, també, els missatges gravats; durant l'any 2016 han estat 31.



Trucades rebudes a la centraleta municipal els anys 2015 i 2016.

4.3. Informació a través d'ajuntamentinforma@ajgirona.cat

En referència als correus a les demandes d'informació realitzades per correu electrònic a la bústia ajuntamentinforma@ajgirona.cat, que els anys 2012 i 2013 havien sofert descensos considerables, les dades de 2016 són casi un calc dels dos últims anys; hem passat de 3.034 i 3.105 a 3.147.

4.4. Certificats digitals (idCAT)

L'any 2016 hem realitzat 510 peticions d'emissió o revocacions, l'any 2014 varen ser 359, per tant s'ha produït un increment del 42,06%.

4.5. Targetes de transport urbà: T18, T25 i T70

L'any 2013, el nostre servei va començar a emetre i entregar targetes de transport urbà per a certs col·lectius de persones empadronades a Girona: la T18 per a nens i nenes de 13 a 18 anys i la T70 per a totes les persones majors de 70 anys. Actualment, també, emetem la T25, per joves entre 19 i 25 anys. L'any 2015 es varen entregar 2.399 targetes (1.310 T18 i 1089 T70). El passat 2016 el total de targetes emeses han estat **3.322**, de les que 1.508 són T18, 425 T25 i 1089 T70.

4.6. Targeta del Club Girona Cultura

Des de l'any 2015, també, som un dels punts d'entrega d'aquesta targeta, que facilita a l'usuari de la mateixa l'accés als equipaments culturals i gaudir d'avantatges i descomptes en l'adquisició d'entrades en actes culturals. Al llarg de l'any 2016 hem fet entrega de **161** d'aquestes targetes.

5. Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor (OMIC)

5.1. Informació i ajuda als consumidors i usuaris

L'any 2016 s'han atès un total de 8.071 consultes, 4.083 presencials, 2.915 telefòniques i 1.073 via telemàtica, que representa un increment del 45,58% respecte a l'exercici anterior de 2015.

S'han presentat un total de 618 reclamacions. D'aquests, 404 expedients de reclamació/denúncia s'han tramitat amb mediació prèvia per part dels nostres serveis, 127 d'ells amb resultats satisfactoris (reparació/substitució de l'objecte reclamat o indemnització econòmica), 51 en els que s'ha aconseguit un acord parcial entre les parts, 152 en els quals no ha prosperat la nostra mediació, 70 en que no s'ha acceptat per part de les empreses afectades la nostra mediació i 43 en que en que ambdues parts han acceptat dirimir el conflicte via arbitral. Estan en tràmit un total de 6 expedients en via de mediació i 8 pendents d'acceptació per part dels usuaris de la via arbitral.

Des del 15 de setembre de 2016 s'ha ampliat l'horari d'atenció presencial, de 9 a 14 hores.

5.2. Recepció de denúncies i reclamacions

S'han tramitat 24 expedients com a queixa, per no constituir els fets exposats objecte de mediació ni apreciar-se infracció administrativa, i 15 han estat arxivats, per no poder identificar o localitzar l'empresa reclamada, perquè els fets exposats no corresponen a matèria de consum ni competència de l'administració pública, o per manca de documentació acreditativa de la reclamació.

Per raó de competència material o territorial s'han traslladat 104 expedients als organismes públics corresponents: 16 al Centre Europeu del Consumidor, 73 a diverses OCIC i OMIC (2 a OMIC, 1 a l'OCIC de la Garrotxa, 22 a l'OCIC de la Selva, 11 a l'OCIC de l'Alt Empordà, 2 a l'OCIC del Baix Empordà, 34 a l'OCIC del Gironès i 1 a l'OCIC del Pla de l'Estany) i 8 a altres organismes dependents de la Generalitat (1 a l'Institut Català de l'Energia i 7 a la Secció de Jocs i Espectacles), i 19 a l'Agència Catalana del Consum, 14 com a denúncia en apreciar-se presumpta infracció administrativa tipificada en el Codi de Consum de Catalunya. Les sol·licituds d'arbitratge presentades en el nostre servei i traslladades a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, han estat 43 al llarg de l'any 2016.

5.3. Conflictes i sectors més destacats

Les consultes han augmentat un 45,58% respecte a l'any anterior (han augmentat un 42,26% les consultes telefòniques, les presencials han augmentat un 54,31% i les consultes via telemàtica han augmentat en un 26,38%), i hi ha hagut una disminució del 4,78% de les reclamacions presentades i d'un 17,21% en quant a expedients de mediació.

Quant a sectors, el més reclamat ha estat el de telecomunicacions, com en anys anteriors, amb 216 reclamacions, béns de consum/productes amb 104 reclamacions, els serveis d'energia i aigua amb 95 reclamacions, serveis de transport 56 reclamacions, serveis financers 50, serveis generals de consum 43, serveis d'oci 26 reclamacions, serveis educatius 8, serveis sanitaris 5 i altres 15.

Dins la casuística de reclamacions de l'any 2016 cal destacar reclamacions contra Vueling, degut a les incidències que va presentar l'esmentada companyia d'aviació, i un increment important de consultes i reclamacions en el sector bancari amb un augment del número de reclamacions d'aquest sector del 78,57% i de les consultes amb un 97,83%.

5.4. Col·laboracions

Com en anys anteriors s'ha col·laborat en la difusió del concurs escolar Consumòpolis, de caràcter estatal i organitzat per l'Institut Nacional del Consumo, en col·laboració amb l'Agència Catalana del Consum.

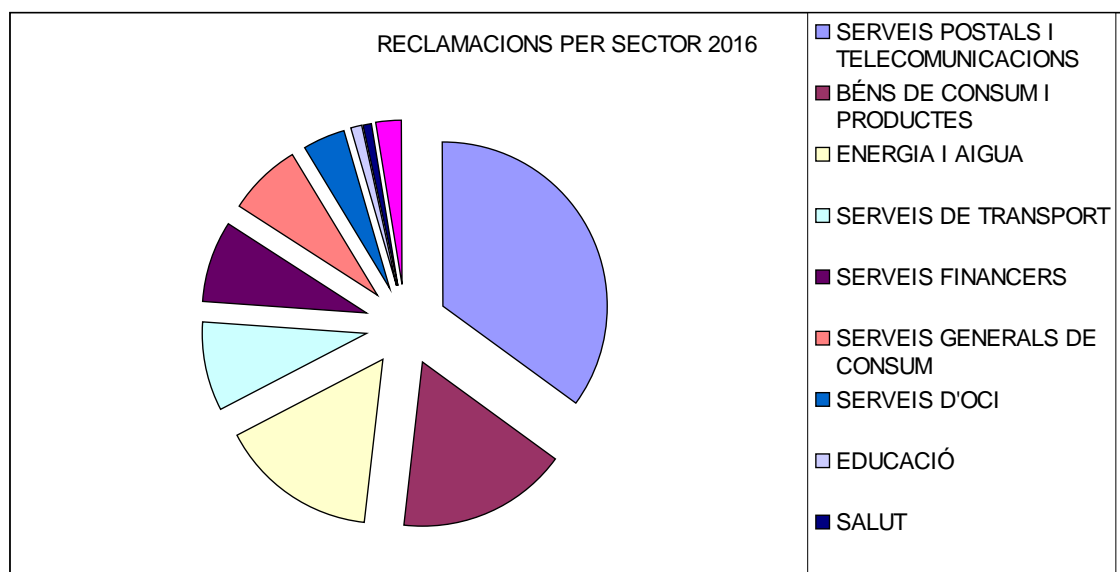
Fruit del conveni de col·laboració de l'Ajuntament amb l'associació de consumidors AICEC-ADICAE, entitat especialitzada en temes financers i d'assegurances, hem col·laborat en l'organització de diversos actes, sobre clàusules sòl (8 reunions amb afectats per inclusió de clàusules sòl en els seus contractes hipotecaris), una assemblea informativa sobre el cas de les accions de Bankia, cinc xerrades temàtiques sobre temes d'electricitat i facturació, comissions bancàries, assegurances telecomunicacions i estalvi-inversió, amb un total de 267 persones participants.

També fruit d'aquest conveni de col·laboració amb AICEC-ADICAE, aquesta entitat ha atès en les nostres dependències un total de 224 reclamacions, 33 sobre deutors hipotecaris, 4 en relació a fons d'estalvi i inversió, 22 del sector d'assegurances, 10 per comissions bancàries 102 per clàusules terra 44 per IRPH i 9 per altres temàtiques de consum.

Detall de les reclamacions presentades agrupades per sectors i subsectors

Sector		Subsector	
Serveis postals i telecomunicacions	216	Telefonia fixa	34
		Telefonia mòbil	55
		Internet	90
		Tarifació addicional	18
		serveis de televisió de pagament	5
		Serveis postals i missatgeria	14
Béns de consum i productes	104	Articles de vestir/calçat	15
		Altres	4
		Mobles i accessoris	17
		Electrònica / electrodomèstics	40
		Automoció	5
		Animals domèstics	1
		Comerç electrònic	22
Energia i aigua	95	Subministrament electricitat	58
		Gas	33
		Aigua	2
		Carburants	2
Serveis de transport	56	Aviació	40
		Ferrocarril	5
		Bus	1
		Lloguer de vehicles	10
Serveis financers	50	Bancs	35

		Assegurances	15
serveis generals de consum	43	Serveis immobiliaris	7
		Reparació vehicles	3
		Tèxtil neteja i reparació	4
		SAT electrònica / electrodom.	19
		Serveis a les persones	6
		Altres	3
		Reparacions de la llar	1
serveis d'oci	26	Restauració	3
		Hosteleria	3
		Agències de viatge	8
		Oci	12
educació	8	Educació	8
salut	5	Salut	5
altres	15	Altres	9
		Bufets jurídics i fixers de solvència	6
Total per sector	618	Total per subsector	618



Detall de les consultes presentades agrupades per subsectors

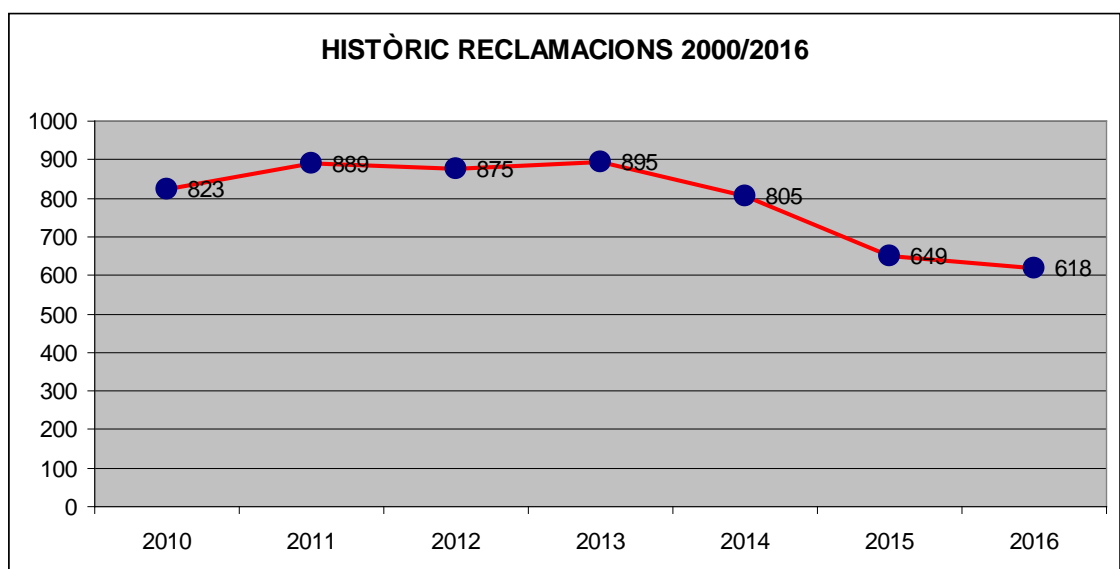
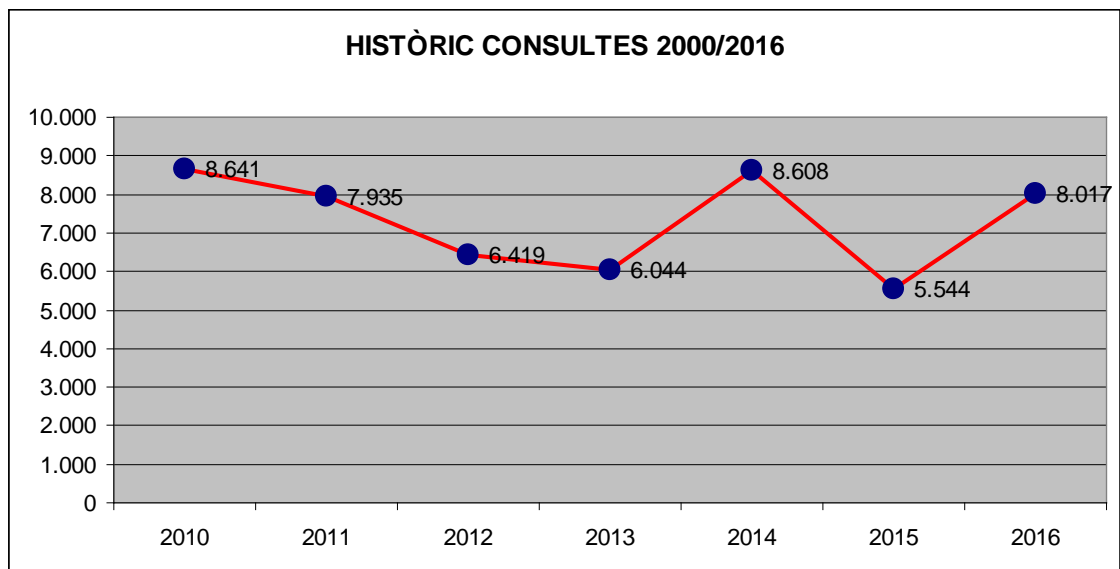
Subsector	Tel	Pers	C.E.	Total	
Animals domèstics		48	16	2	66
Articles de vestir i calçat		30	24	16	70
Automoció		141	101	20	262
Comerç electrònic		90	35	62	187

Electrònica i electrodomèstics	155	104	39	298
Mobles i accessoris	69	61	22	152
Reparació de la llar	57	7	30	94
SAT electrònica	66	40	56	162
Serveis a les persones	29	30	13	72
Serveis immobiliaris	272	371	62	705
Tèxtil, neteja i reparació	13	9	2	24
Serveis financers i assegurances	325	603	55	983
Telecomunicacions	499	841	321	1661
Serveis postals i de missatgeria	13	82	13	108
Aviació	48	85	72	205
Bus	1	7	0	8
Ferrocarril	1	8	9	18
Lloguer de vehicles	15	5	10	30
Marítim	0	0	0	0
Agències de viatge	12	19	32	63
Oci	6	15	6	27
Restauració i hosteleria	40	8	18	66
Aigua	14	43	6	63
Carburants	0	6	0	6
Electricitat	296	355	71	722
Gas	43	197	39	279
Salut	77	42	5	124
Educació	42	57	16	115
Altres	471	840	60	1371
Bufets jurídics i fitxers de solvència	42	72	16	130
Total	2.915	4.083	1.073	8.071

Comparativa d'indicadors quantitatius 2010 a 2016

Any	Reclamacions	Consultes
2010	823	8.641
2011	889	7.935
2012	875	6.419
2013	895	6.044
2014	805	8.608

2015	649	5.544
2016	618	8.017



6. Annexos

6.1. Funcions del Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació

6.1.1. Secció de sistemes

- Manteniment i gestió del parc microinformàtic
- Instal·lació i supervisió de dispositius de computació personals (PC, PDA ...)
- Instal·lació de dispositius perifèrics (impressores, dispositius de captura d'imatges, com escàners i màquines fotogràfiques, dispositius d'emmagatzemament de dades, d'identificació d'usuaris...)
- Instal·lació i configuració del programari d'aplicació
- Manteniment i explotació dels servidors de dades.
- Implantació de nous serveis
- Supervisió del funcionament per monitorització dels logs i del rendiment de les màquines
- Gestió dels usuaris del sistema
- Administració del sistema d'emmagatzemament (SAN)
- Realització de còpies de seguretat
- Manteniment i explotació de les xarxes de comunicacions
- Implantació i gestió de l'electrònica activa de comunicacions (commutadors, enrutadors, tallafocs, proxies, dispositius de tunelització)
- Supervisió de la disponibilitat i el rendiment de les línies de comunicació
- Implantació i manteniment de les línies de comunicació de veu i de dades sobre infraestructura pròpia o de tercers
- Manteniment de les centraletes de comunicacions de veu
- Instal·lació i manteniment d'infraestructura
- Implantació de nou cablatge (UTP, fibra òptica, sense fils...)
- Supervisió dels paràmetres ambientals del Centre de Processament de Dades
- Garantir la seguretat de la xarxa de dades corporativa
- Garantir la seguretat perimetral de la xarxa corporativa i detecció d'intrusions
- Garantir la seguretat dels sistemes de computació (servidors i ordinadors personals)
- Identificació, autorització i auditoria dels usuaris
- Formació dels usuaris en temes de seguretat
- Serveis d'atenció als usuaris
- Altes, baixes, modificacions i gestió d'incidències en els comptes d'usuari i bústies de correu
- Resolució de consultes dels usuaris relatives a aplicacions instal·lades als ordinadors personals
- Gestió i administració de les bases de dades

6.1.2. Secció manteniment i desenvolupament d'aplicacions

- Assessorament tècnic i consultoria informàtica

- Anàlisi, disseny, programació i implementació de noves aplicacions
- Manteniment correctiu de les aplicacions corporatives pròpies
- Actualització tecnològica i ampliació de funcions de les aplicacions corporatives pròpies
- Atenció a l'usuari, pel que fa referència a les aplicacions, mitjançant el servei de Help Desk
- Servei d'explotació de dades
- Ajuntament Virtual
- Gestió del manteniment d'aplicacions externes
- Formació de les aplicacions de desenvolupament propi

6.1.3. Reprografia

- La principal funció de la unitat és donar suport a les àrees de l'Ajuntament en temes de Reprografia
- Fotocòpies en blanc i negre i color
- Impressió de documents digitals en B/N i color
- Digitalització de documents B/N i color
- Còpies i impressió en gran format B/N i color
- Digitalització en gran format B/N i color
- Ensobrada massiva de fulls
- Plegatge de fulls
- Enquadernació de documents i revistes
- Guillotinatge
- Esporàdicament, plastificació i trepatge de fulls
- Subministrament de material general: paper i sobres
- Assessorament en tasques d'impressió

6.2. Catàleg d'aplicacions

Aplicacions a SIAGI

- Agenda Ciutadana – L'Informatot
- Agenda Policia
- Arxiu Històric
- Cens Activitats
- Dipòsit Municipal
- Disciplina Urbanística
- Educació
- Efemèrides
- Eleccions
- Embargaments

- Enllaç Comptabilitat
- e-notaris
- Escoles bressol
- Expedients de Contractació
- Expedients de Projectes d'Urbanisme
- Facturació impressió
- Formularis Web
- Gestió Cadastral
- Gestió de Notificacions
- Gestió de projectes
- Gestió Decrets de l'Alcaldia, Juntes de Govern local i Plens
- Gestió equipaments esportius
- Gestió Expedients
- Gestió sol·licituds Policia Municipal
- Gestió targetes BUS
- Gestió Tributària
- Gestió vehicles a la via pública
- Habitants
- Inscripcions a activitats
- Inspecció Tributària
- Intercanvi a tercers
- Llicències Activitats
- Llistes de Distribució
- Mercats
- Multes
- Obres i Llicències Urbanístiques
- Ocupació Via Pública
- Personal
- Persones
- Recaptació
- Registre de Fets Policia Municipal
- Registre d'Entrada Sortida
- Registre incidències LOPD
- Serveis Socials
- Telecomunicacions
- Territori
- Tiquets
- Turisme

Portal del treballador

- Portal: Aplicacions estàndard
- Portal: Aplicacions pròpies - Documents FIRMADOC
- Portal: Aplicacions pròpies – Gestió de peticions genèric
- Portal: Aplicacions pròpies – Gestió de peticions TIC
- Portal: Aplicacions pròpies - Tràmits de Personal
- Portal: Aplicacions pròpies framework

Altres aplicacions GIS

- Visors de cartografia
- Govern Obert
- Catàleg Open Data
- Senyalització Urbana
- Gesparc:gestió de parcs i jardins
- Arbrat de la Devesa
- Línies i Parades TMG (bus urbà)
- Productes DCV (descàrrega virtual) de la web de la UMAT
- Farmàcies de Guàrdia
- Nomenclàtor (cercador)
- Gestor de traspessos de dades i automatització de processos (Coloma)
- Números de policia
- Gestió d'Obres de la Oficina Tècnica
- Gestió de Voreres
- Vèrtexs Geodèsics
- Carrers de música
- Gestor documental d'informació interna (Wiki)
- Agenda Territorial

Altres aplicacions internes

- Gestió Expedients/Registre LITE

Web Ajuntament

Aplicacions Web

- Agenda territorial
- AOC padró - Expedició telemàtica de volants de padró
- Avisos i Sugeriments
- Borsa de treball
- Descàrrega de cartografia Vectorial

- Estadístiques Web
- Gestió d'espais i equipaments
- Gestor de Continguts
- Gestió bicicletes dipòsit de vehicles
- Inscripcions activitats municipals
- iSac – Cercador semàntic del web
- PHPList - Enviament massiu de correus
- Recurs Bústia d'avisos
- Seu electrònica
- Tauler Anuncis
- Sol·licitud cita prèvia

Webs

- Web Municipal
- Web Auditori Palau de Congressos
- Web Carnet Cultura
- Web Cluster TIC media
- Web de Premsa
- Web Girona Temps de Flors
- Web Museu del Cinema
- Web Museus de Girona
- Web Ocupació
- Web SGDAP
- Web Turisme
- Web UMAT

Aplicacions externes

Gestió

- AEAT - Declaracions Informatives
- APARTOT - Gestió Aparelladors
- Base de dades Duns Catalunya 40.000
- BOE
- Cadastre - Citrix
- CES – Cost efectiu dels serveis
- CISS - Atlas Fiscal
- Clauer IdCat
- CliCportal - Portal municipal d'entitats de Girona
- CoffeeCup Software

- Contaplus Elite 2009
- SICE - Control Accés Vehicles
- SICE - Control semàfor vermell
- Documents de Vis@t
- DOGC
- Esp@is Internet
- EUROMUS - Gestió entrades i reserves museus.
- Evalos CRM
- FaceID - Control d'identitats
- FIRMADOC - Gestió documental
- FIRMADOC – OCR
- Fotoware
- GPA - Gestió patrimonial
- GAC - Gestió Actius
- GESPOL - Gestió policia
- Gestió de flotes d'autobusos
- Gestió del Servei Girona Emprèn
- Gestió Esportiva - Calendaris Resultats Classificacions
- GIA – Gestió integrada d'accions (SOC)
- GICO - 360prl-TE. Gestió integrada de riscos laborals
- GICO - i360R. Gestió integrada de riscos laborals
- Girocleta
- GP Met - Gestió pressupostària
- Ipronet – Gestió càmeres de seguretat
- I2A Cronos – Gestió usuaris/àries i instal·lacions esportives
- ITEC -preus BEDEC
- LEA - Libro Electrónico Aranzadi
- MAEXBIC - Carnet Jubilats
- META 4 - Nòmina i recursos humans
- Millenium - Gestió préstec biblioteques
- Museum Plus - Museu d'Història
- Museum Plus - Museu del Cinema
- Netfincas
- NORMACEF
- Open CMS
- PANDORA - Motor cerca documental
- PaperCut - Control impressió
- PARTITEC - Pressupostos obra
- PRESTO Pressupostos Obra

- QUANTOR FISCAL
- SICALWIN Comptabilitat
- SIE - Gestió energètica i control enllumenat
- SIG (Sistema d'Informació Geogràfica)
- TEMPO - Control horari i de presència
- TI2000 Gestió de cues
- WINCEM - Gestió energètica
- Winsuite - Seguretat Social
- WRIKE – Gestió de projectes
- XRT Cash
- XRT Comunicacions

Ofimàtica

- Adobe Acrobat Reader
- Adobe Acrobat Standart v. 6, 7, 8, 9 i 10
- Adobe Acrobat Professional 9.1, DC 2015
- Filemaker Pro v. 4.1, 5.5, 6, 10 i 11
- Internet Explorer
- Microsoft Acces 97
- Microsoft Access 2003
- Microsoft Access 2007 Educacional
- Microsoft Access 2007 GOLP
- Microsoft Access 2010 GOLP
- Microsoft Excel 97
- Microsoft Office 2000 Win32
- Microsoft Office 2003
- Microsoft Office 2007
- Microsoft Office 2007Educacional
- Microsoft Office 7.0
- Microsoft Office Pro 97
- Microsoft Office Professional 2010
- Microsoft Office Standard 2007
- Microsoft Office Standard 2010
- Microsoft Office Standard 2013
- Microsoft Office Standard 2016
- Microsoft Office XP
- Microsoft Office 2011 H&B
- Microsoft Project 2010
- Microsoft Publisher

- Microsoft Publisher 2003
- Microsoft Publisher 2007
- Microsoft Visio 2000
- Microsoft Visio 2010
- Microsoft Windows Exchange Cal 2003
- Microsoft Word 97
- Solid Converter - Conversor PDF
- SMARTDRAW Standard Edition 2016

Aplicacions remotes

- ANICOM – Cens animals de companyia
- ARANZADI - Legislació i Jurisprudència
- BOP
- Cias.com
- Consulta matrícules DGT
- Consultor
- Drag – Gestió Policia Municipal
- EACAT
- eNotum
- ERI - Generador de certificats de Catcert
- Genweb - Control energètic
- Plataforma de pagament RED.ES
- Plataforma de serveis de contractació pública
- Portal Entitats Ciutadanes
- QUANTOR FISCAL
- Sol·licitud de subvencions Diputació de Girona
- Telefònica Factura
- Venda entrades Teatre

CAD/GIS

- AUTOCAD 2010
- AUTOCAD LT 2009, 2014, 2015
- AUTOCAD Map 3D 2010
- Bentley Map
- ESRI
- GeoMedia
- TOPOGIS

Edició i Imatge

- ADOBE PHOTOSHOP Light room 3, 5
- ADOBE PHOTOSHOP varies versions
- ADOBE Premiere Pro (llicències educacionals)
- ADOBE Illustrator
- BCS-2 software per a escàner
- DREAMWEAVER varies versions
- GEOEXPRESS with MrSID
- Gooltraking – Publicació d'itineraris
- LIZARDTECH Express Server TM 6
- Macromedia Flash MX
- MICROSOFT Media Services - Streaming Vídeo
- Omnipage Professional V.15
- PAGEMAKER
- Pinnacle Studio

6.3. Distribució de la telefonia per centres

Centre	XNG	Línies analogiques	Línies digitals	Línies ADSL	Centraletes
AJUNTAMENT	1	3		1	1
ANTIGA CASETA EDU. AMBIENTAL		1			
ANTIGA OME (LA ROSALEDA)		1			
ARXIU HISTÒRIC DE LA CIUTAT		2			
AUDITORI - PALAU CONGRESSOS		5			
AULA DE FORMACIÓ DE L'SMO		2			
BANC D'ALIMENTS		2		1	
BIBLIOTECA ANTÒNIA ADROHER		2			
BIBLIOTECA ERNEST LLUCH		1			
BIBLIOTECA JUST M. CASERO		1			
CAMP FUTBOL TORRES DE PALAU		1			
CAN PO VELL		2			
CAPELLA DE SANT NICOLAU				1	
CASETA JARDINERS DEVESA		1			
CEE FONT DE L'ABELLA		1			
CEE PALAU		1			
CEMENTIRI		1		1	
CENT LLARS		1			
CENTRAL MOLÍ		2			

CENTRE ACOLLIMENT LA SOPA	1		1	1
CENTRE CÍVIC BARRI VELL	2			
CENTRE CÍVIC DEL TER	3			
CENTRE CÍVIC ONYAR	6		1	1
CENTRE CÍVIC PEDRET	2			
CENTRE CÍVIC PLA DE PALAU	2			
CENTRE CÍVIC PONT MAJOR	2			
CENTRE CÍVIC SANT NARCÍS	2			
CENTRE CÍVIC SANTA EUGÈNIA	3			
CENTRE CULTURAL LA MERCÈ	3			
CENTRE DE DIA FONT PÓLVORA	1		1	
CENTRE D'INICIATIVES LOCALS	1			
CENTRE JOVE SALUT INTEGRAL	2			
CENTRE OBERT GÜELL	1			
CENTRE OBERT TIALÀ	1			
CINEMA TRUFFAUT - RÀDIO	3	3	1	
CONSULTORI PONT MAJOR	1			1
DIPÒSIT DE VEHICLES			1	
ESCOLA ÀGORA	1			
ESCOLA CASSIA COSTAL	2			
ESCOLA DALMAU CARLES	1			
ESCOLA EIXIMENIS	1			
ESCOLA BOSC DE LA PABORDIA	2			
ESCOLA ANNEXA-JOAN PUIGBERT	1			
ESCOLA BALANDRAU	2			
ESCOLA BRESSOL CAVALL FORT	3			
ESCOLA BRESSOL EL PONT	1			
ESCOLA BRESSOL GARBÍ	2			
ESCOLA BRESSOL LA BALDUFA	2			
ESCOLA BRESSOL L'OLIVERA	1			
ESCOLA CARME AUGUET	1			
ESCOLA DE MÚSICA	1			
ESCOLA DOMENY	1			
ESCOLA FONT DE LA POLVORA	1			
ESCOLA JOAN BRUGUERA	2			
ESCOLA MARTA MATA	2			
ESCOLA MIGDIA	2			
ESCOLA MONTFALGARS	1			
ESCOLA MONTJUÏC	1			

ESCOLA PERICOT	2			
ESCOLA PLA DE GIRONA	1			
ESCOLA STA. EUGÈNIA	1			
ESCOLA TAIALÀ	3			
ESCOLA TALLER	1			
ESCOLA VERD	2			
ESCOLA VILA-ROJA	1			
ESPAI CÍVIC MERCADAL	1		1	
ESPAI DE SOLIDARITAT	1			
ESTACIÓ RENFE I AUTOBUSOS	1			
FUNDACIÓ RAFAEL MASÓ	2			1
GALLIGANTS 2			1	
HABITATGES P. SANT MARTÍ, 8	1			
LA MARFÀ	2			
L'ESTACIÓ ESPAI JOVE	5	1		
MASIA DE LA TORRE			1	
MERCAGIRONA	1			
MERCAT LLEÓ	5	1		
MUSEU DEL CINEMA	1			
MUSEU D'HISTÒRIA	1			
OFICINA MUNICIPAL HABITATGE	2			
OFICINA TAV			1	
PATRONAT CALL GIRONA	1	1	1	1
PAVELLÓ DE FONTAJAU	4			
PAVELLÓ DE PALAU	3			1
PAVELLÓ DE SANTA EUGÈNIA	1			
PAVELLÓ DE VILA-ROJA	1			
PISCINA CAN GIBERT DEL PLA	1			
PLAÇA JURATS	3		1	
POLICIA MUNICIPAL	1	11	1	1
PTT	1			
PUNT DE BENVINGUDA	2			
PUNT LECT. TORRE GIRONELLA			1	
QUIMICS ESPAI JOVE			1	1
SALA FIDEL AGUILAR	1			
SBAS PALAU RUTLLA	1			
SERVEI D'ATENCIÓ GENT GRAN	3	1	1	
SERVEI MUNICIPAL D'Ocupació	4			
TEATRE MUNICIPAL	4			

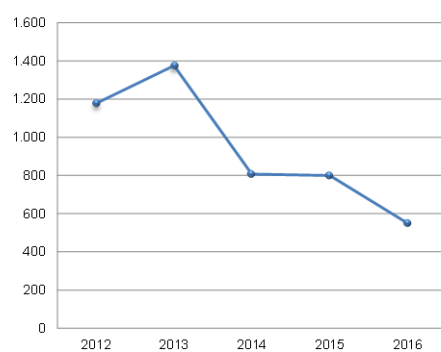
TURISME	1			
Total	173	9	18	8

6.4. Estadístiques del portal del treballador

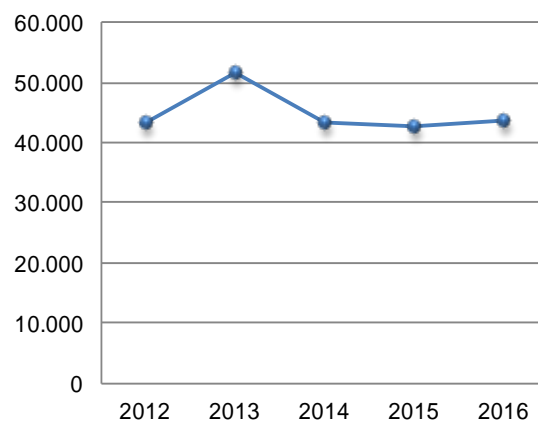
Estadístiques generals

Descripció	2012	2013	2014	2015	2016
Documents publicats	1.178	1.375	808	800	550
Visites a documents	43.309	51.711	43.424	42.568	43.610
Ús d'aplicacions	3.431.335	3.433.381	3.128.842	3.020.368	3.908.604
Peticions pels gestors	29.709	30.558	26.999	34.369	33.188

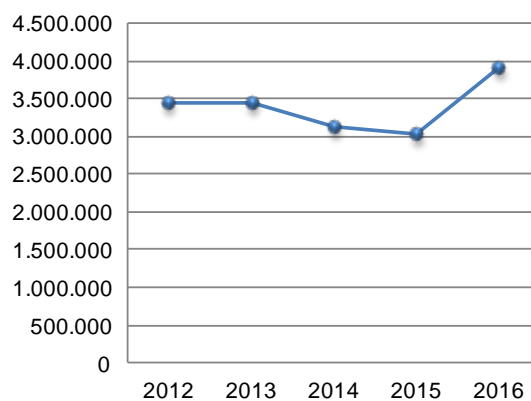
Documents publicats



Visites a documents

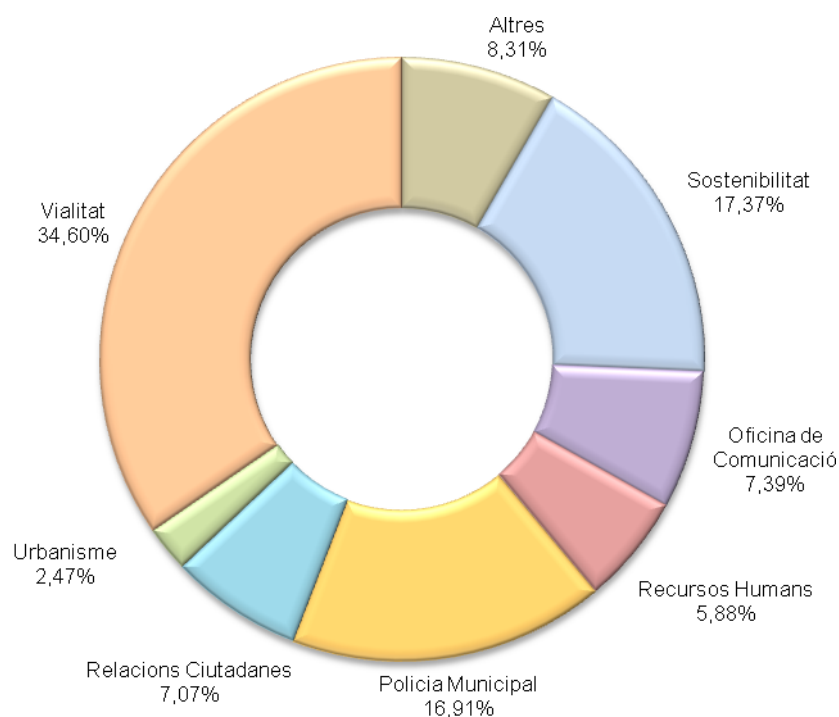


Ús d'aplicacions



Gestor de peticions per àrees

Àrea	Peticions	%
Educació	283	0,85
Esports	165	0,5
Oficina de Comunicació	2.453	7,39
Participació	343	1,03
Patrimoni	199	0,6
Polícia Municipal	5.612	16,91
Prevençió de riscos	10	0,03
Recursos Humans	1.950	5,88
Relacions Ciutadanes	2.346	7,07
Serveis Jurídics	623	1,88
Serveis Socials	51	0,16
SGDAP	541	1,63
Sostenibilitat	5.766	17,37
UMAT	542	1,63
Urbanisme	821	2,47
Vialitat	11.483	34,6
Total	33.188	



6.5. Estadístiques del SAU

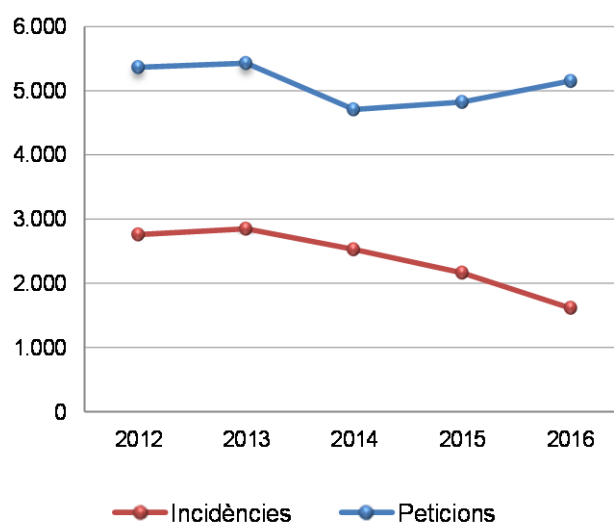
Estadístiques generals

Descripció	2012	2013	2014	2015	2016
Incidències	2.758	2.849	2.528	2.164	1.615
Peticions	5.368	5.427	4.708	4.822	5.153
Total peticions TIC	8.126	8.276	7.236	6.986	6.768
Mitjana diària d'incidències	11,1	11,6	10,3	8,7	6,6
Mitjana diària de peticions	20,9	22,1	19,1	19,4	20,9
Usuaris/àries atesos/esses	727	731	749	731	741
Mitjana de peticions TIC per usuari/ària	11,1	11,3	9,7	9,6	9,1

Incidències

Incidències per servei

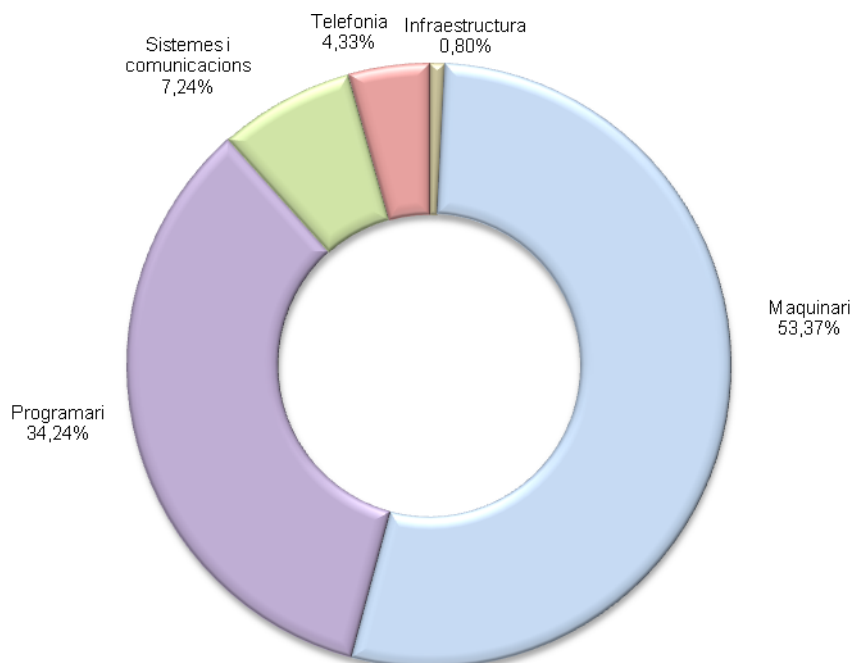
Servei	Categoria	Quantitat
Infraestructures		
	Altres	1
	Control d'accés	4
	Vigilància	8
Total Infraestructures		13
Maquinari		
	Impressora/Multifunció/Escàner	271
	PC/Portàtil	414
	Perifèrics	44
	Thin Client	133



Total Maquinari	862
Programari	
Aplicació específica externa	202
Aplicació GIS	6
Aplicació interna No SIAGI	5
Aplicació ofimàtica	65
Aplicacions a SIAGI	147
Aplicacions TI	1

	Aplicacions Web	14
	Portal del treballador	49
	Teleaplicacions	7
	Webs	57
Total programari		553
Sistemes i Comunicacions		
	Accés a Internet	29
	Backup	3
	Bases de dades	2
	Correu electrònic	2
	Emmagatzemament de fitxers	4
	Hub/Switch/Router/Firewall	3
	Seguretat	3
	Servidors	9
	Xarxa	62
Total Sistemes i Comunicacions		117
Telefonia		
	Incidència massiva telefonia fixa	6
	Incidència telefonia fixa	56
	Incidència telefonia mòbil	8
Total Telefonia		70
Total incidències TIC		1.615

Distribució incidències per servei 2016



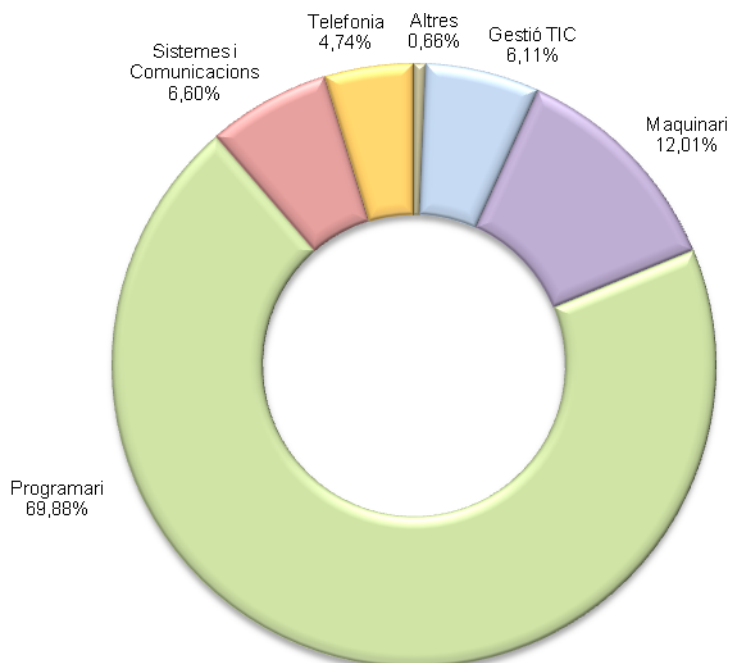
Peticions

Peticions per servei

Servei	Categoria	Quantitat
Infraestructures		21
Reprografia		13
Gestió TIC		
	Administració	121
	Compres	187
	Altres	7
Total Gestió TIC		315
Maquinari		
	Impressora/Multifunció/Escàner	188
	Monitor/TV/Projector	14
	PC/Portàtil	326
	Perifèrics	57

	Thin Client	34
Total Maquinari		619
Programari		
	Altres	6
	Altres aplicacions internes	17
	Aplicació específica externa	650
	Aplicació GIS	11
	Aplicació ofimàtica	57
	Aplicacions a SIAGI	1.255
	Aplicacions TI	4
	Aplicacions Web	146
	Correu electrònic	305
	Gestió d'usuaris	784
	Internet	55
	Portal del treballador	142
	Signatura electrònica	77
	Teleaplicacions	12
	Webs	80
Total Programari		3.601
Sistemes i Comunicacions		
	Altres	4
	Backup	126
	Bases de dades	9
	Cablejat	26
	Emmagatzemament de fitxers	52
	Servidors	10
	Tallafocs	6
	Xarxa	36
	Xarxa Wifi	71
Total Sistemes i Comunicacions		340
Telefonia		
	Telefonia fixa	152
	Telefonia mòbil	92
Total Telefonia		244
Total peticions TIC		5.153

Peticions per servei



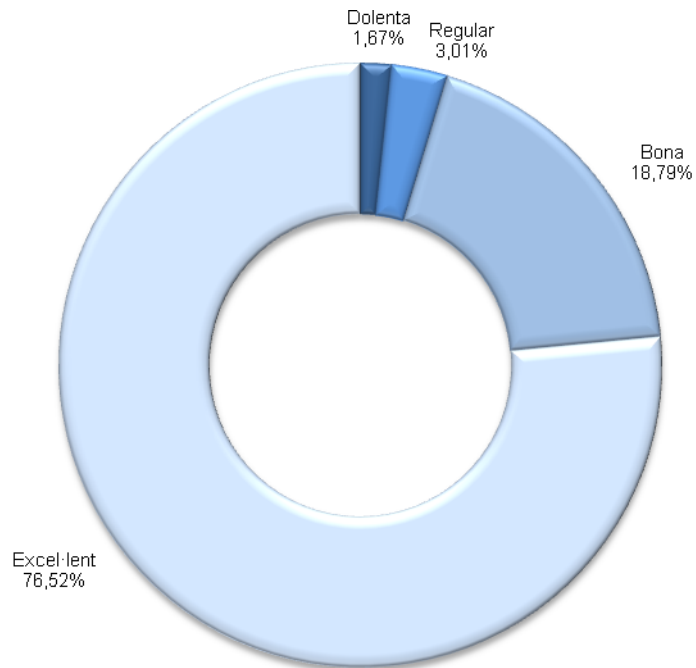
Enquestes de satisfacció

Descripció	2012	2013	2014	2015	2016
Enquestes enviades	8.126	8.276	7.236	6.986	6.768
Enquestes contestades	4.755	4.210	3.543	3.192	2.986
Percentatge contestat	58,52	50,87	48,96	45,69	44,12

Valoració	2012	2013	2014	2015	2016
Dolenta	75	73	59	73	50
Regular	155	172	137	131	90
Bona	956	1.019	879	720	561
Excel·lent	3.569	2.946	2.468	2.268	2.285
Total	4.755	4.210	3.543	3.192	2.986
Valoració mitja (0 a 10)¹	9,04	8,86	8,86	8,85	9,09

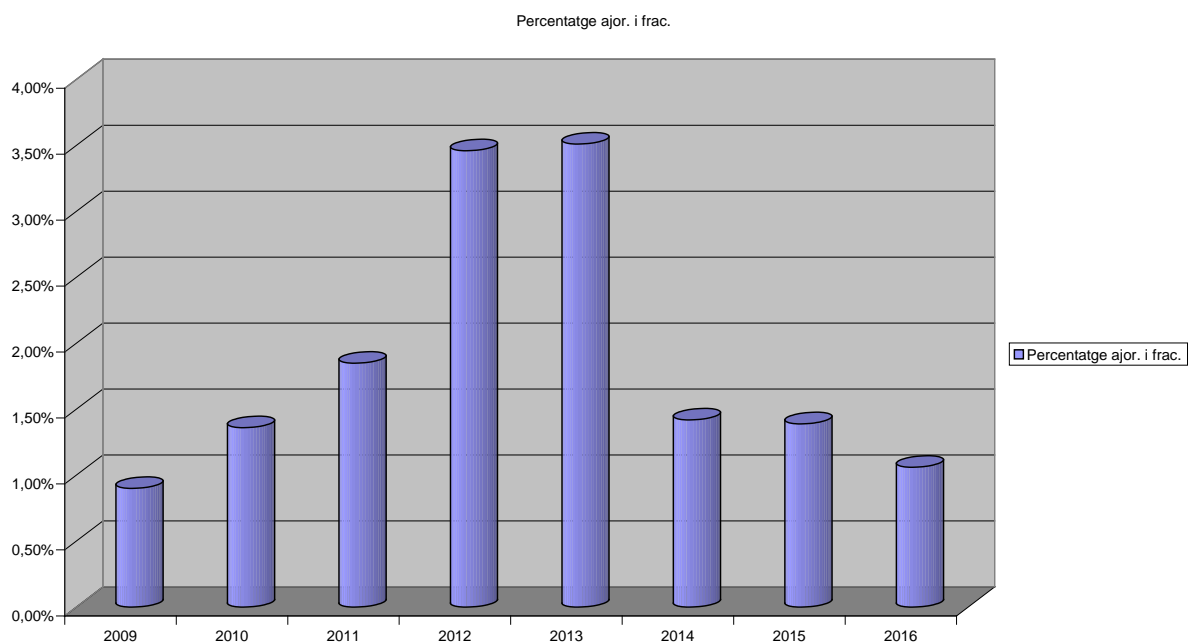
¹ Es considera 0 (Dolenta), 4 (Regular), 7 (Bona) i 10 (Excel·lent)

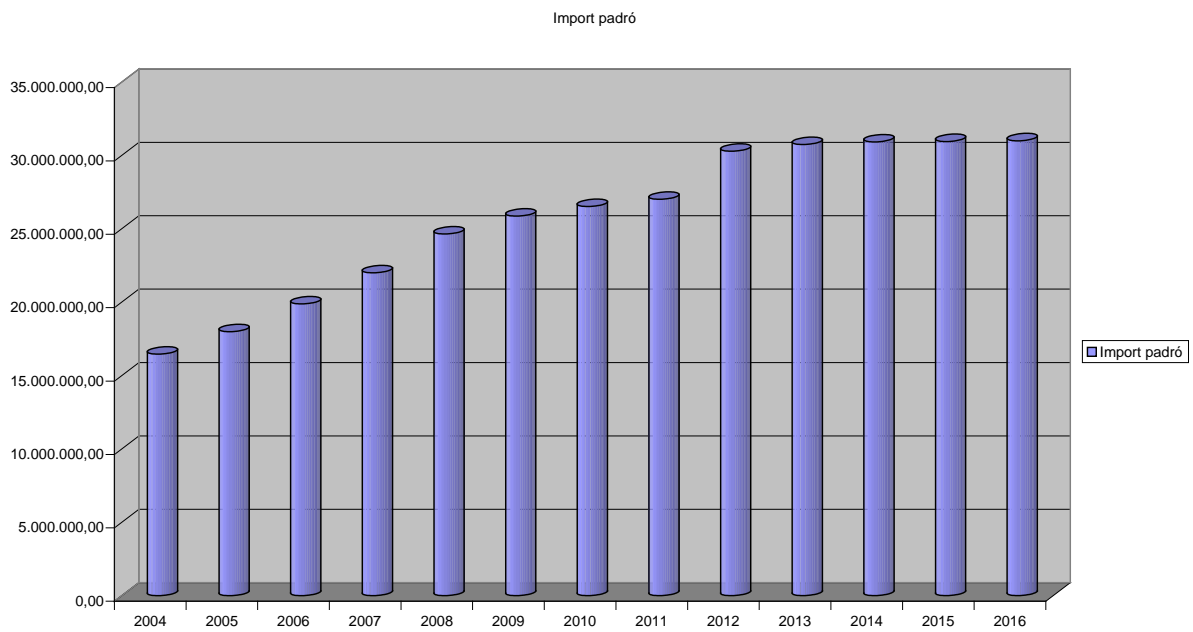
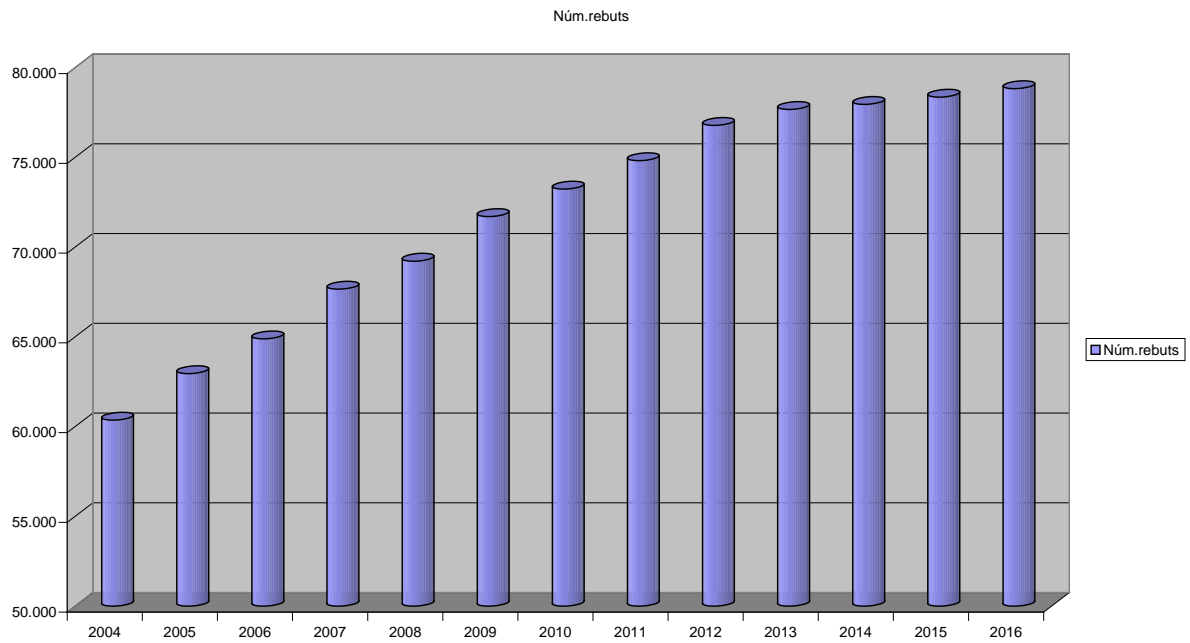
Valoració satisfacció SAU 2016



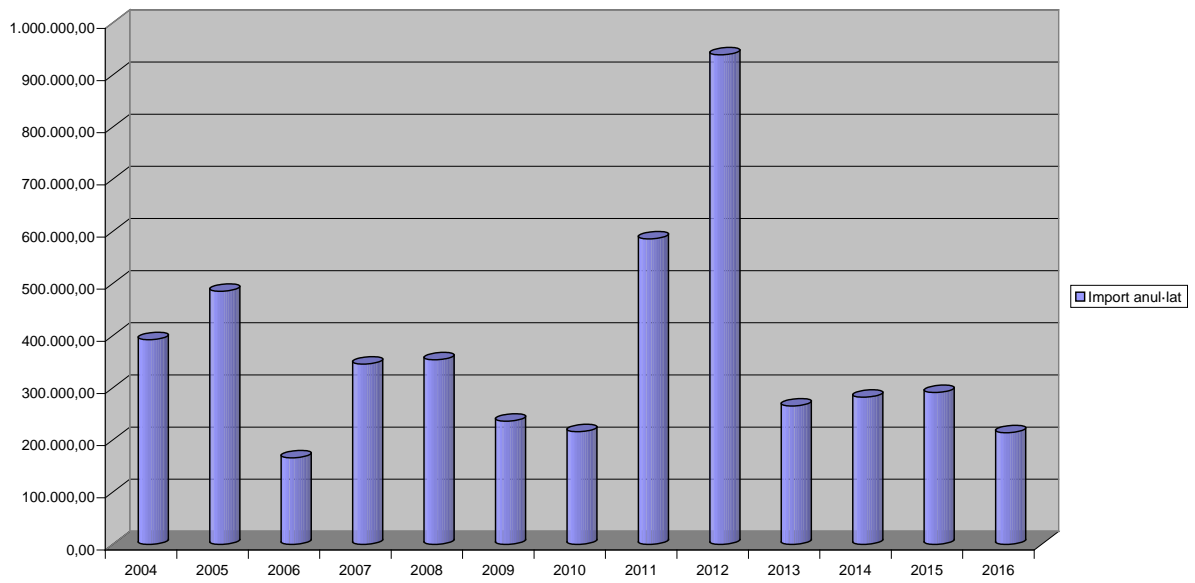
6.6. Gràfics Gestió Tributària

Llista cobradora de l'impost sobre béns immobles de naturalesa urbana (IBI)

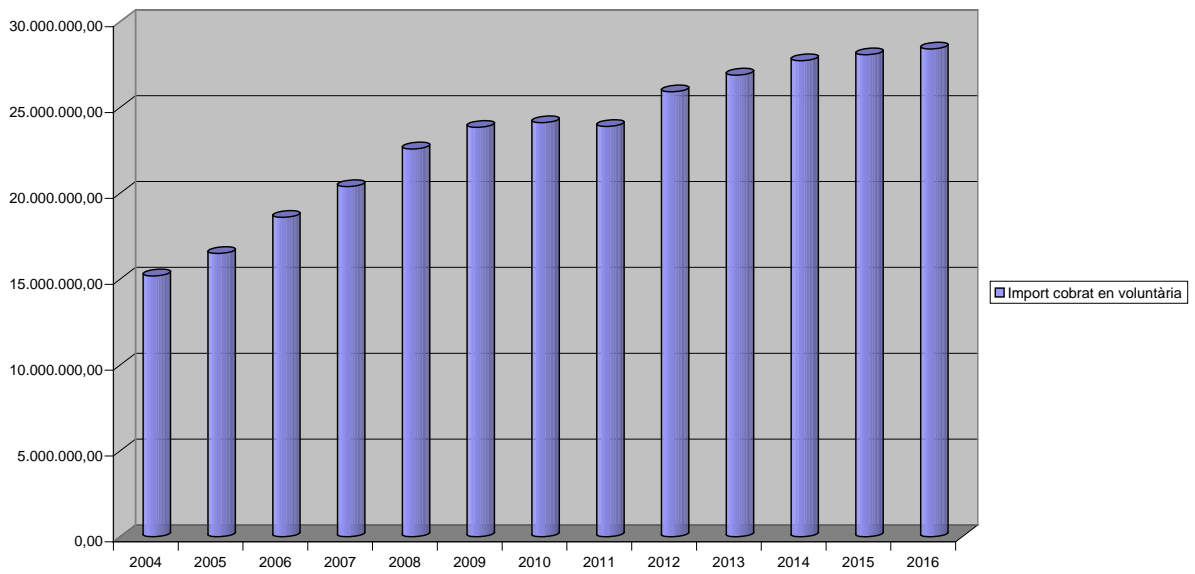


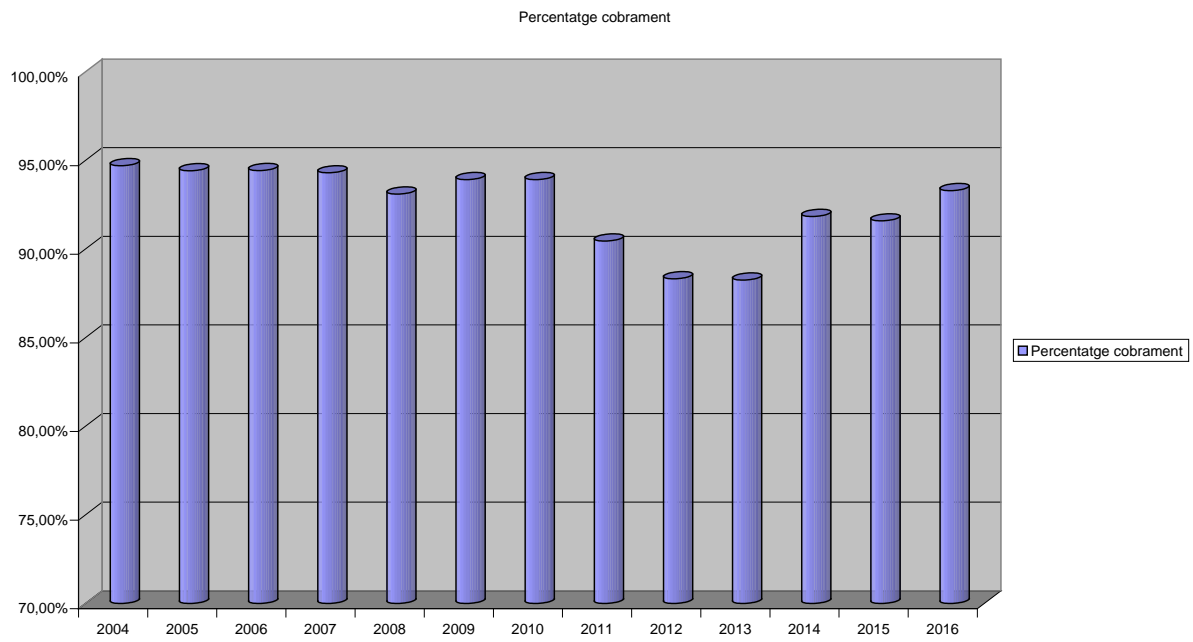


Import anul·lat

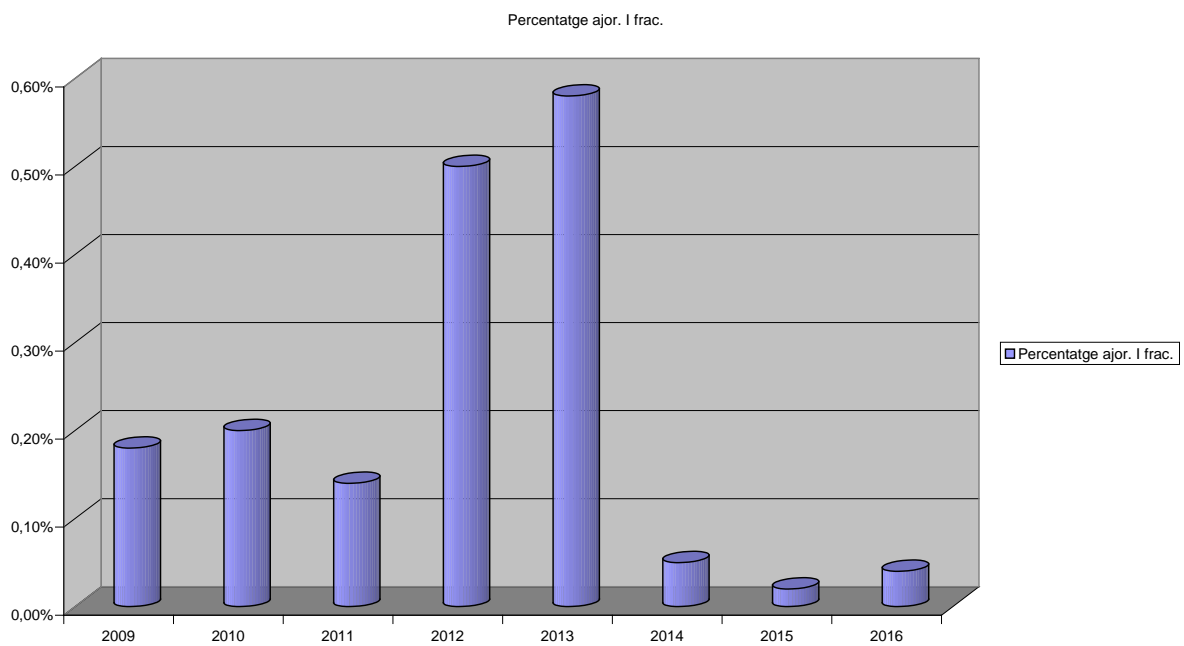


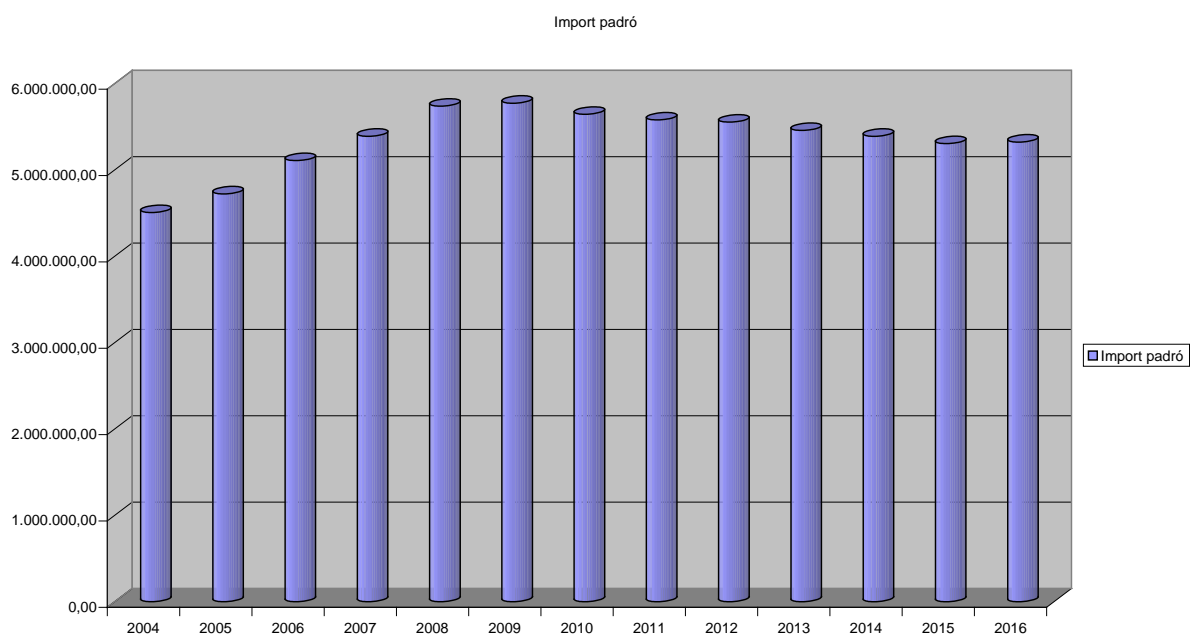
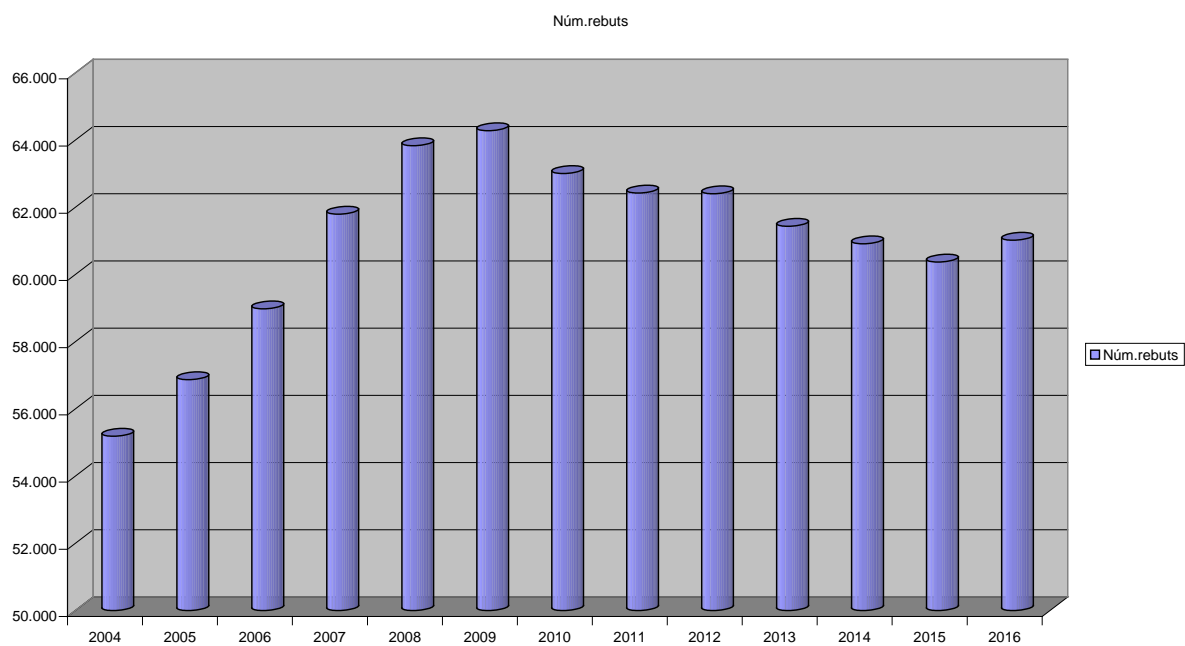
Import cobrat en voluntària



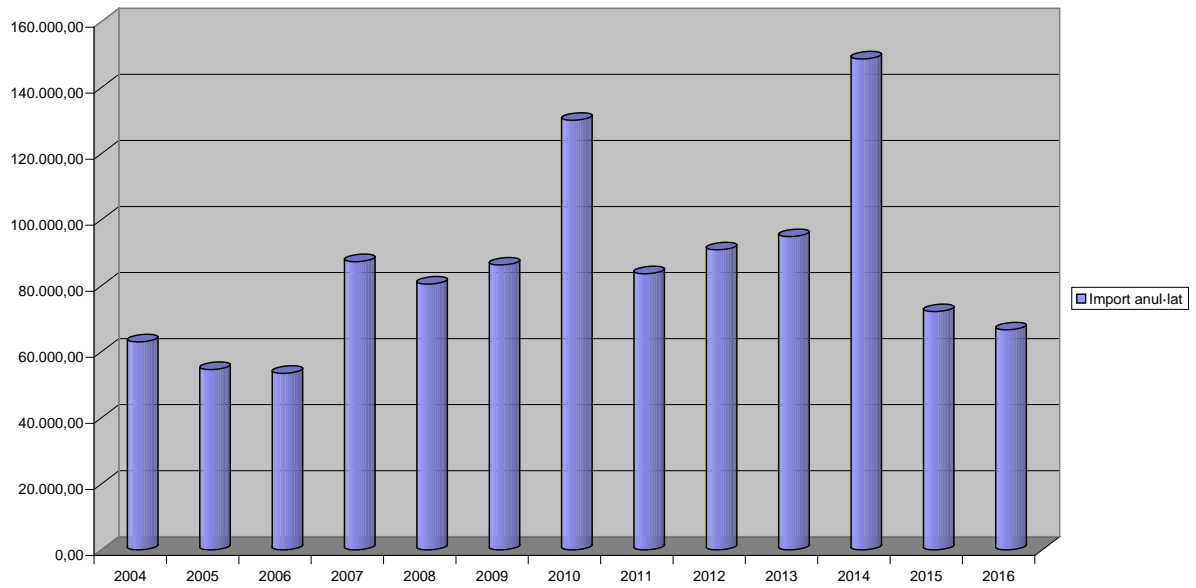


Padró de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM)

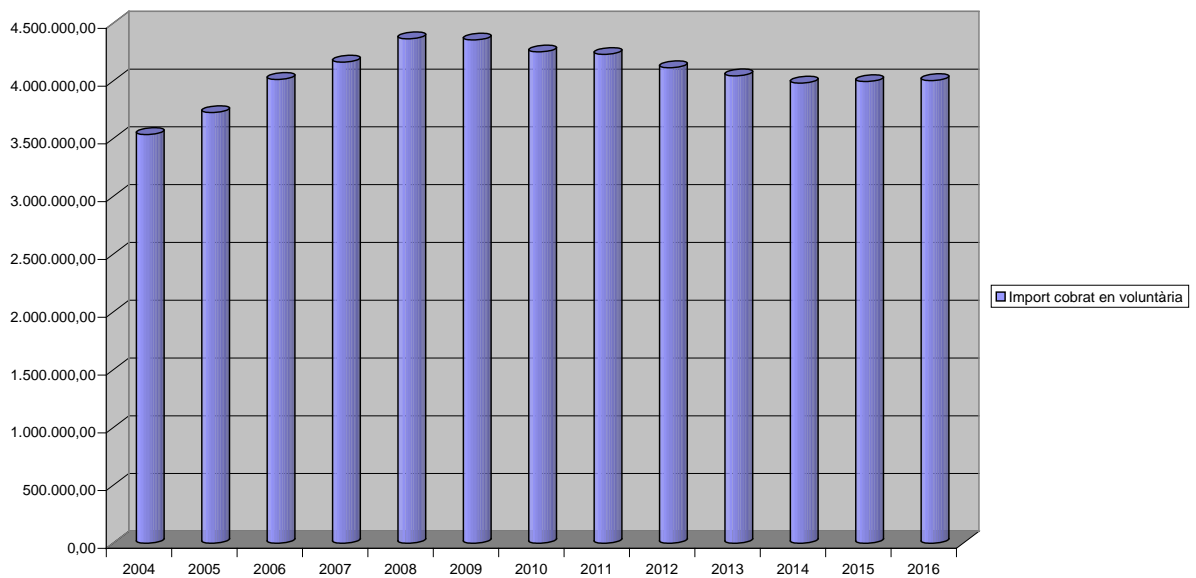


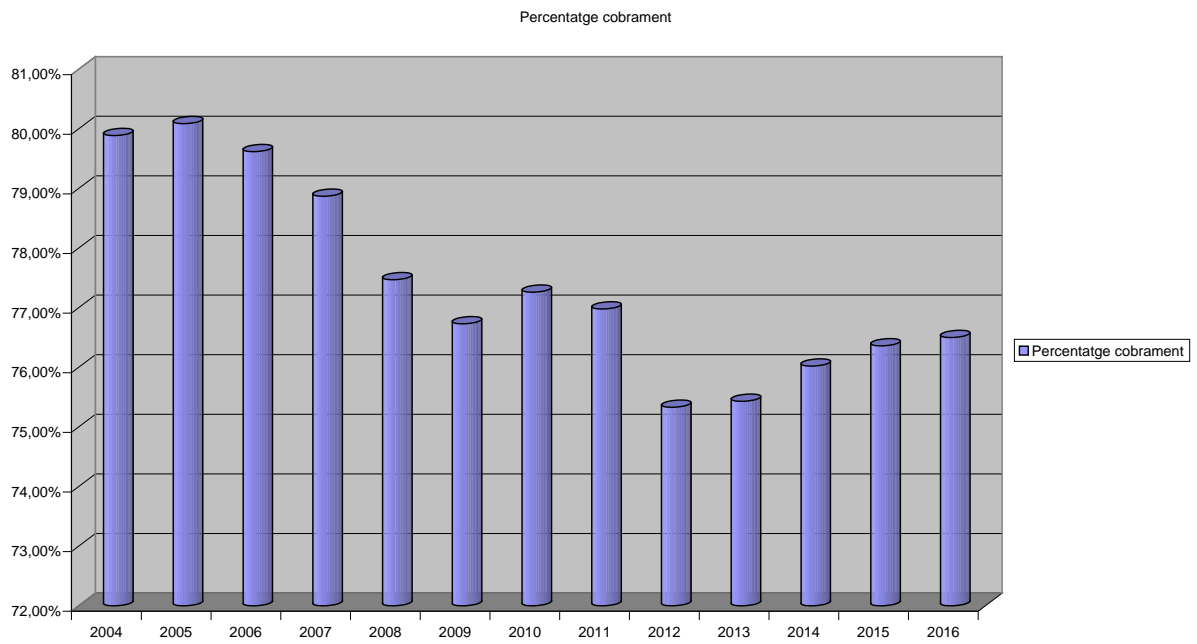


Import anul·lat

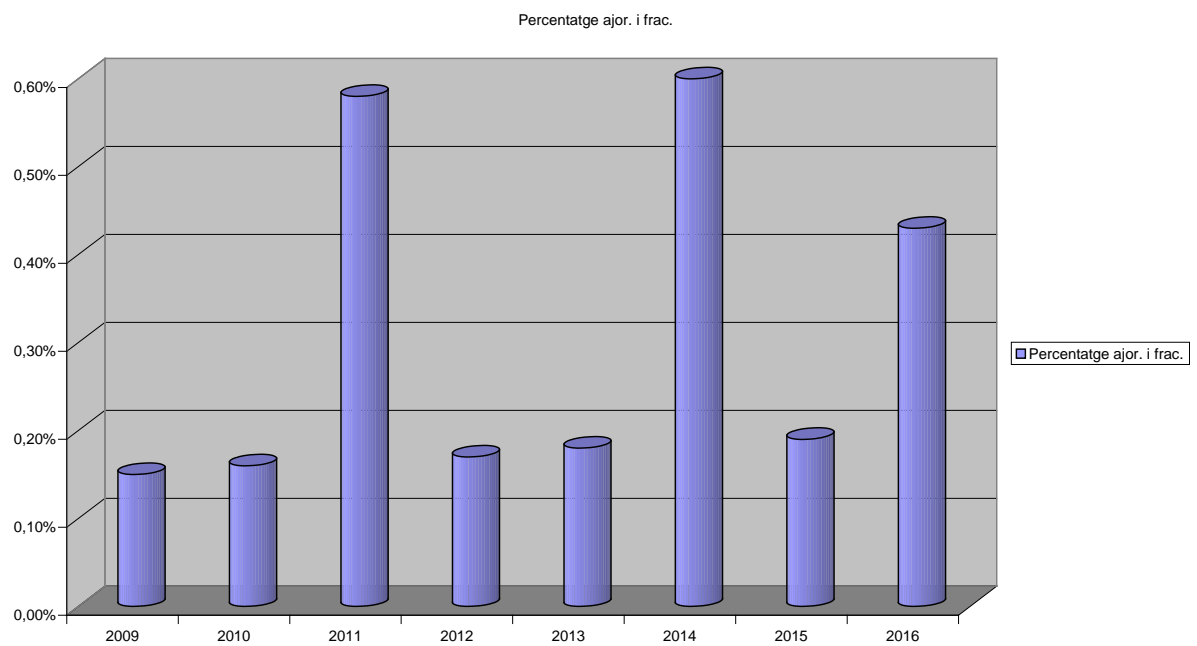


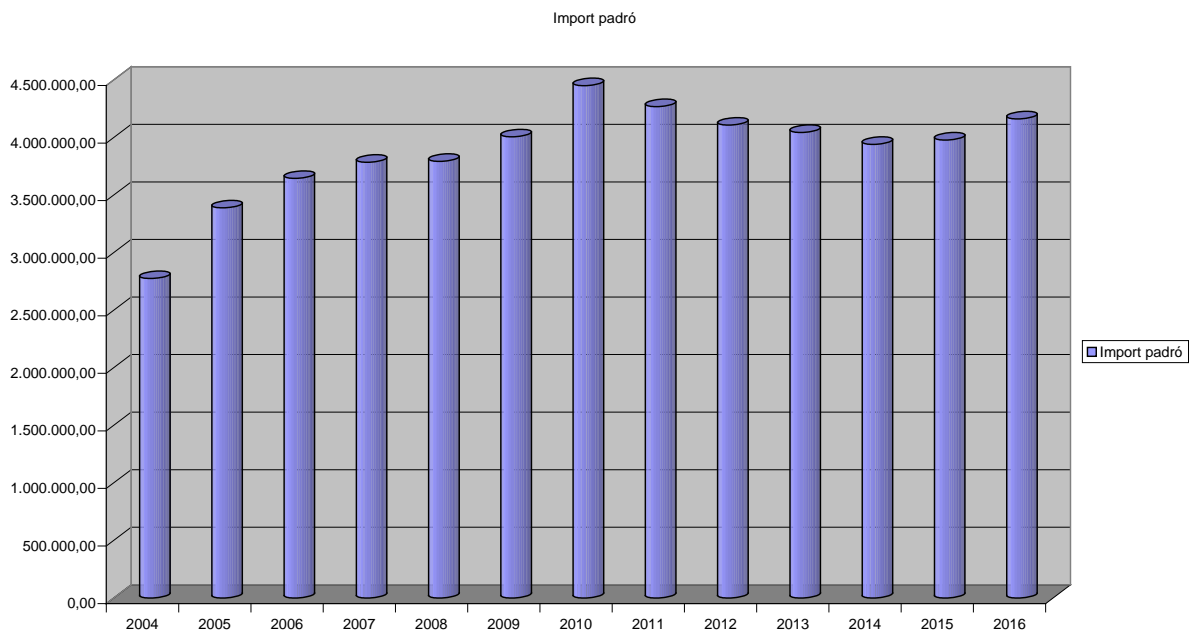
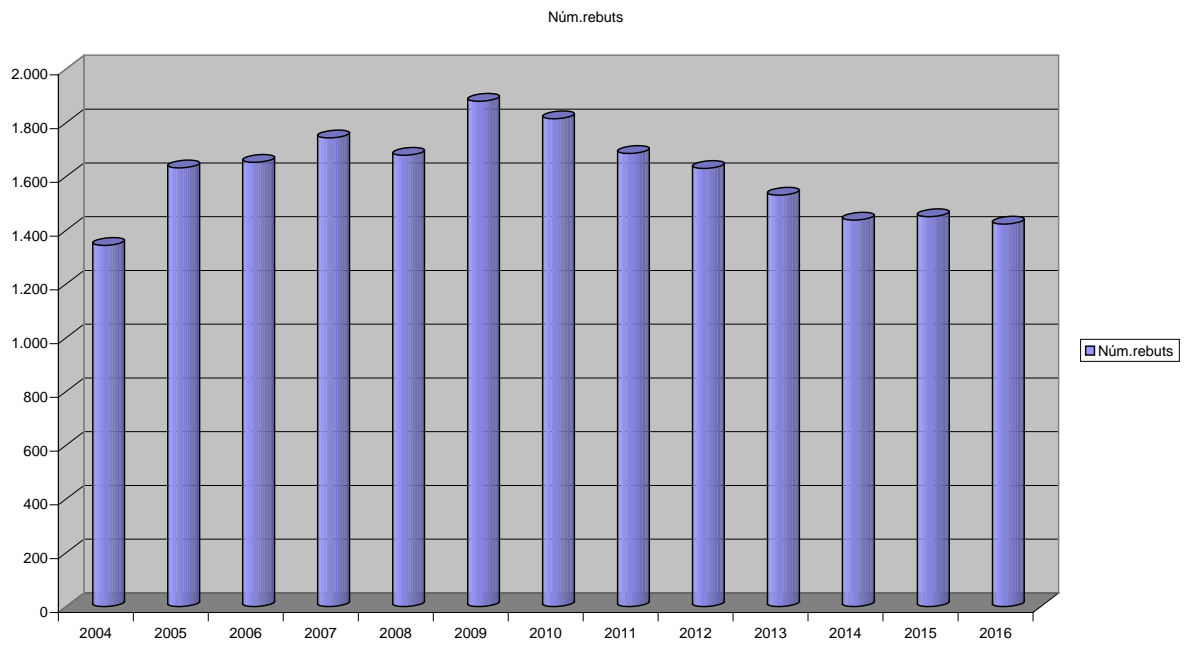
Import cobrat en voluntària



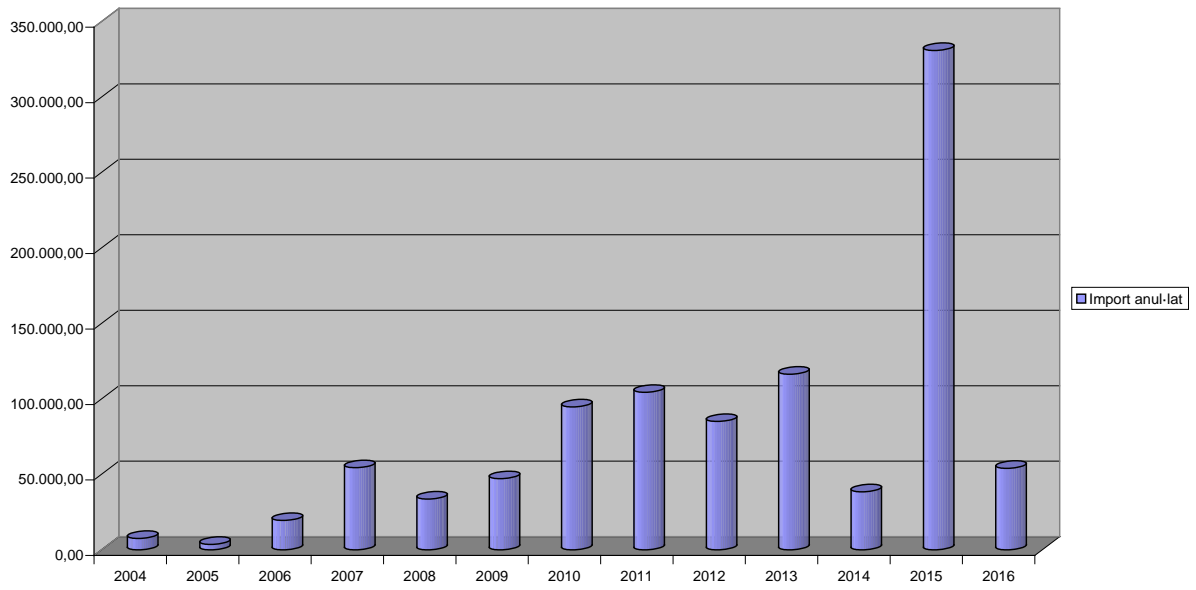


Pardo de l'impost sobre activitats econòmiques (IAE)

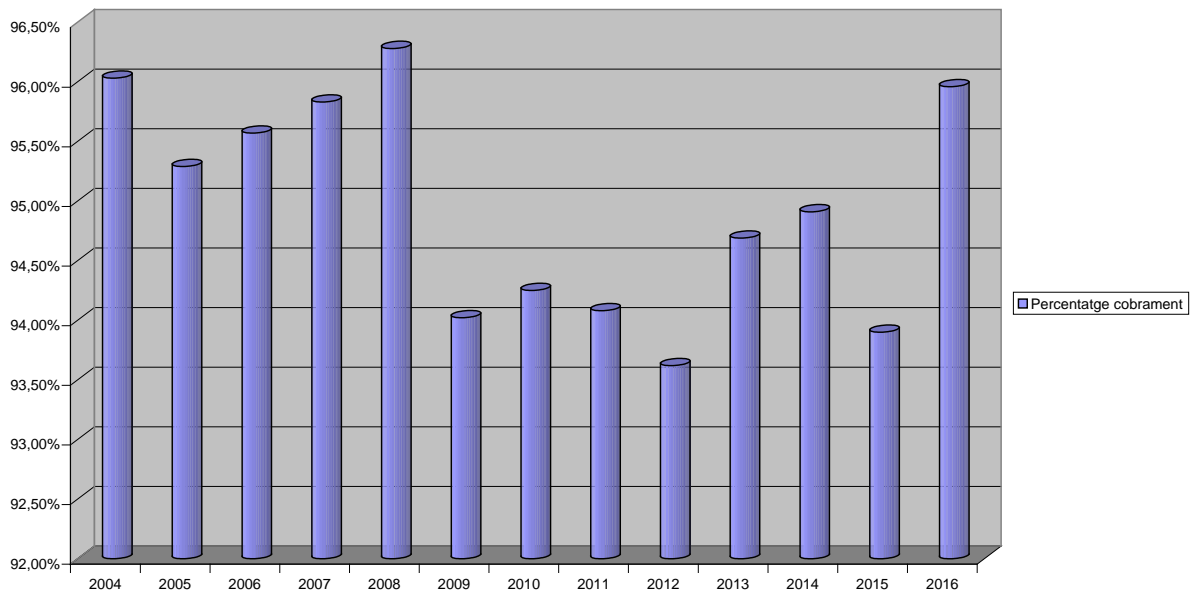




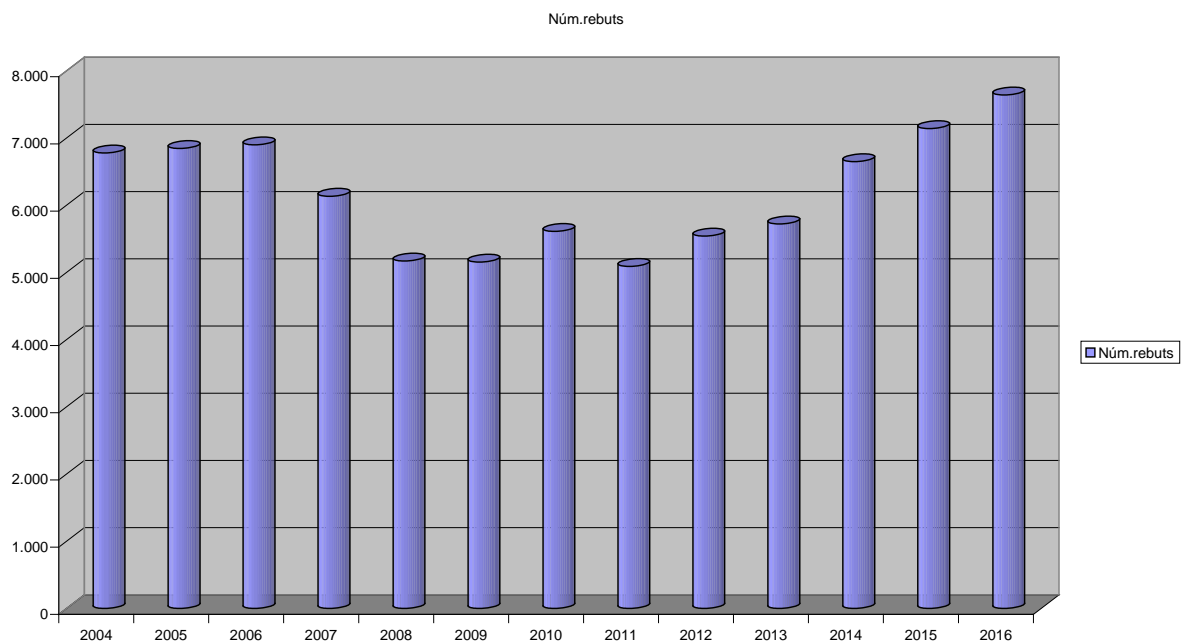
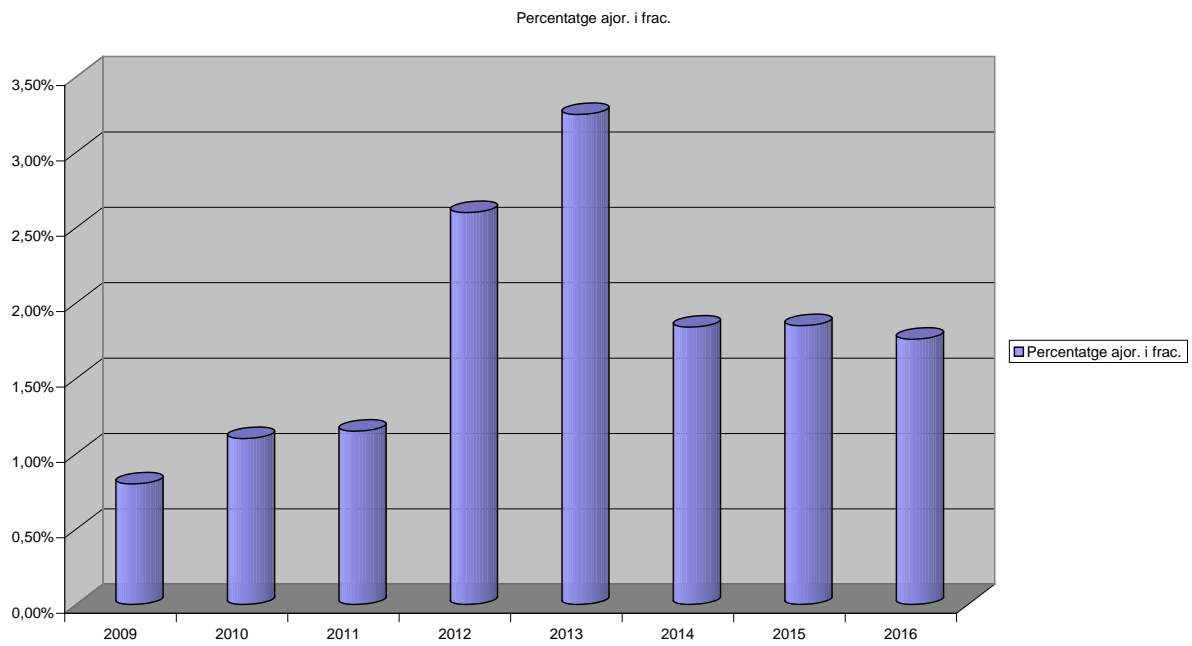
Import anul-lat



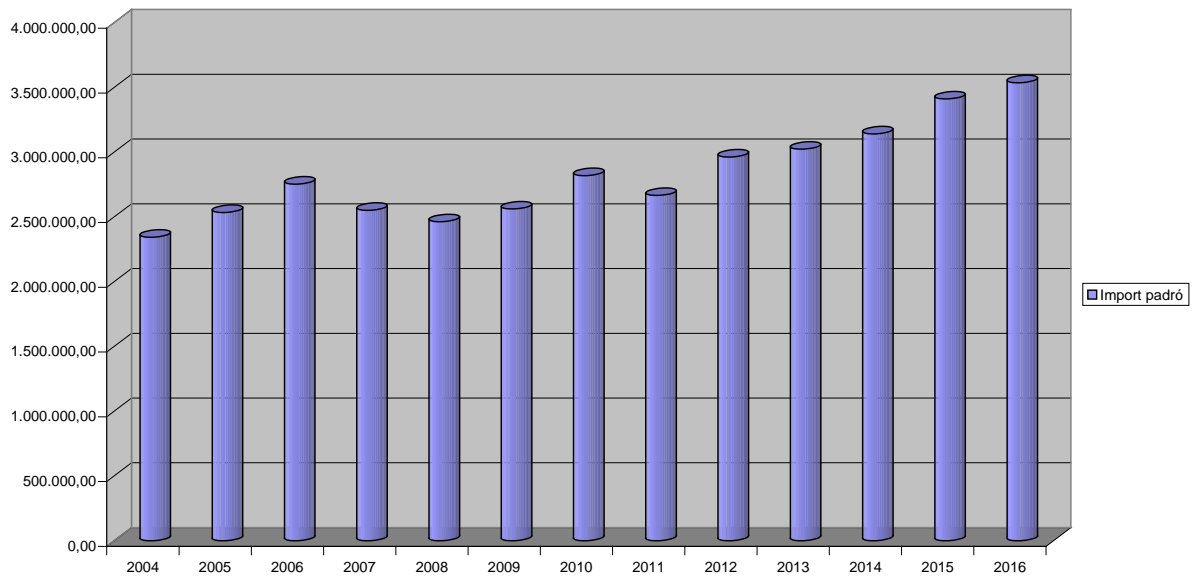
Percentatge cobrament



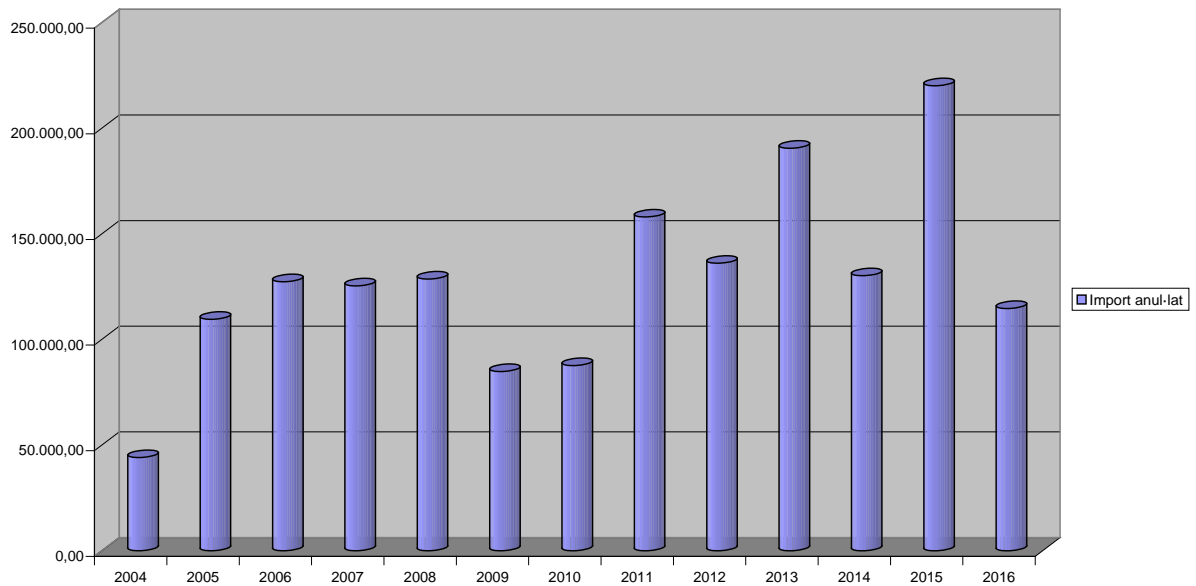
Padró de la taxa pel serveis de recollida i gestió de residus derivades d'activitats econòmiques



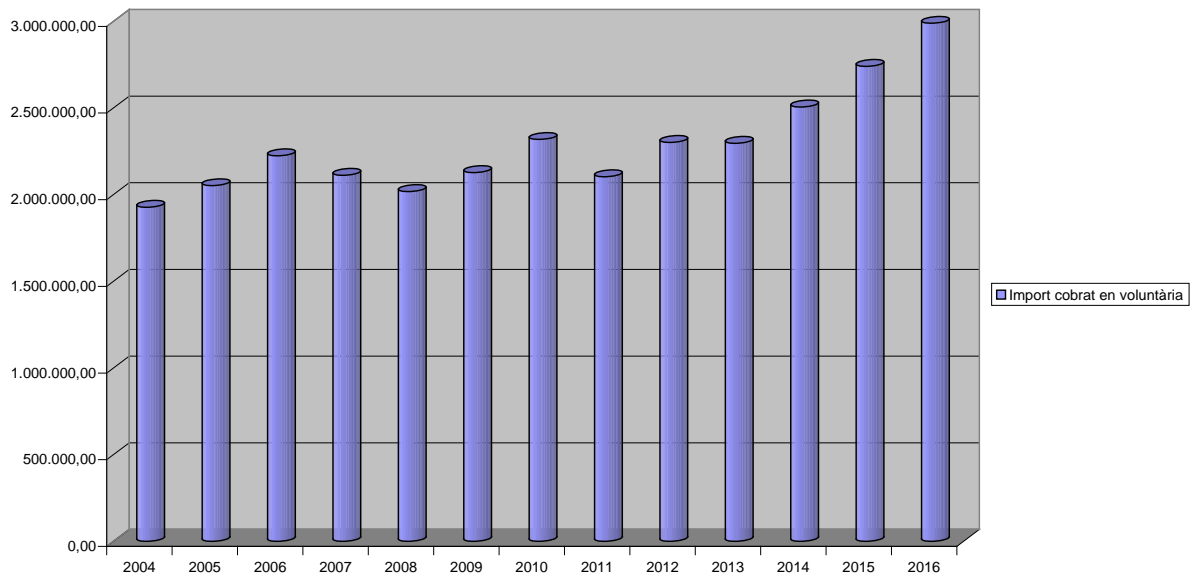
Import padró



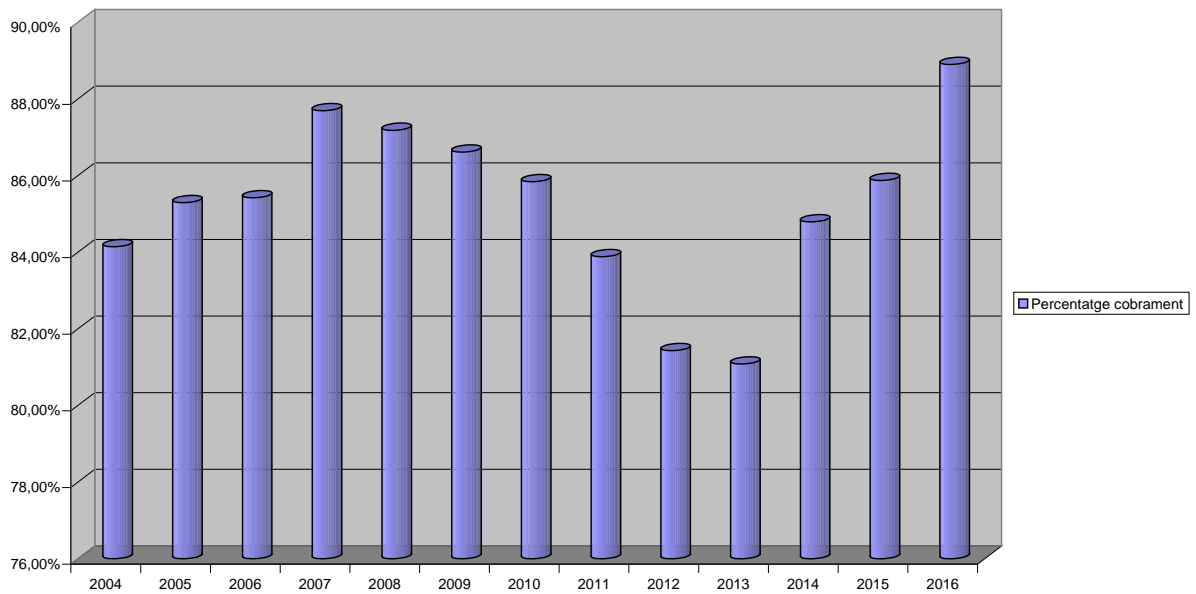
Import anul·lat



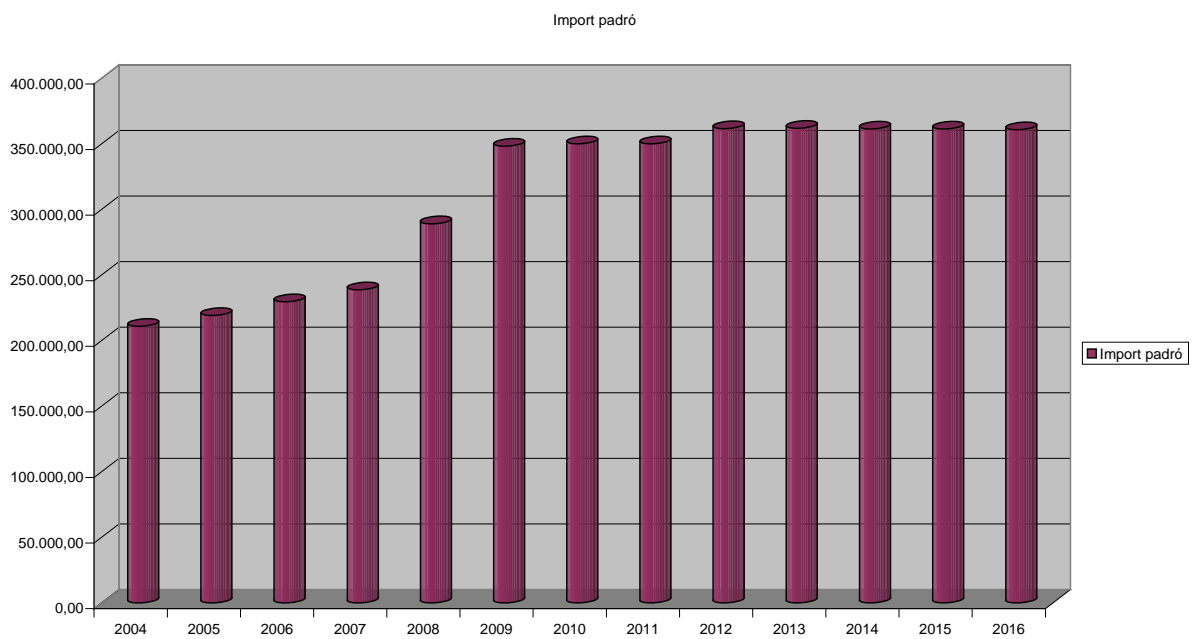
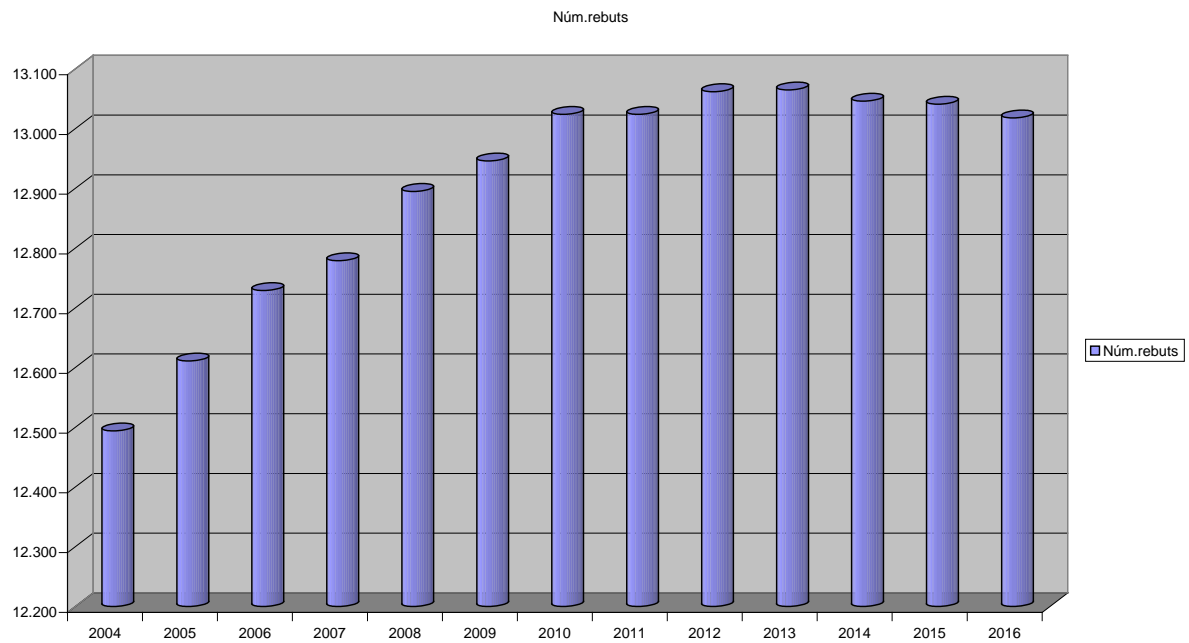
Import cobrat en voluntària

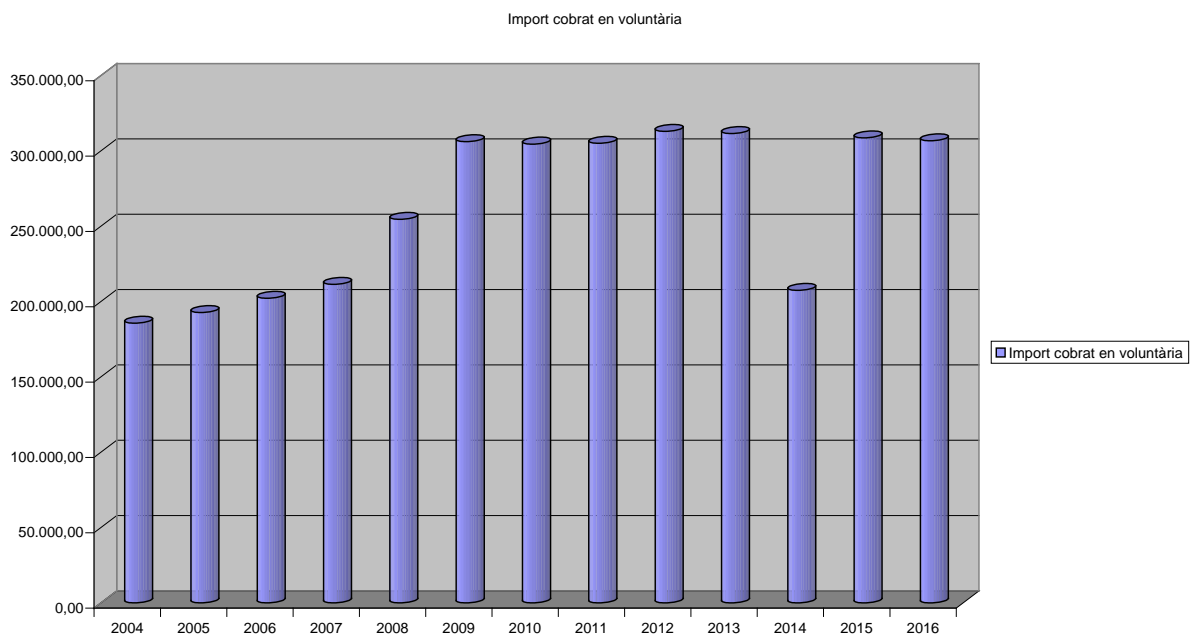
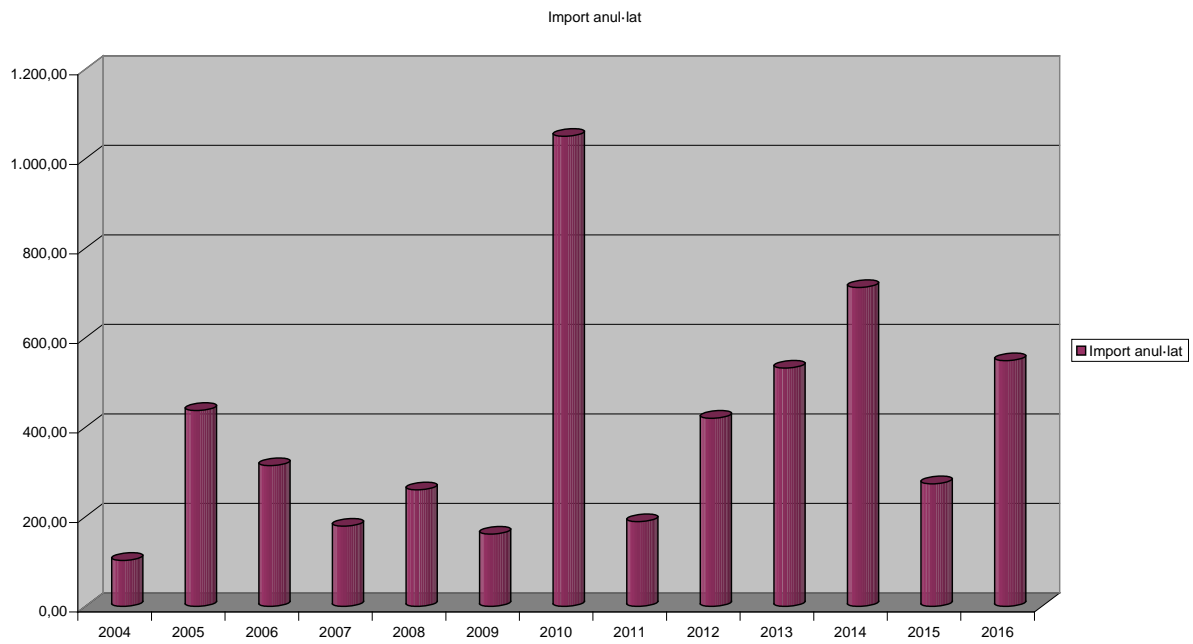


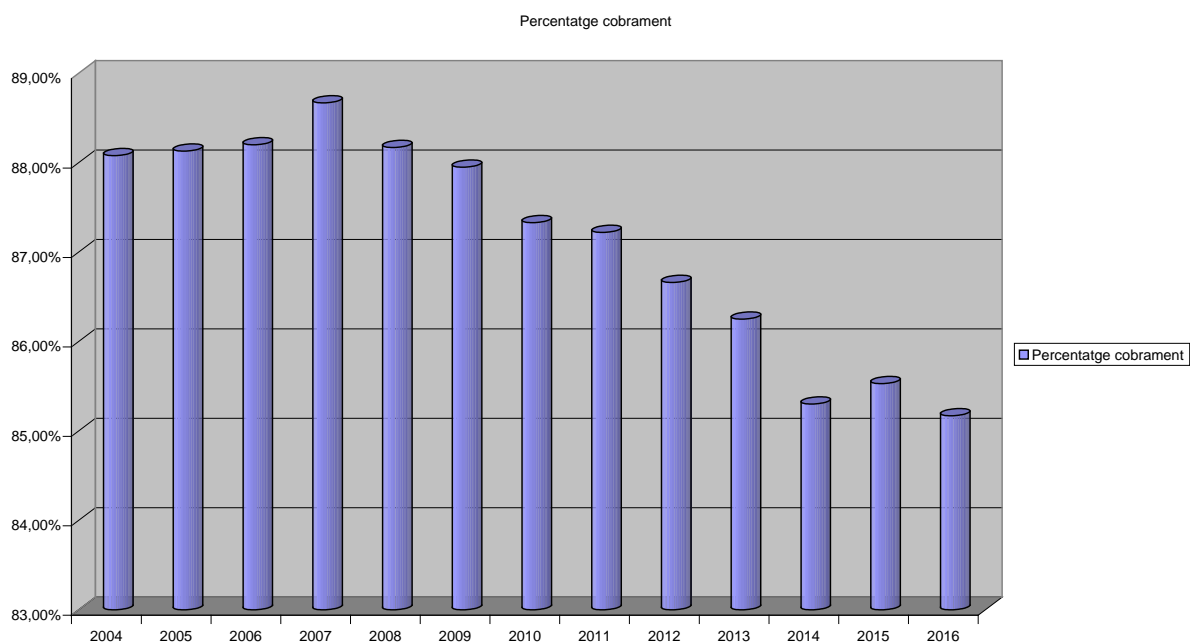
Percentatge cobrament



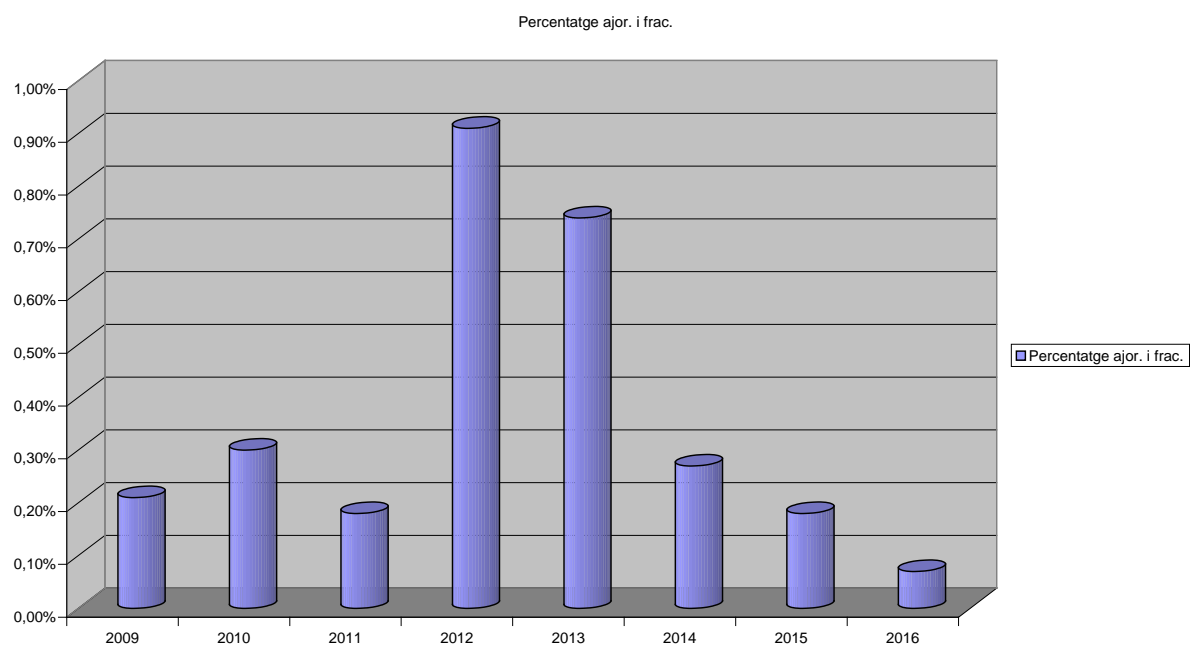
Padró de la taxa per conservació de cementiris

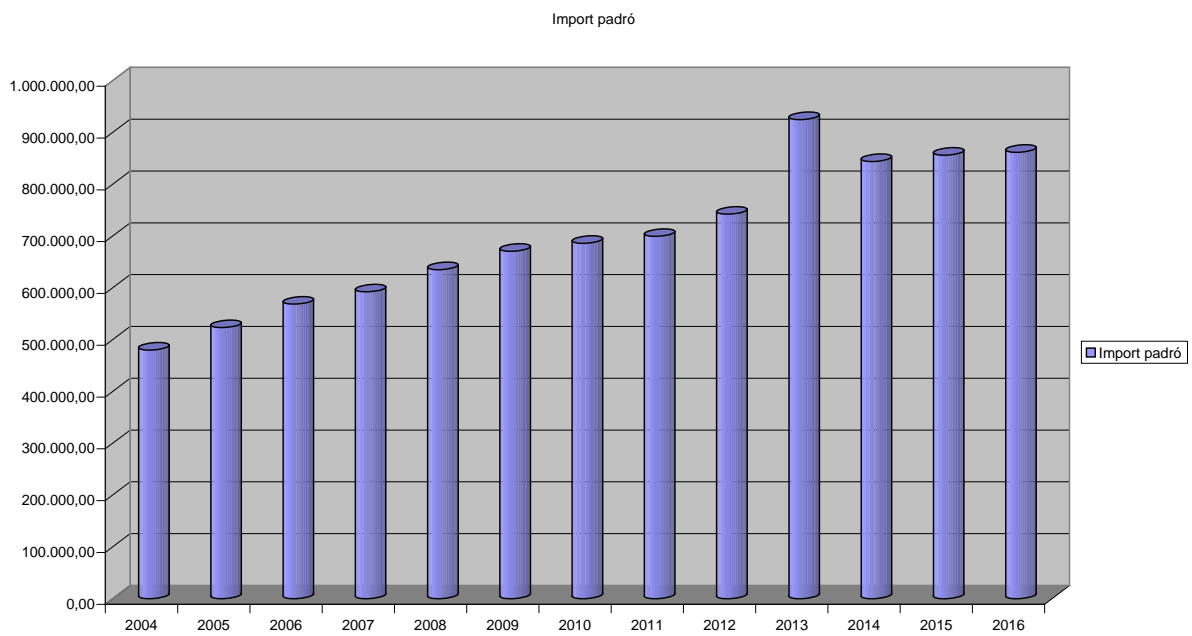
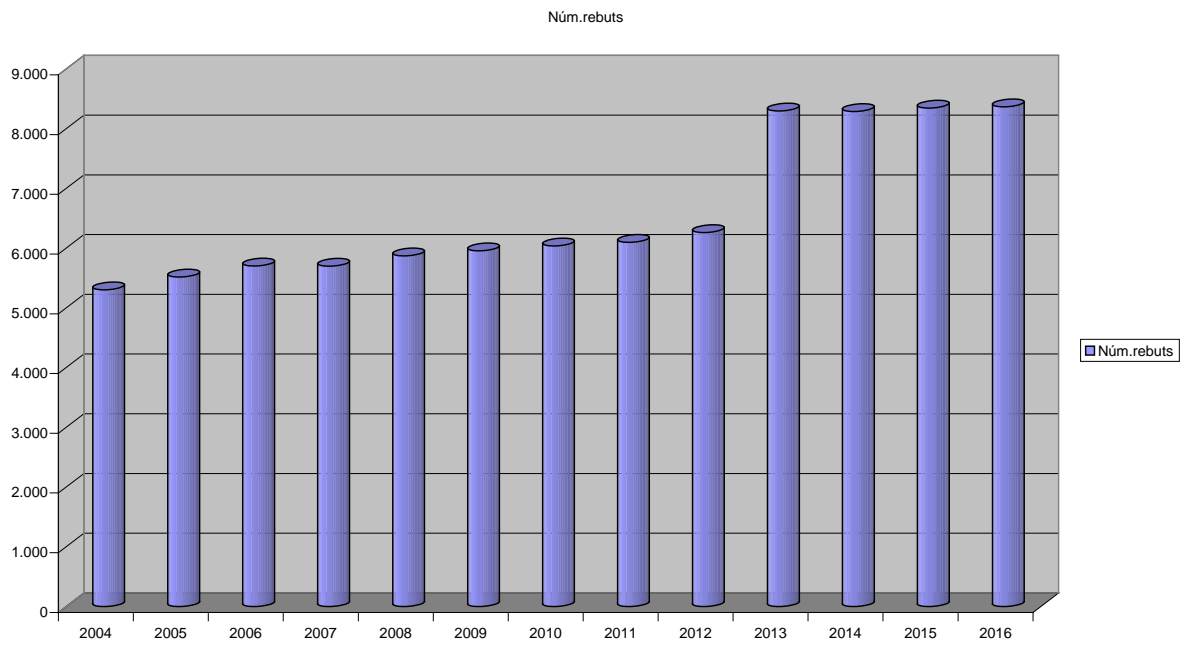




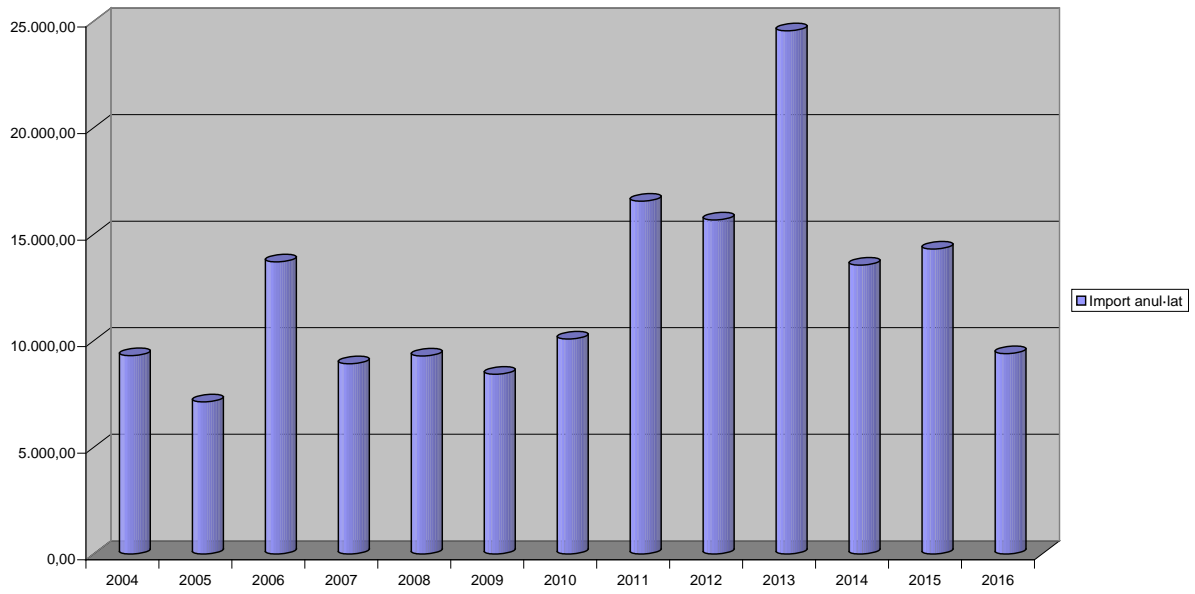


Padró de la taxa per ocupació de la via pública

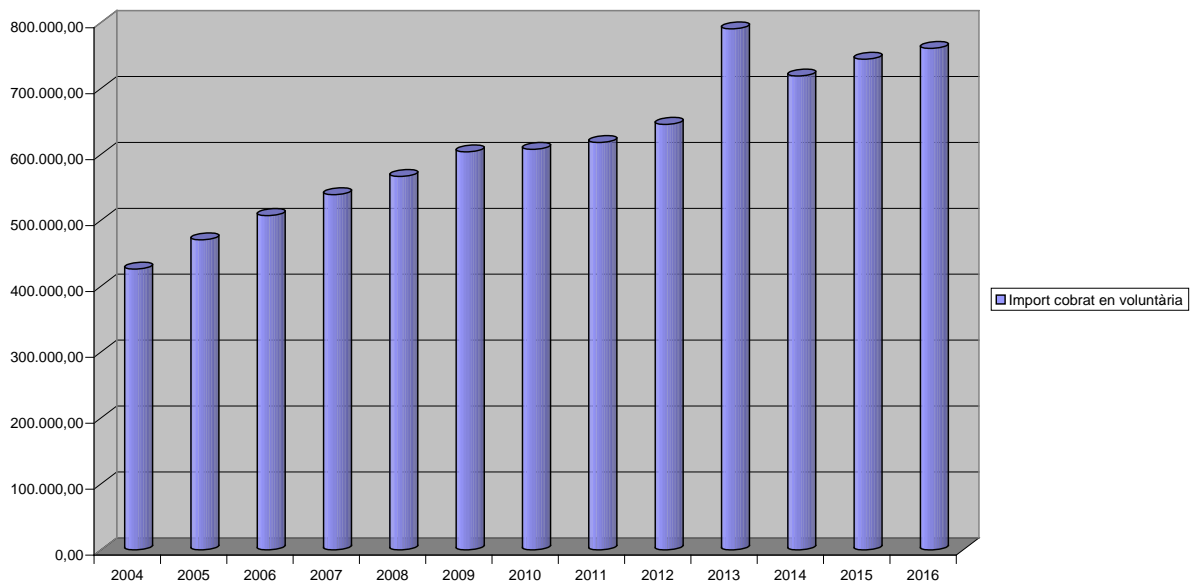


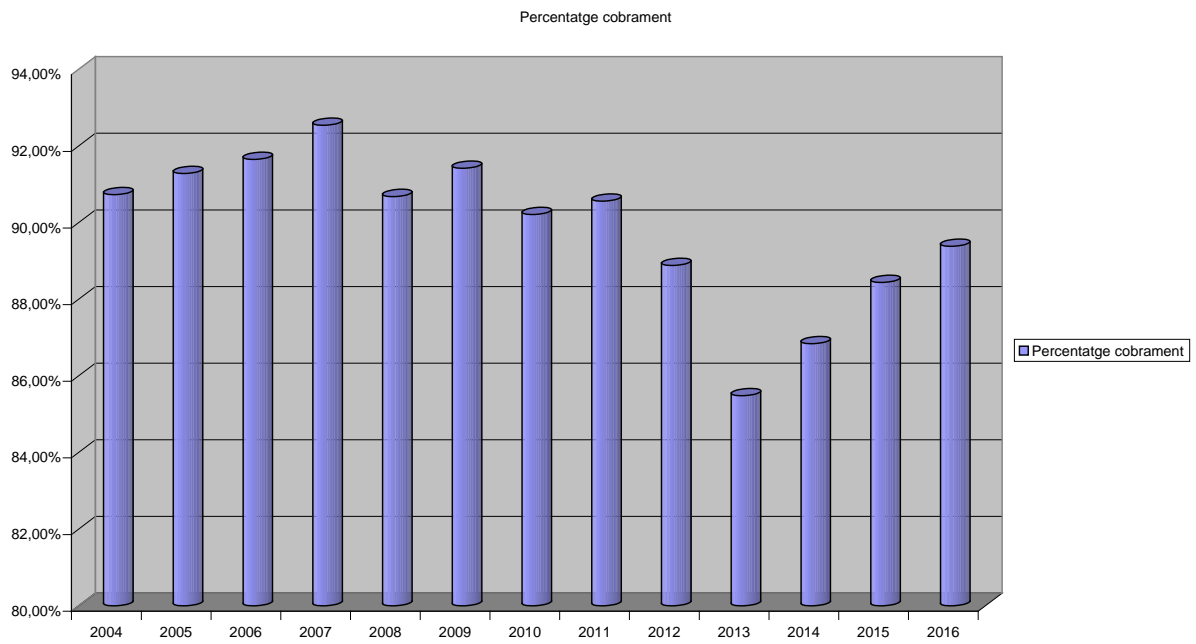


Import anul·lat

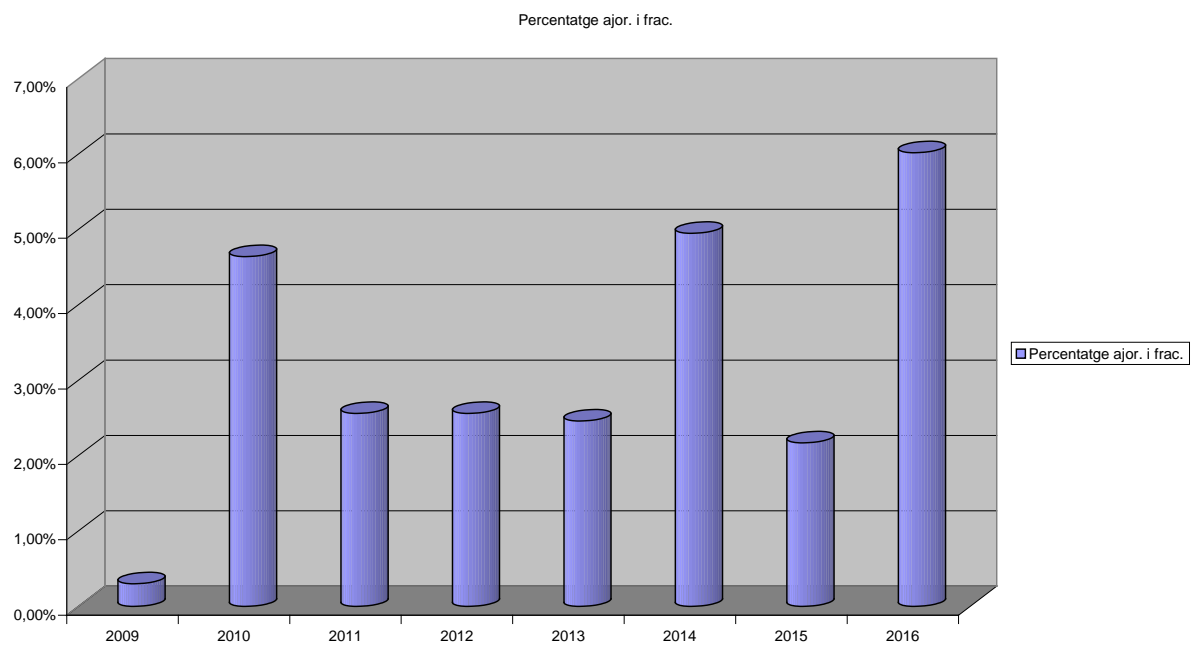


Import cobrat en voluntària

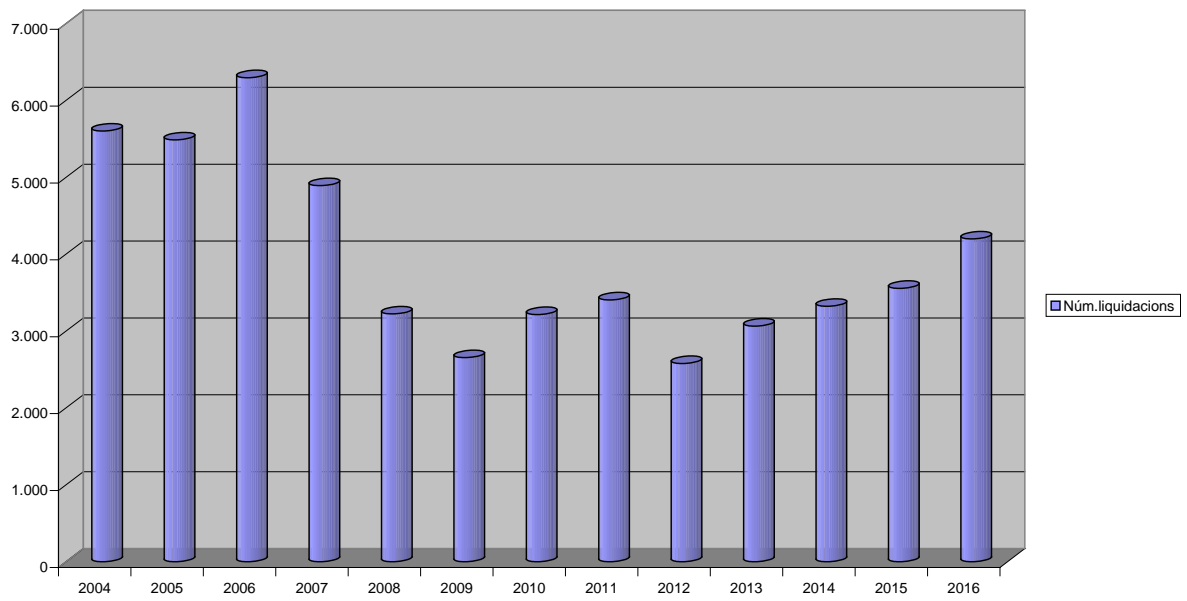




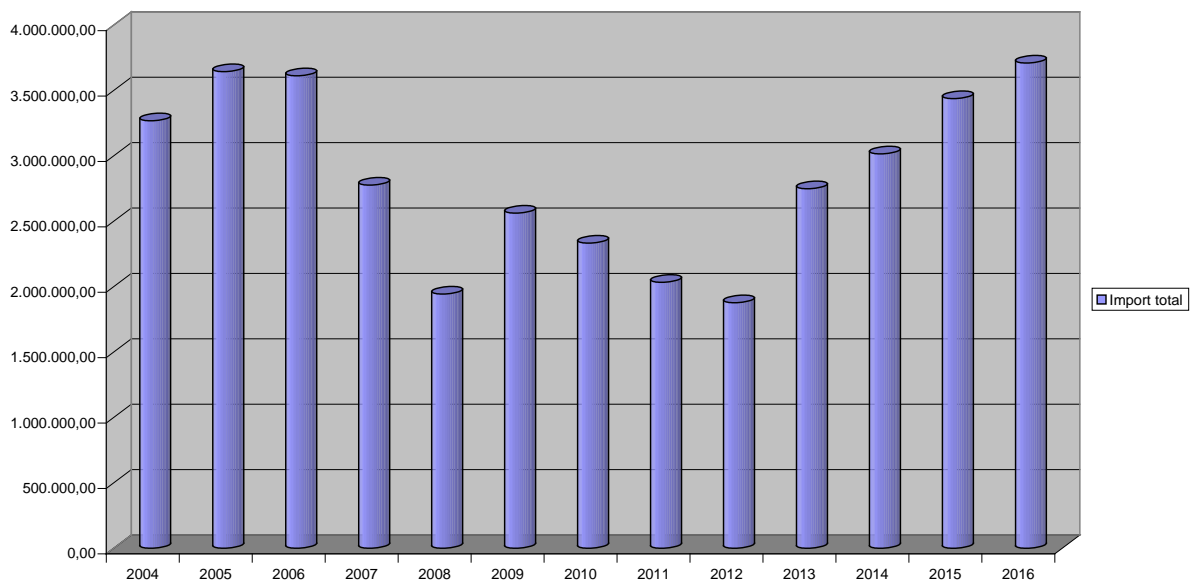
Impost sobre l'Increment del Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana (IIVTNU)



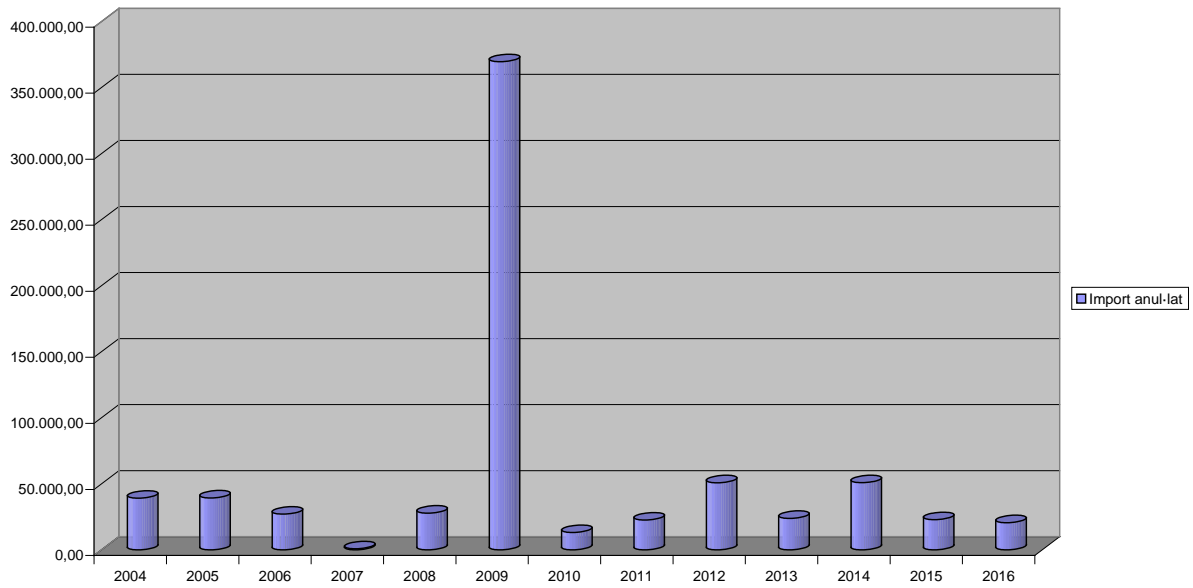
Núm.liquidacions



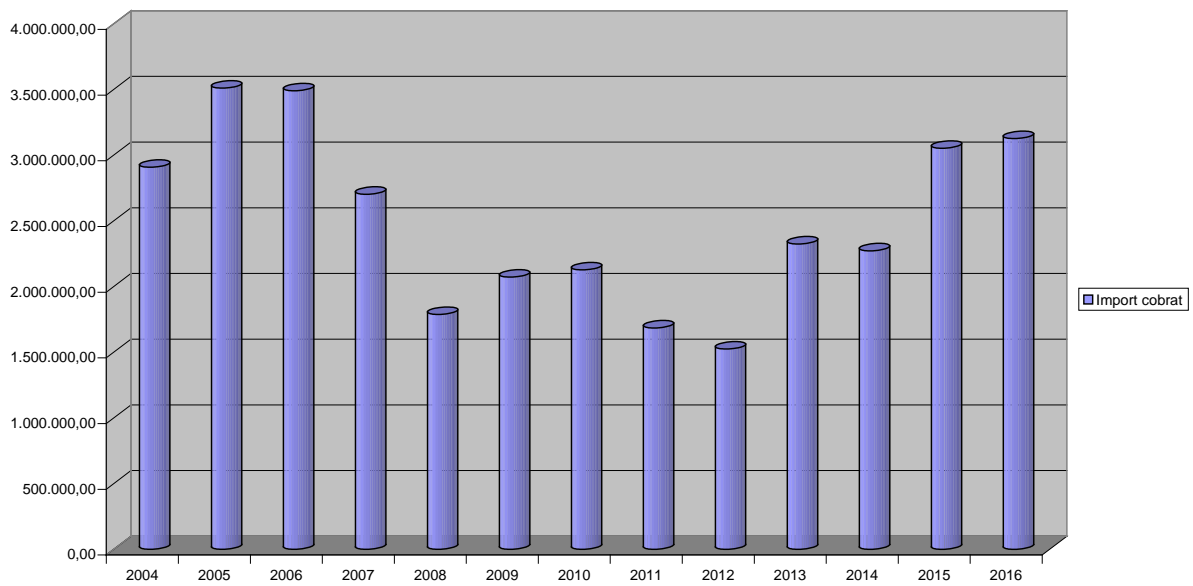
Import total

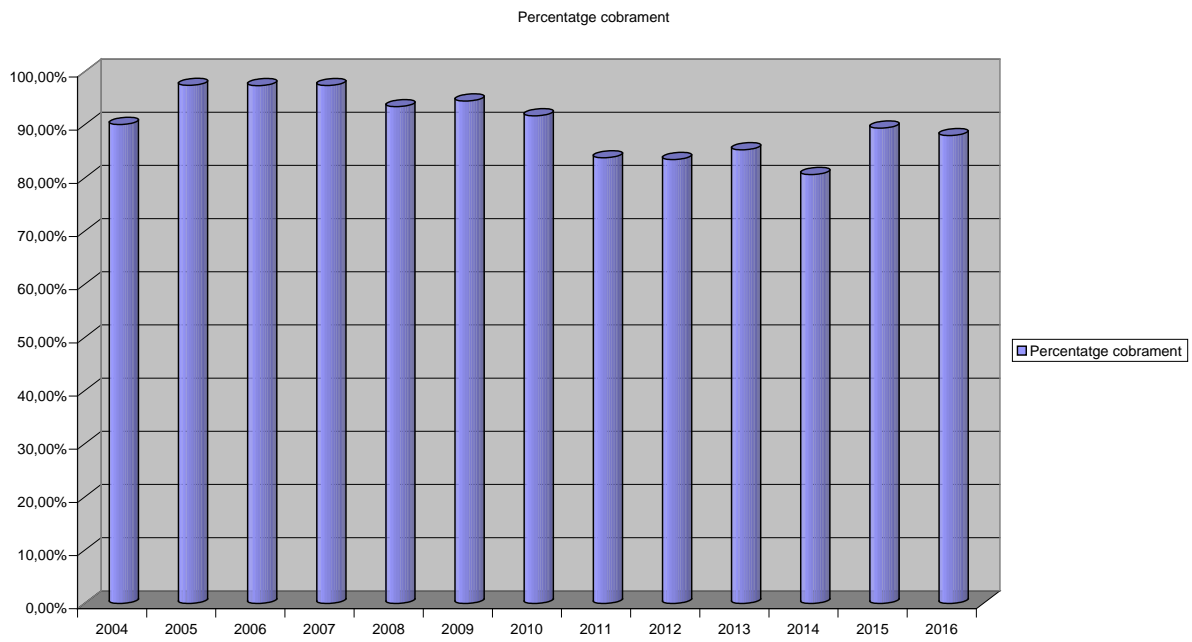


Import anul·lat

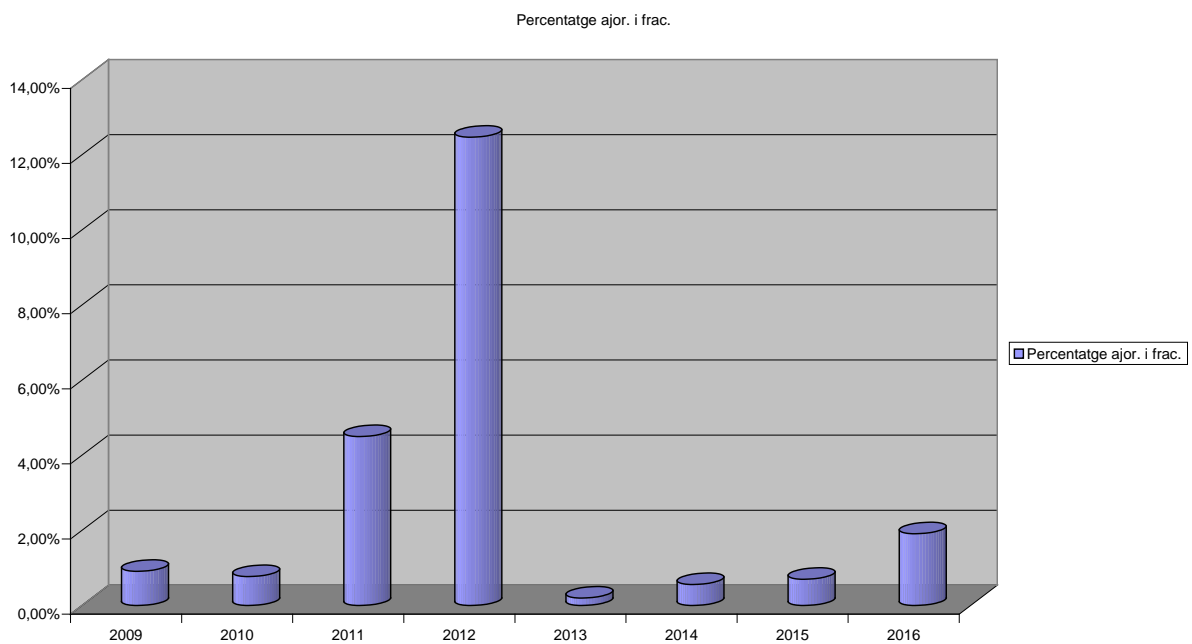


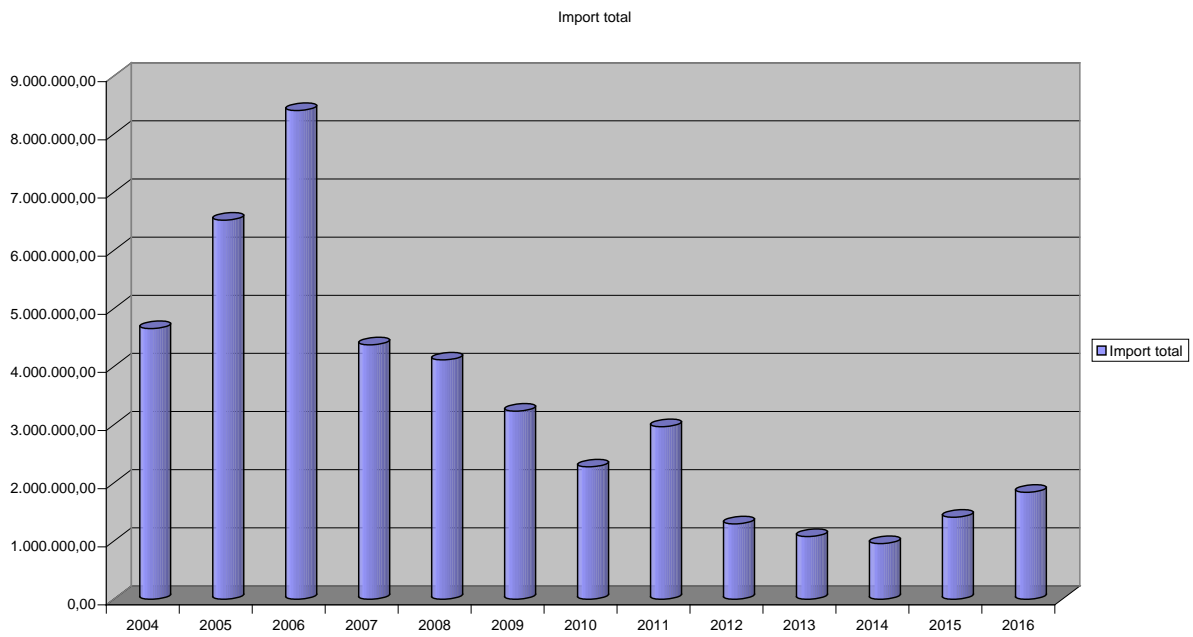
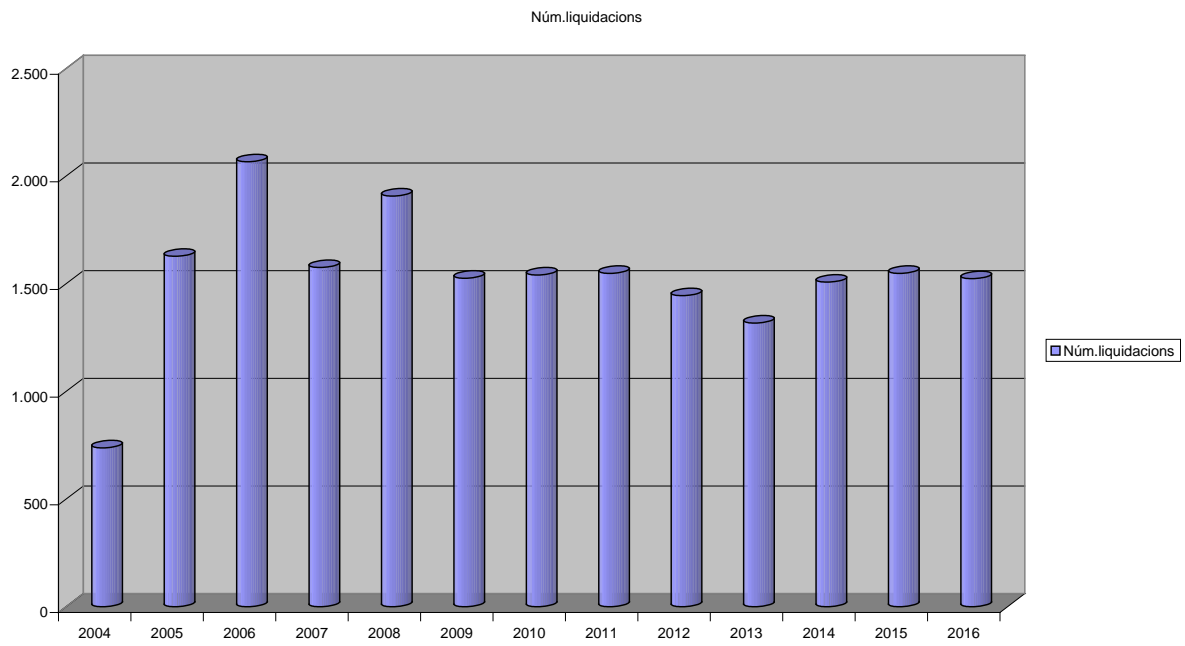
Import cobrat



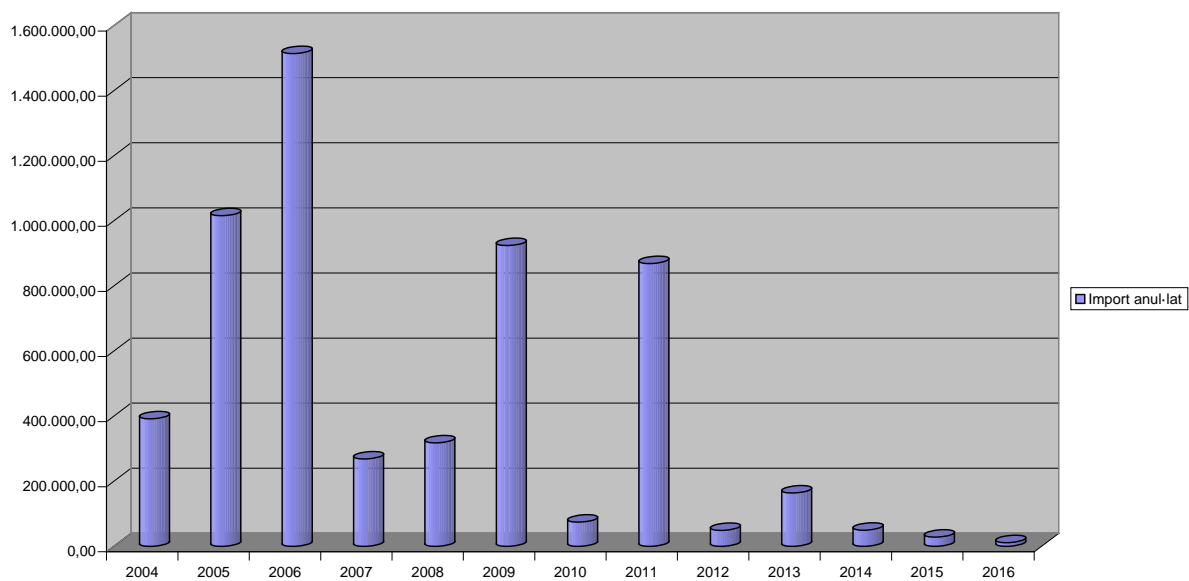


Impost sobre Construccions, Instal·lacions i Obres

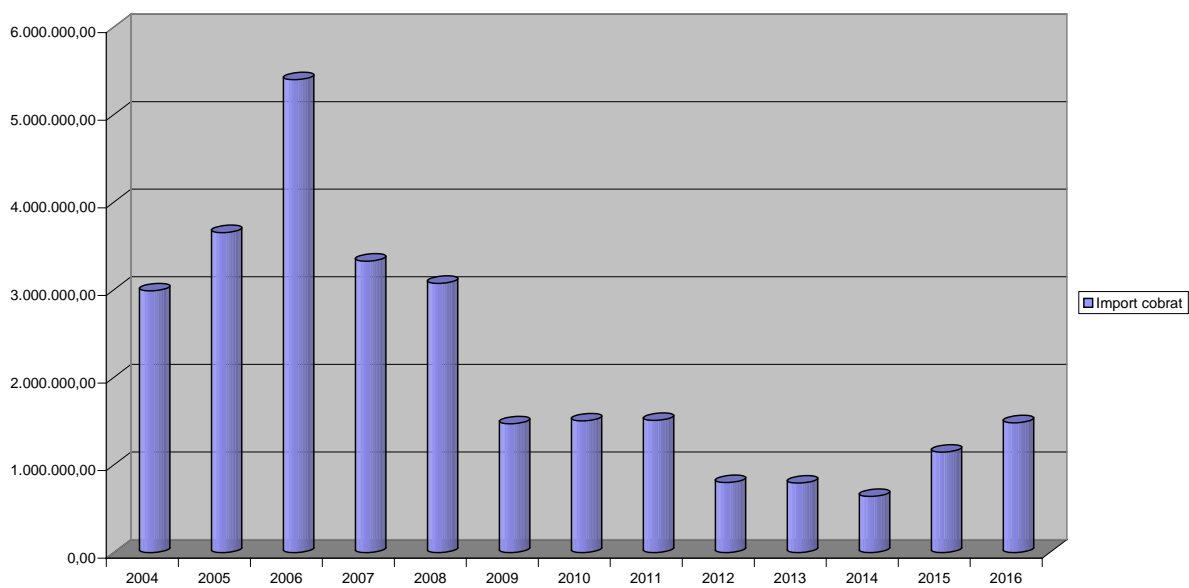


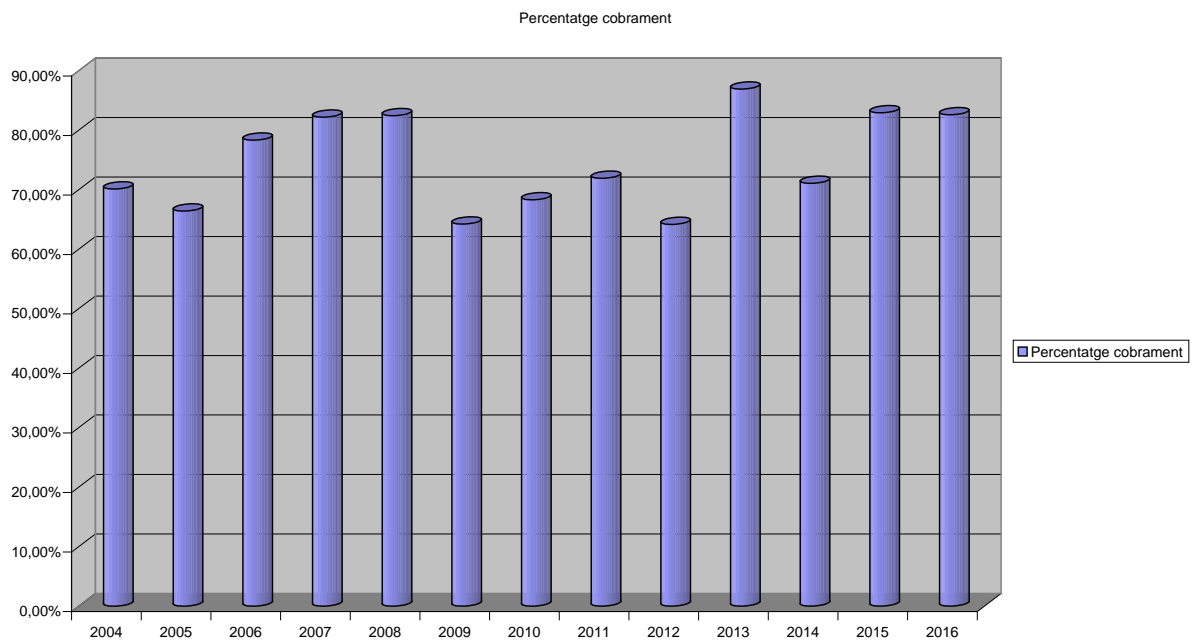


Import anul-lat

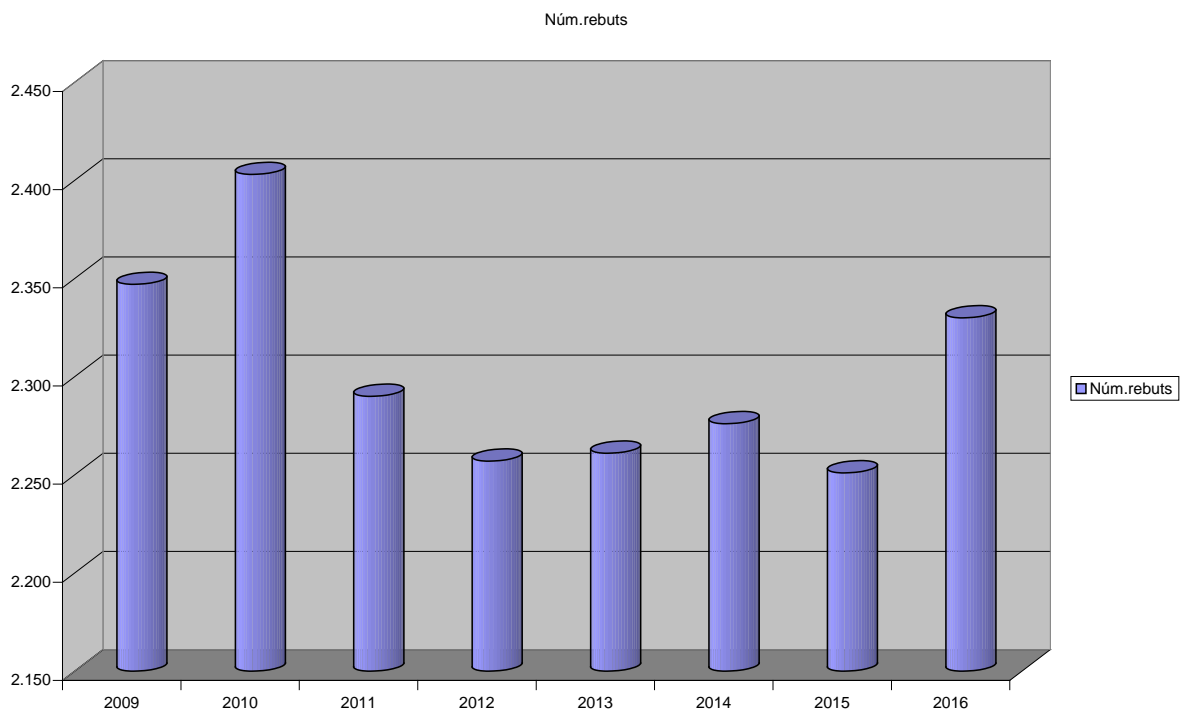


Import cobrat

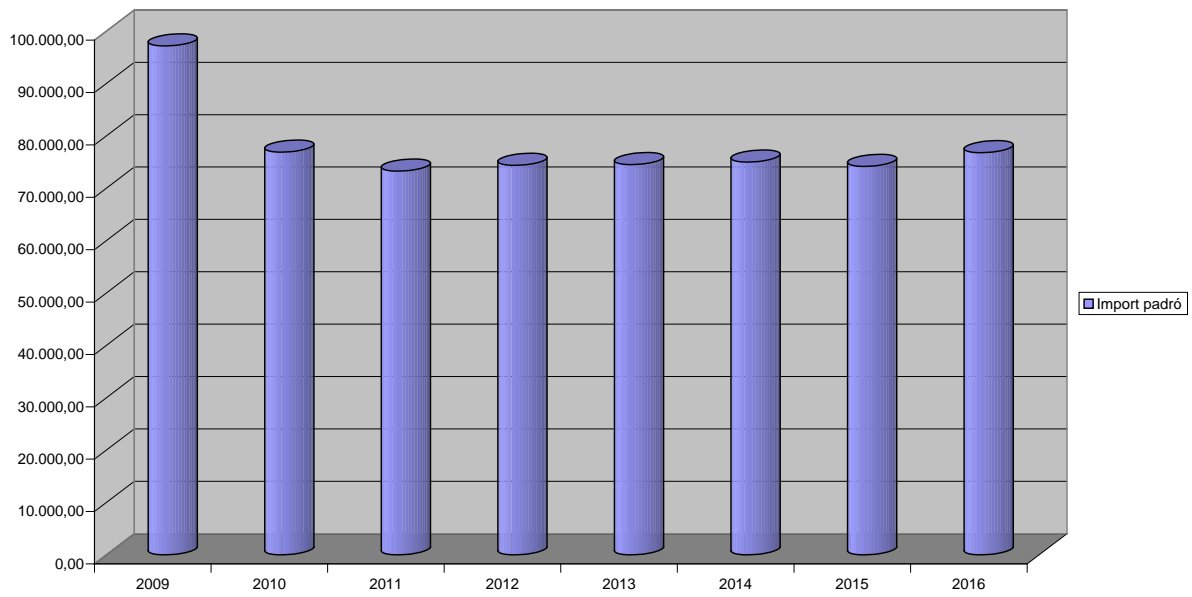




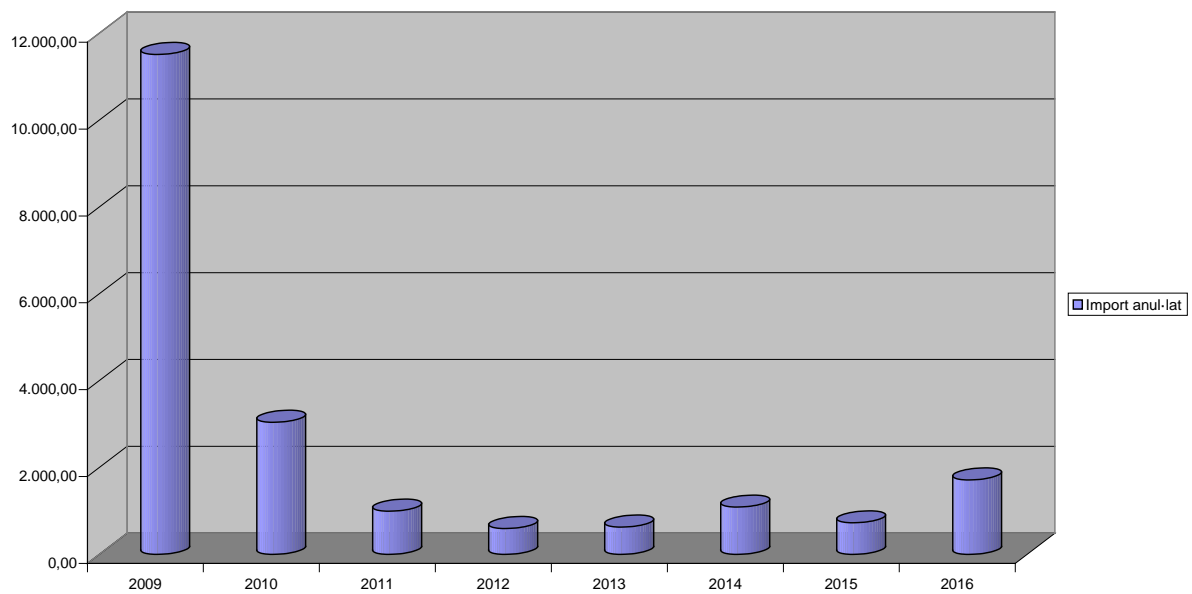
Padró de la taxa pels serveis de control i tinença d'animals



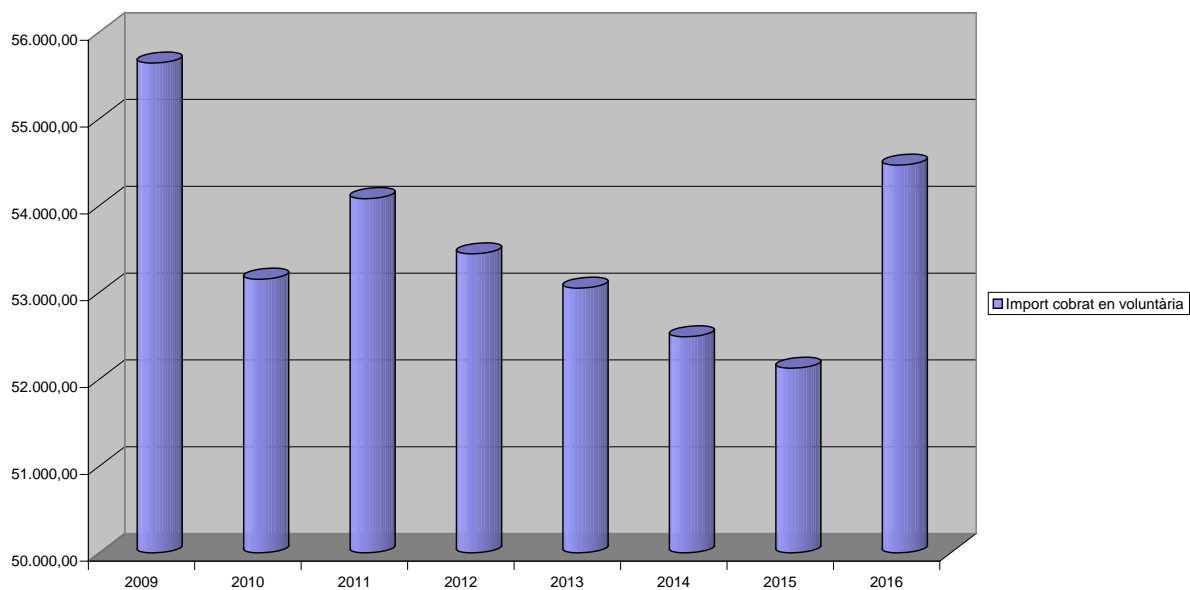
Import padró



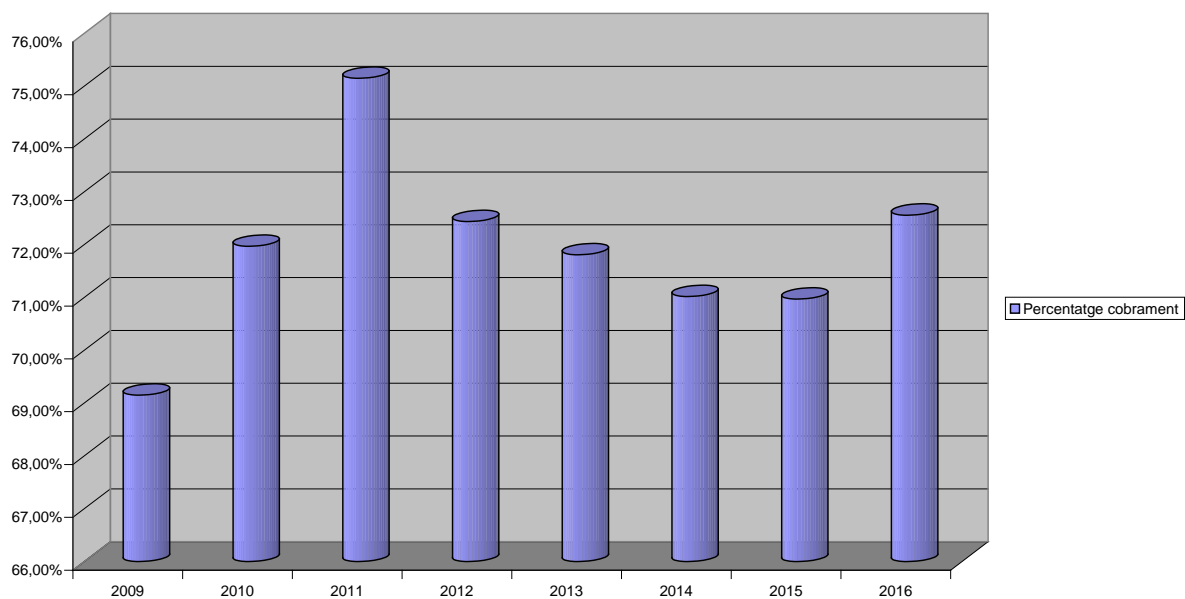
Import anul-lat



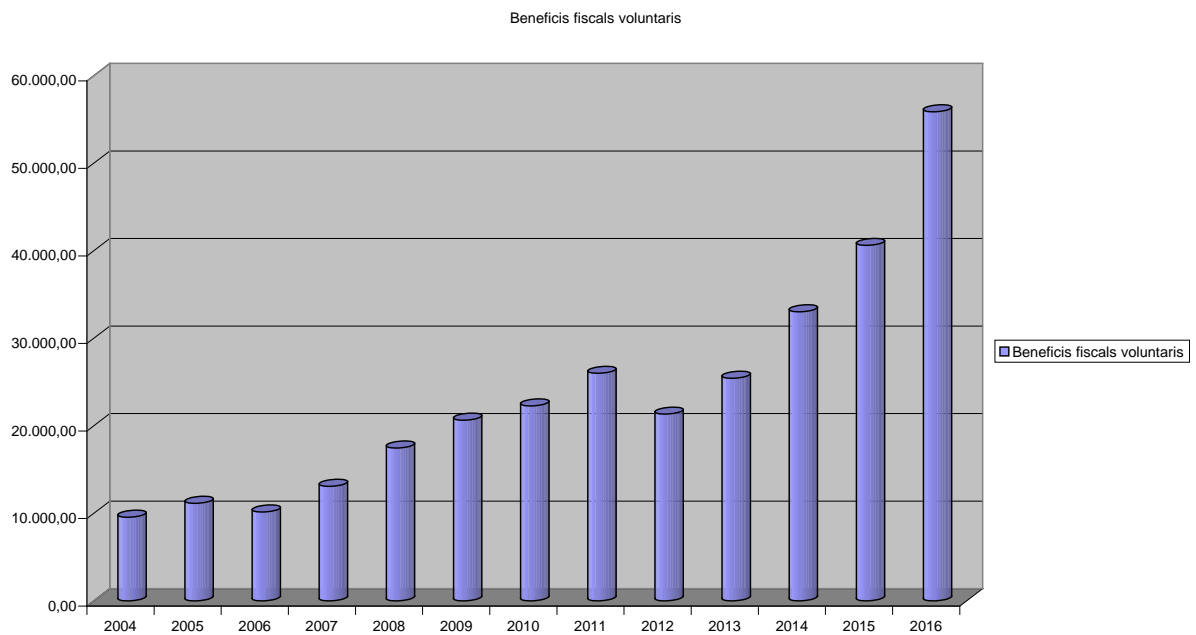
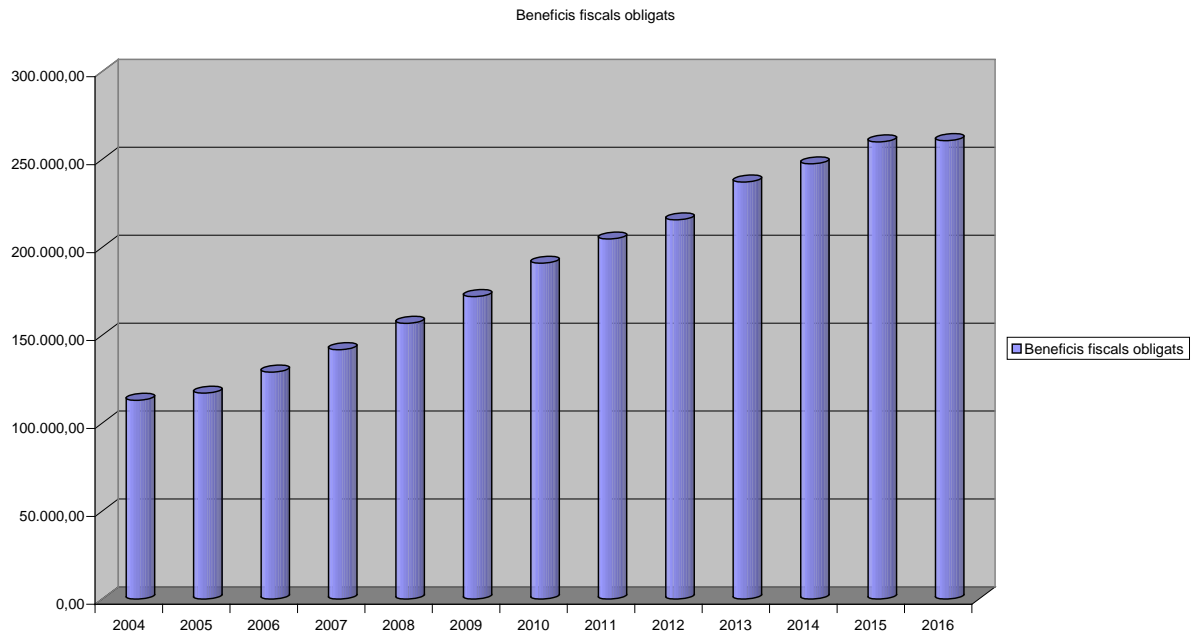
Import cobrat en voluntària



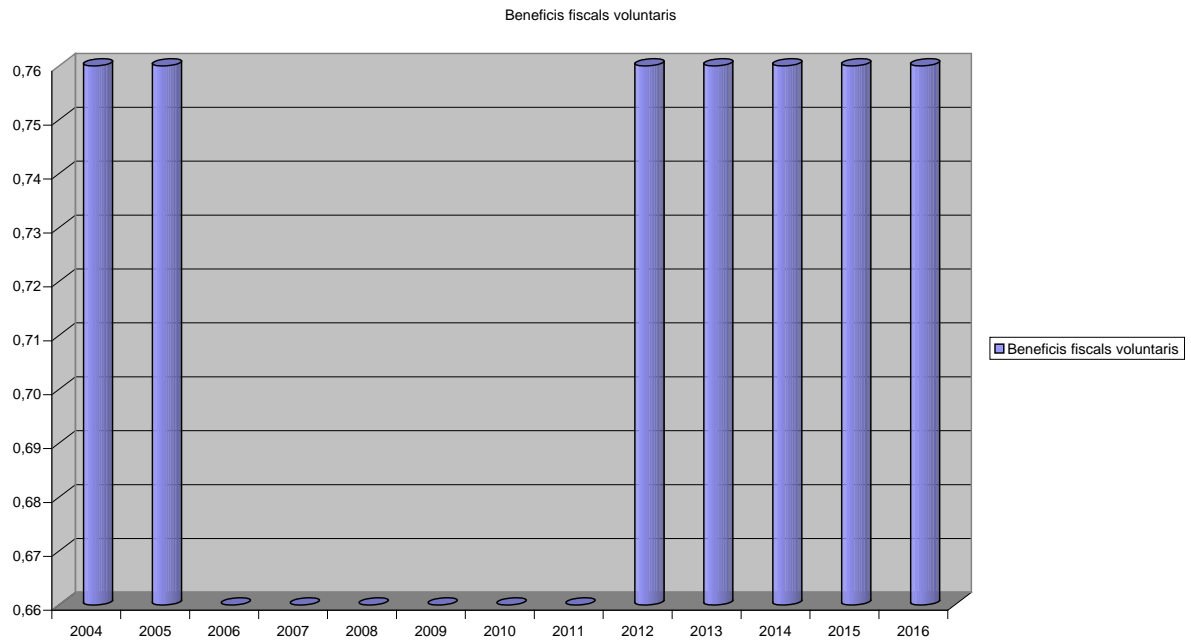
Percentatge cobrament



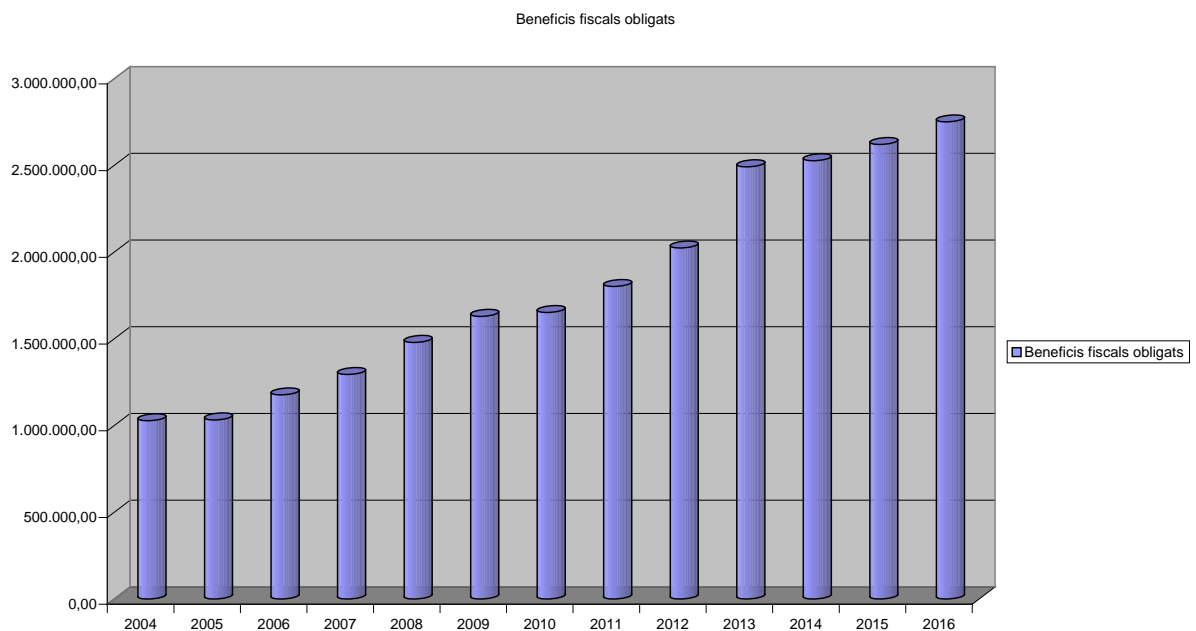
Import beneficis fiscals IVTM



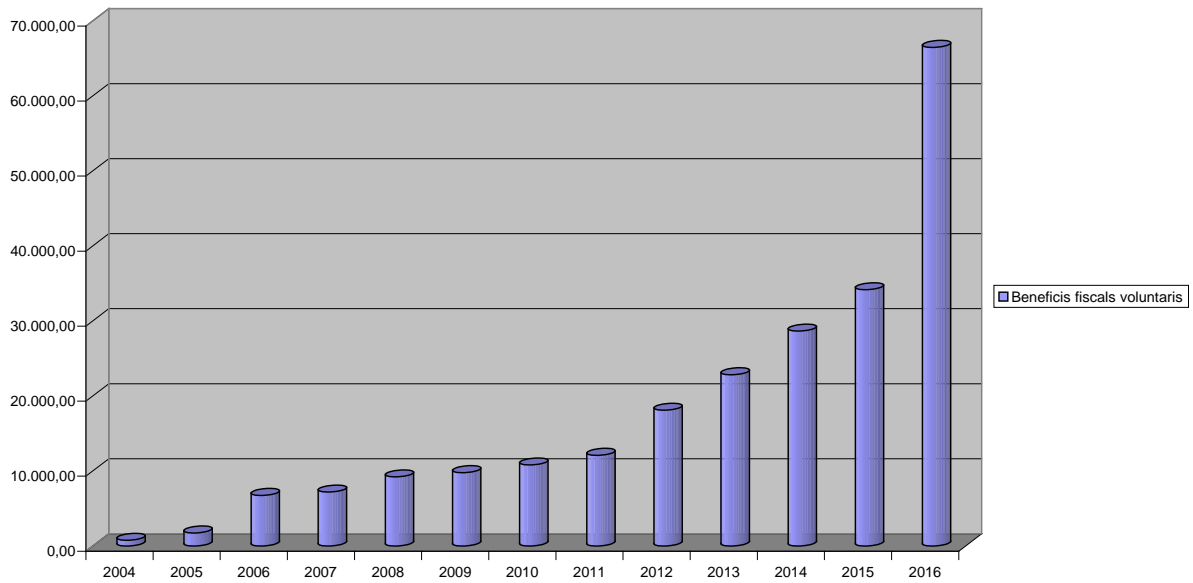
Import beneficis fiscals ICIO



Import beneficis fiscals IBI

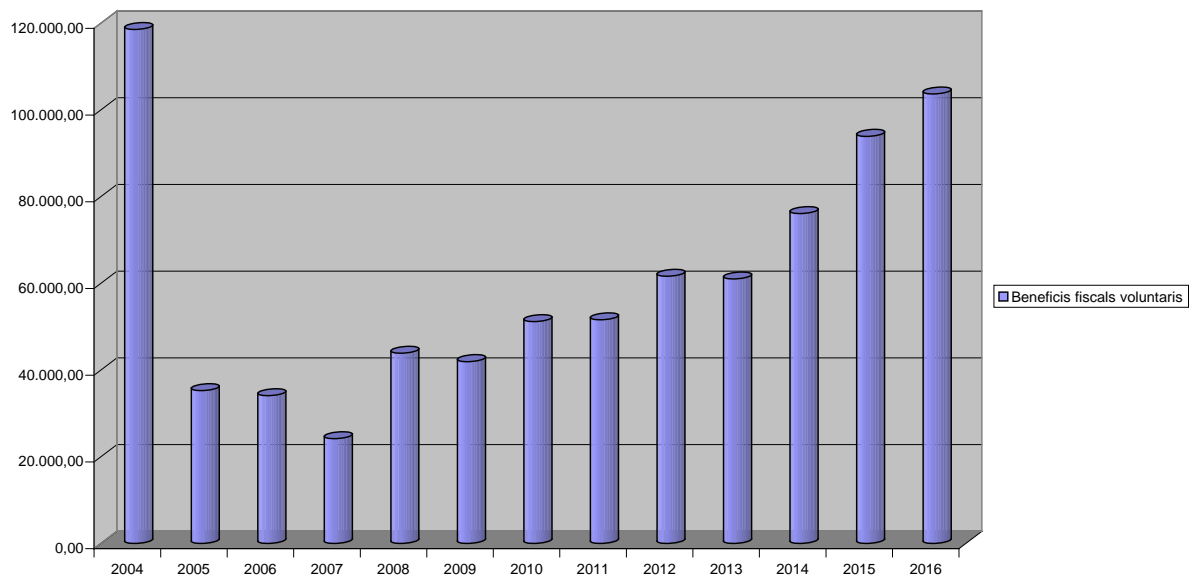


Beneficis fiscals voluntaris

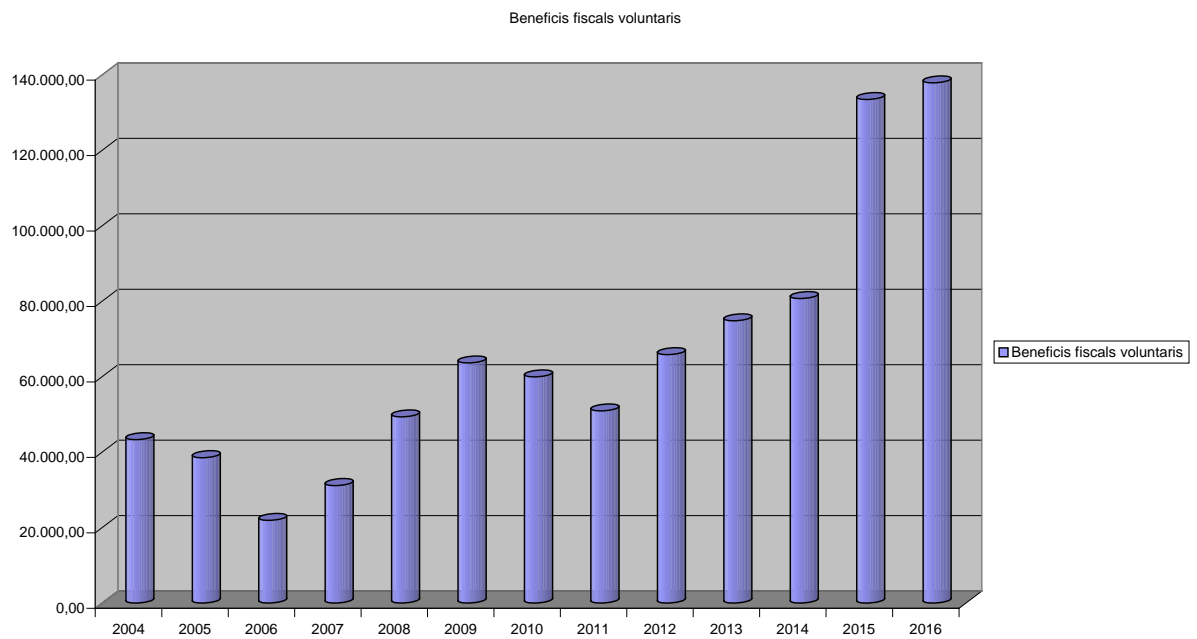
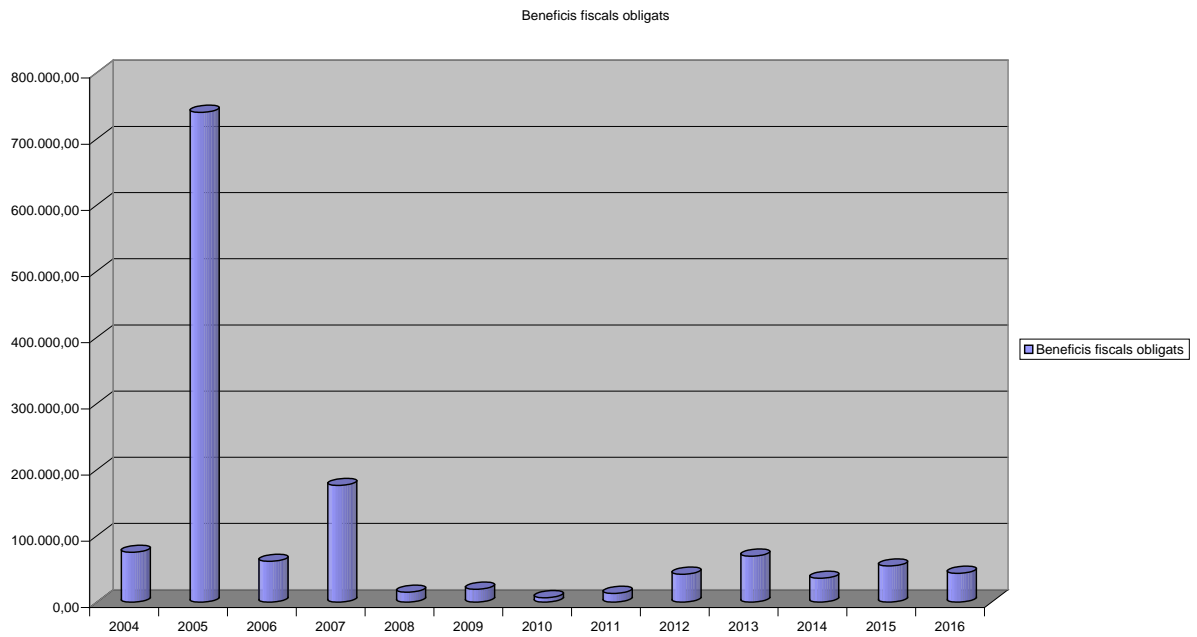


Import beneficis fiscals taxa pel servei de recollida i gestió de residus

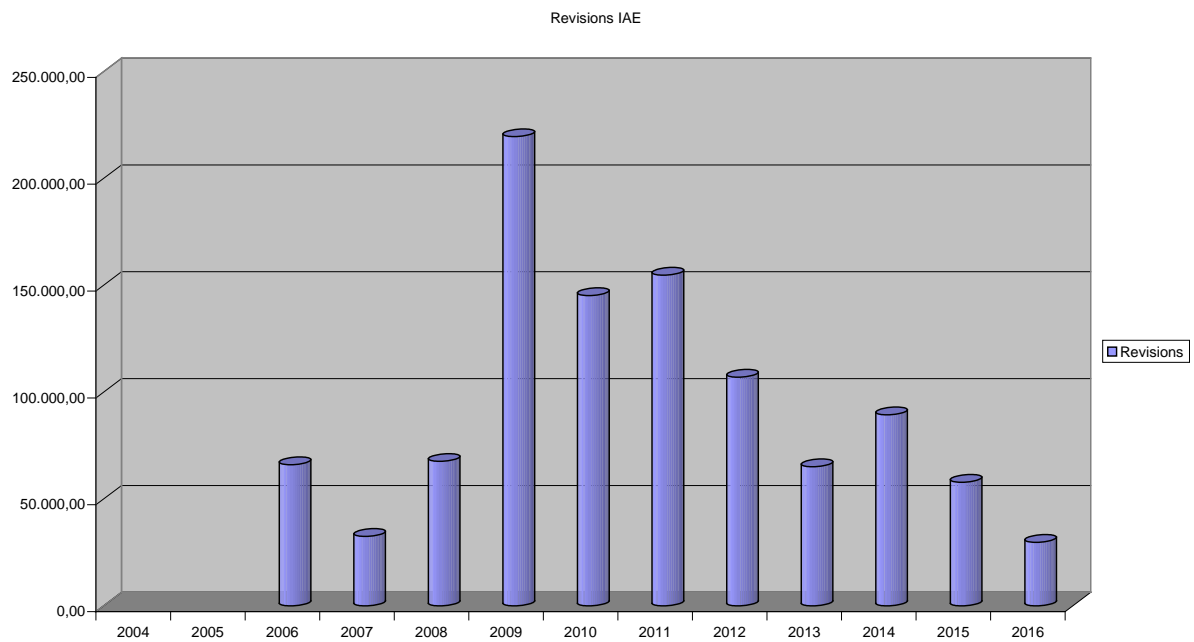
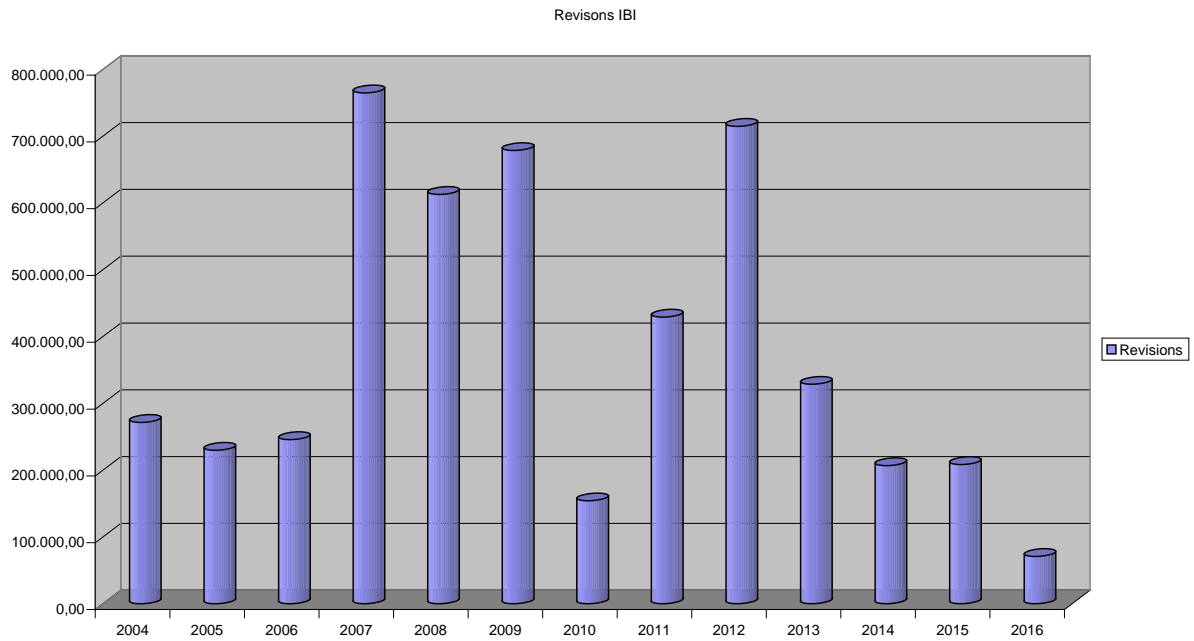
Beneficis fiscals voluntaris

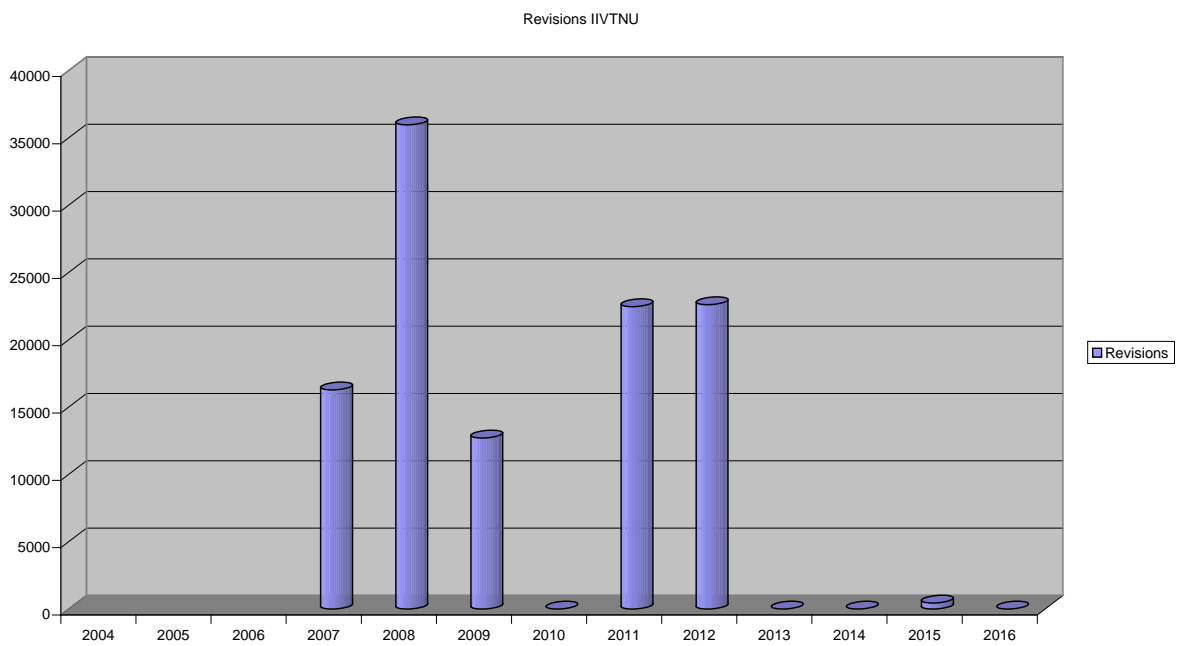
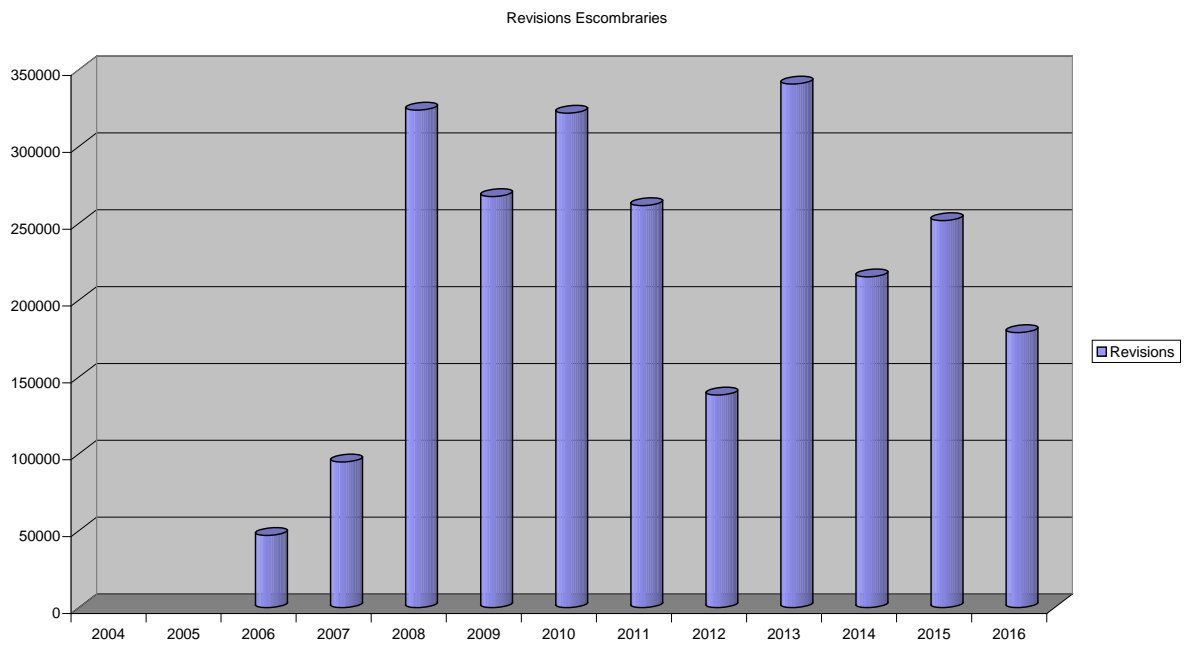


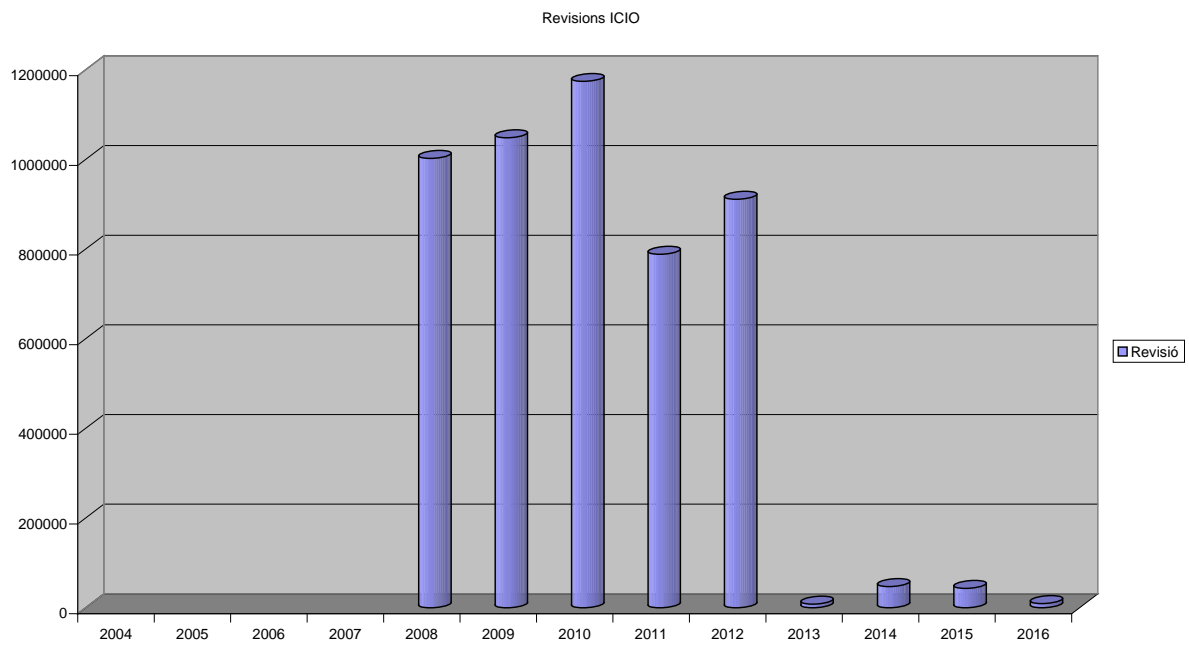
Import beneficis fiscals IIVTNU



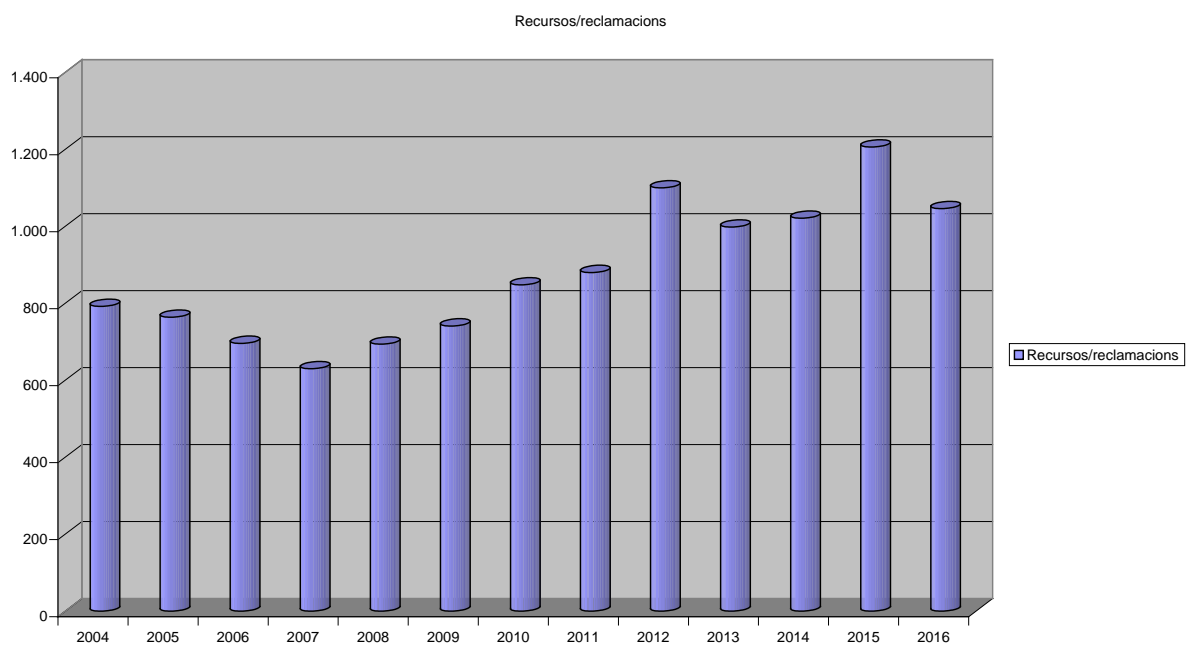
Altres ingressos

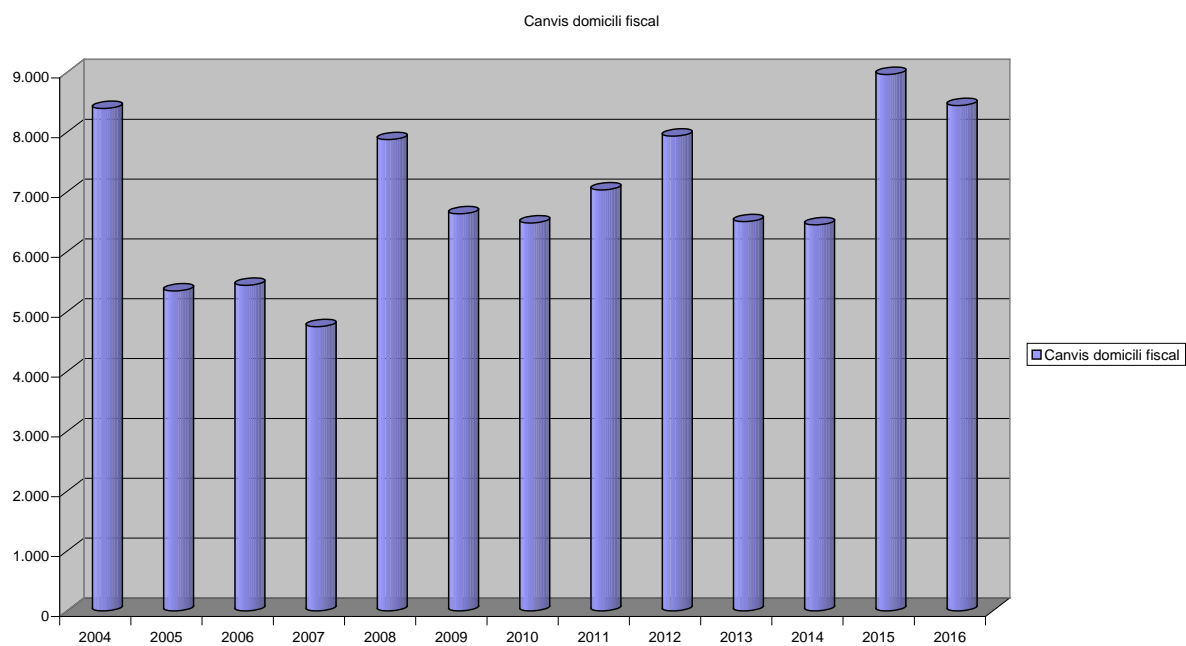




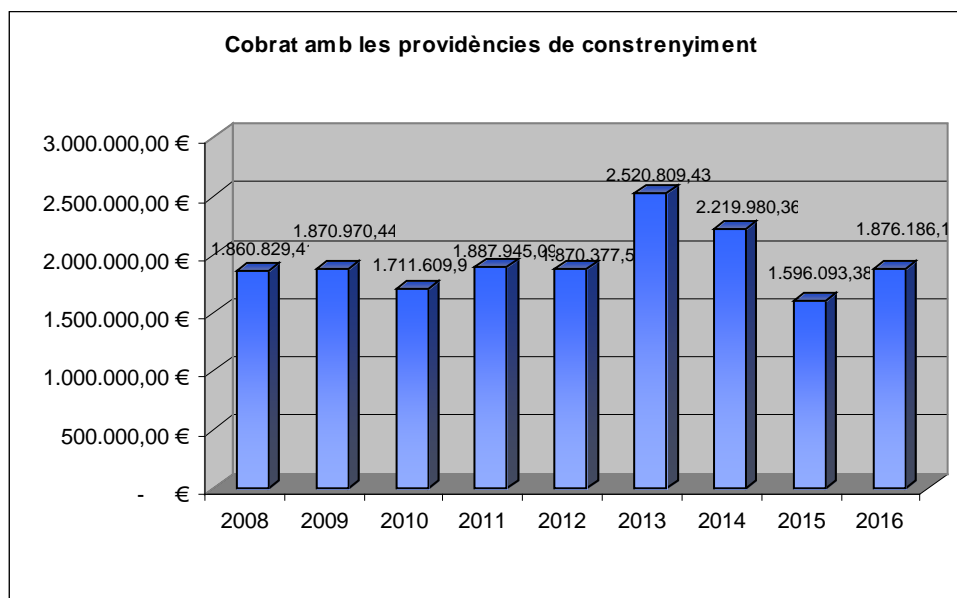


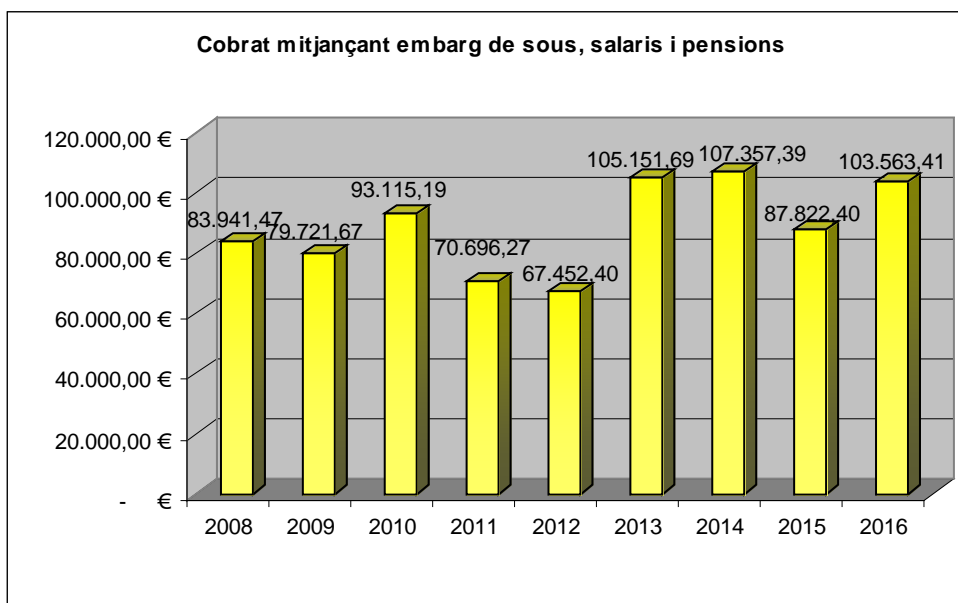
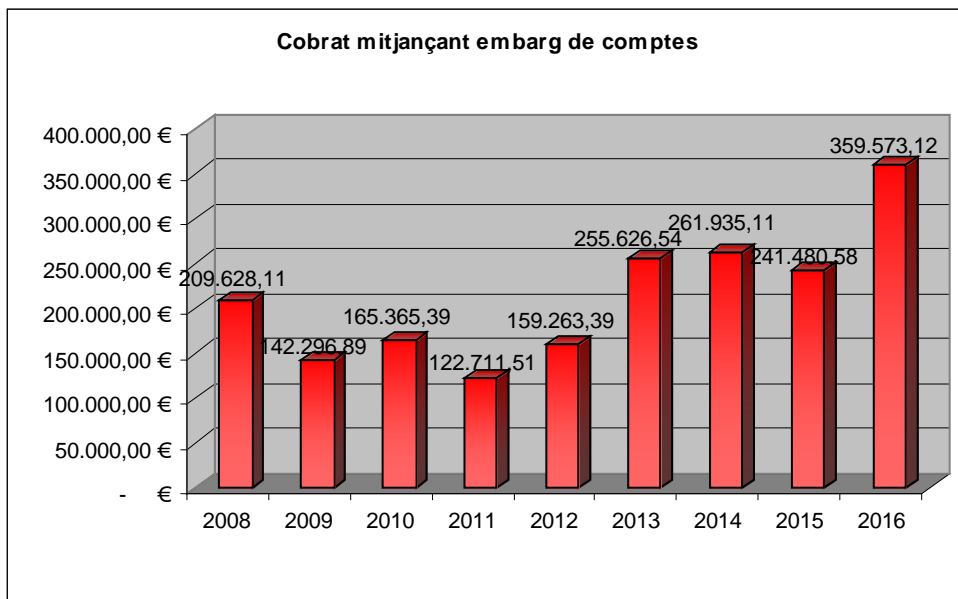
Altres actuacions

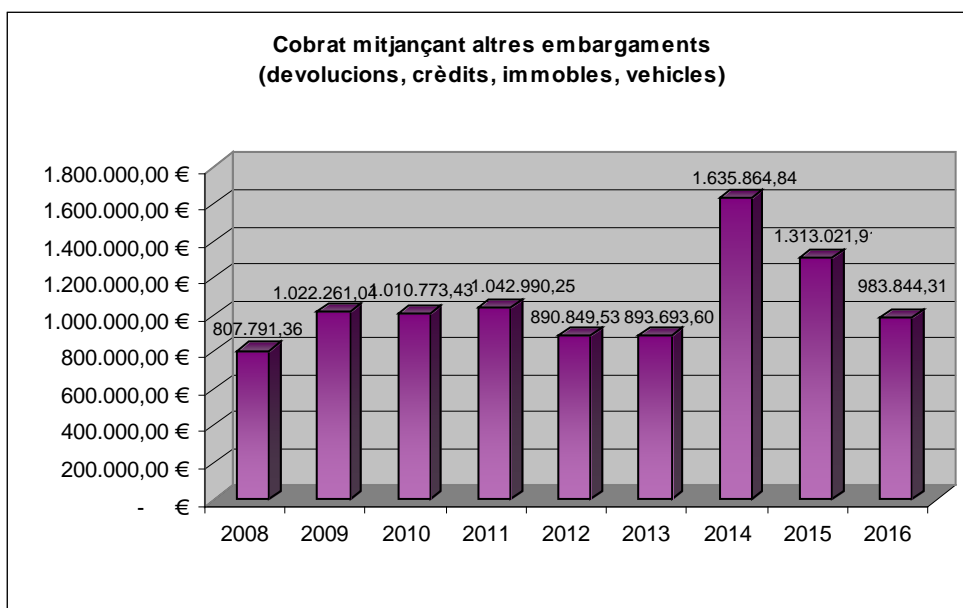
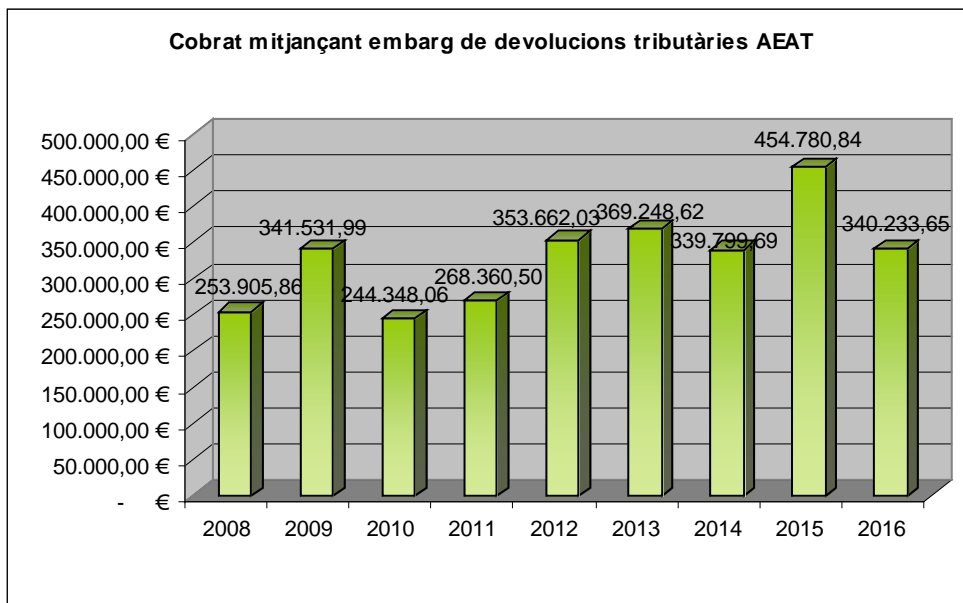


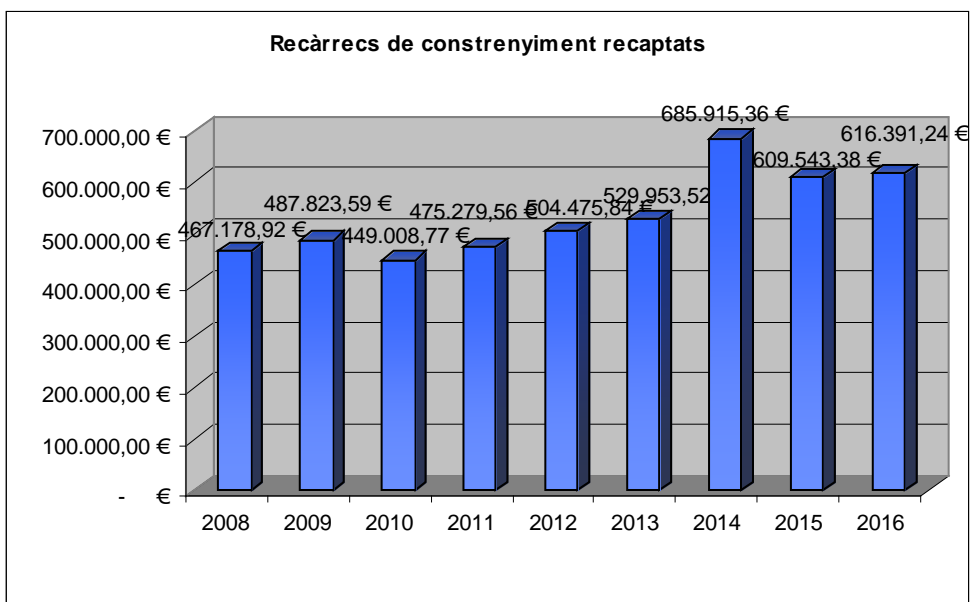
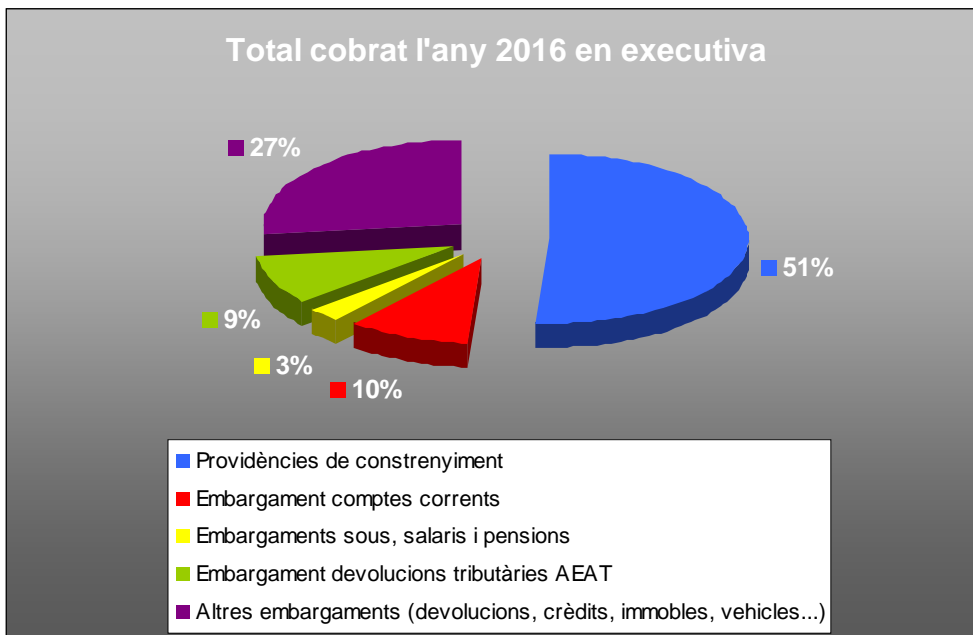


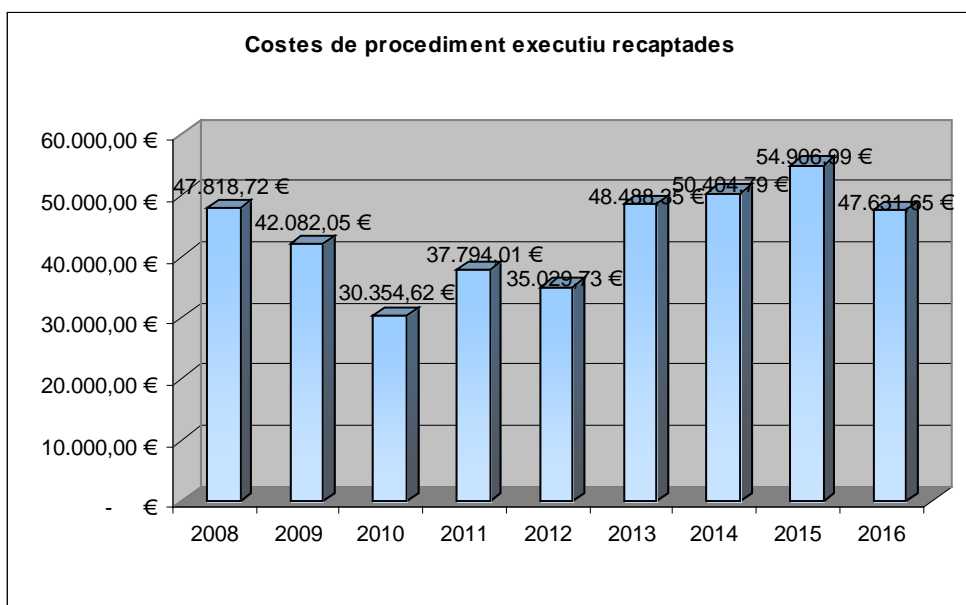
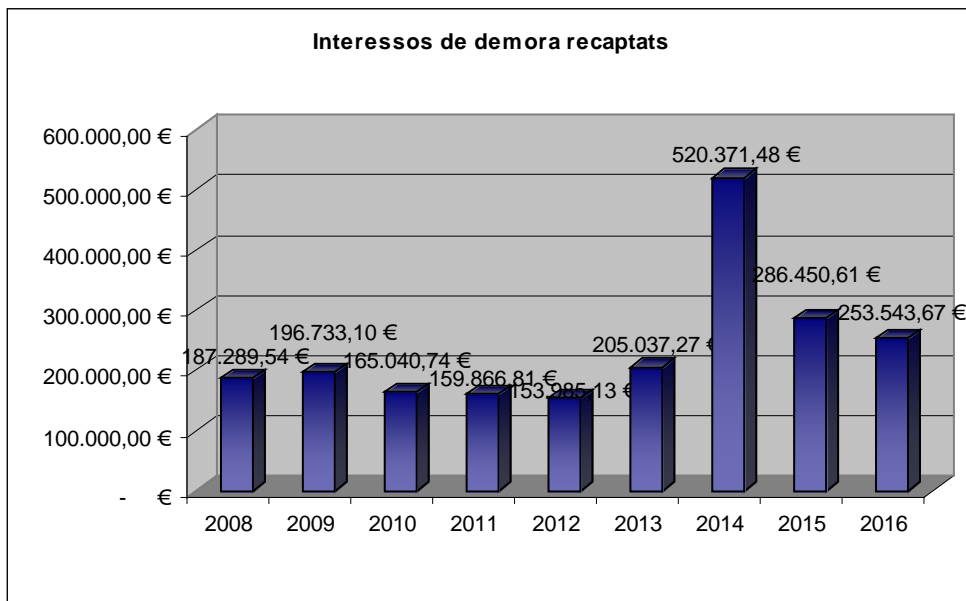
6.7. Estadístiques Recaptació

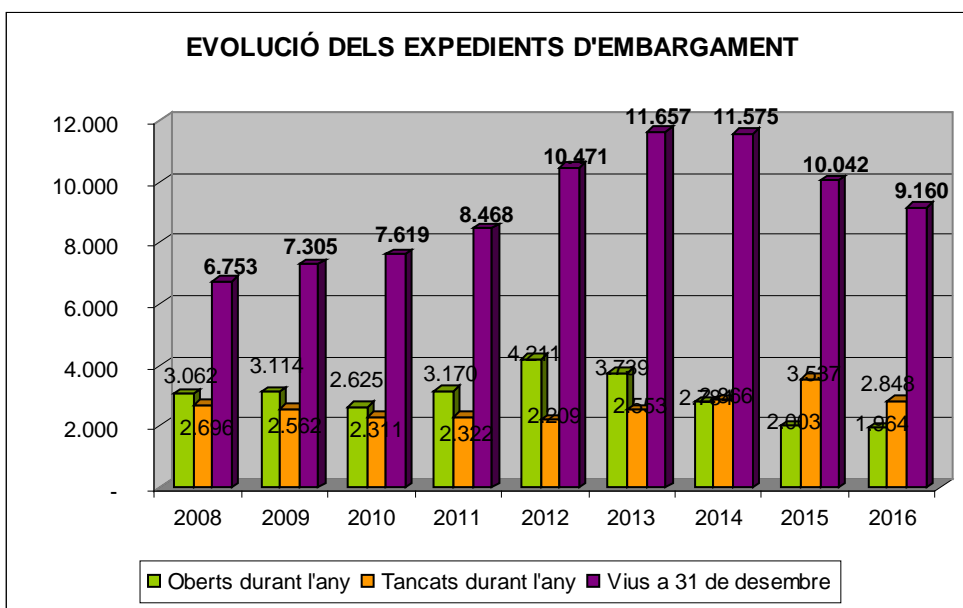
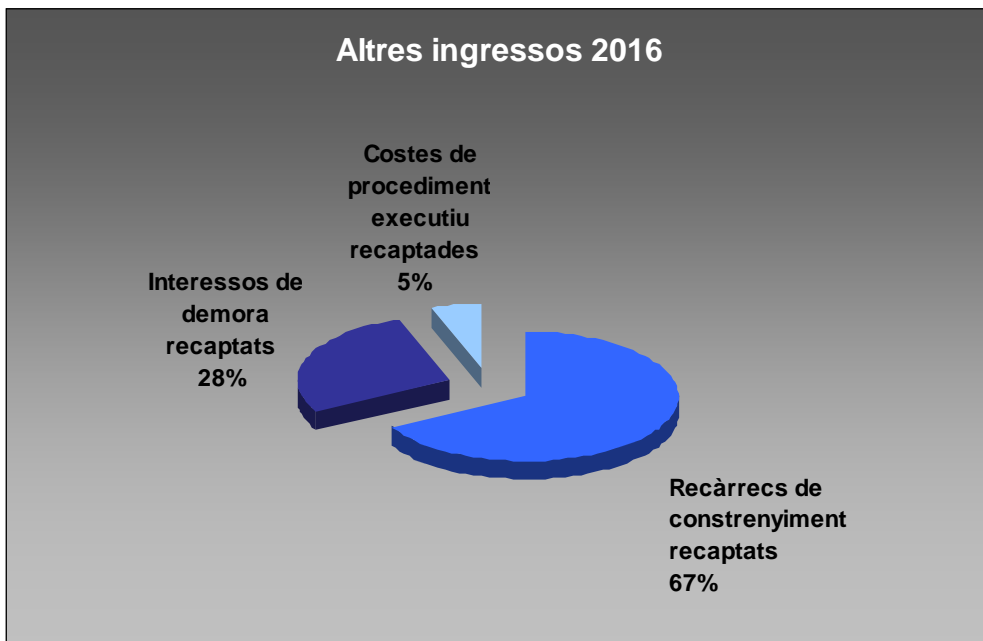


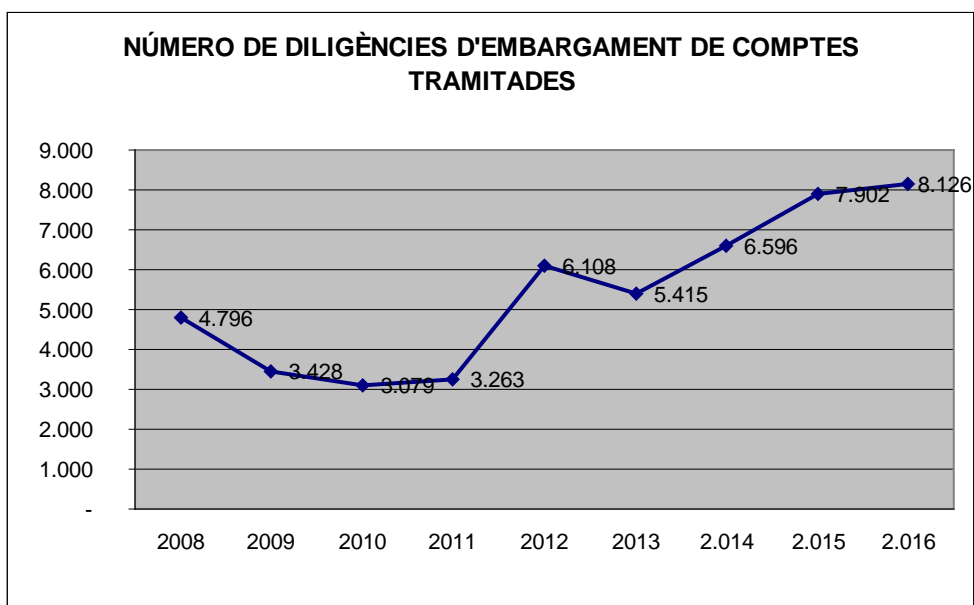
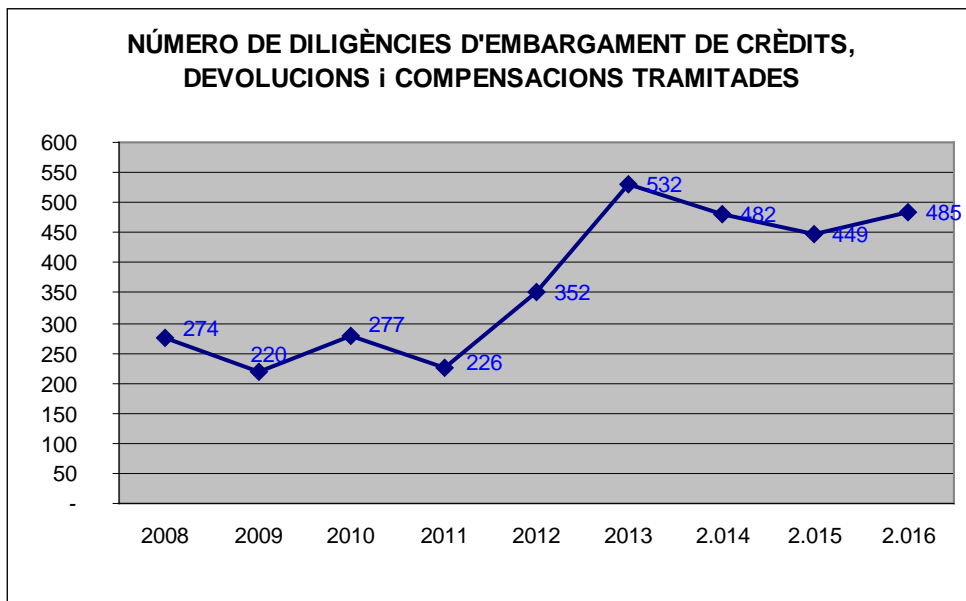


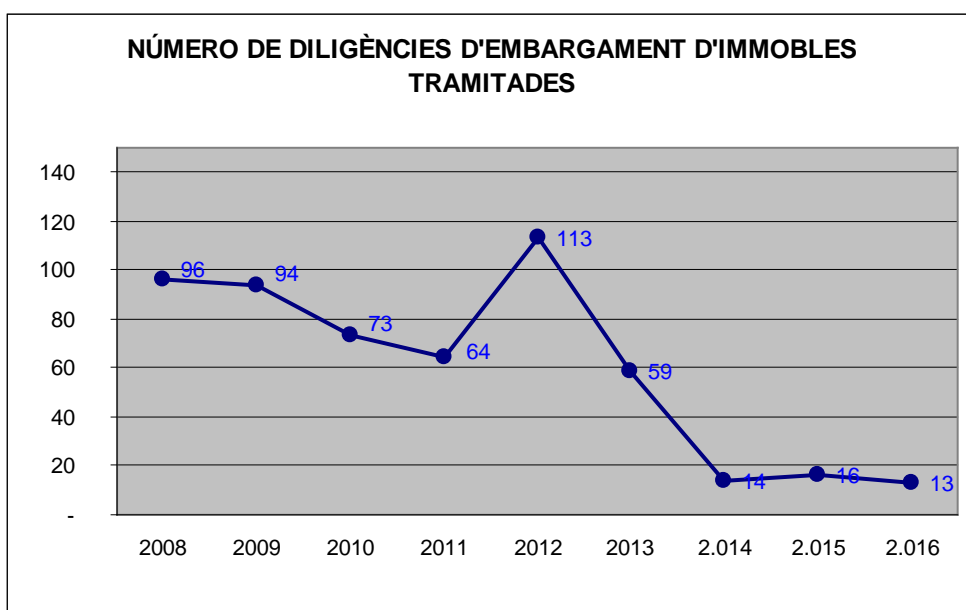
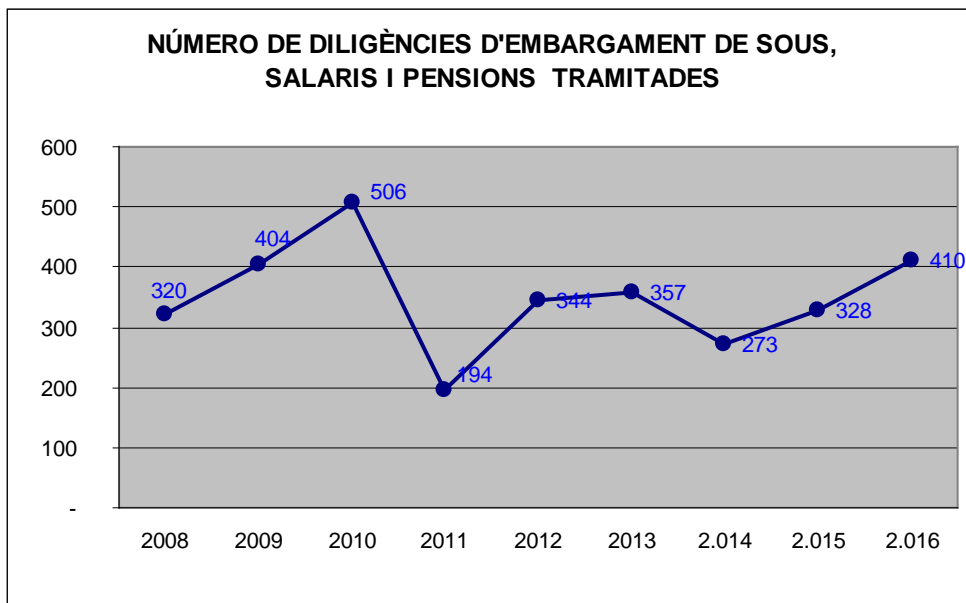


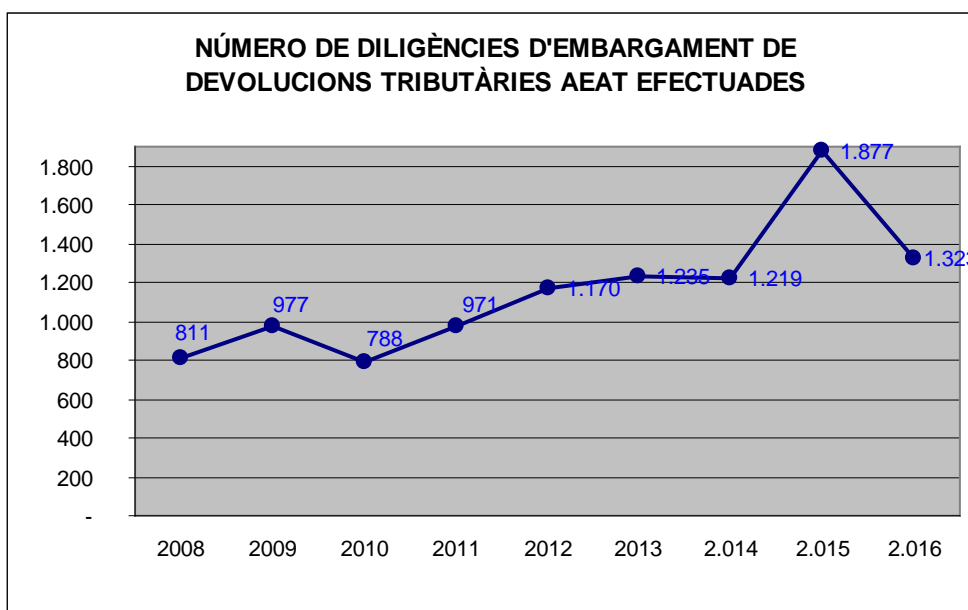
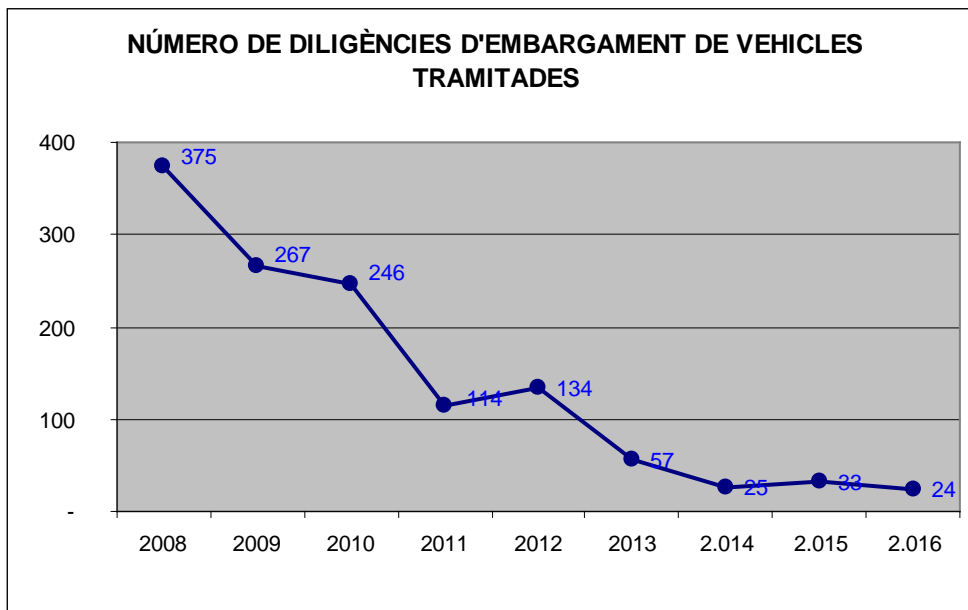


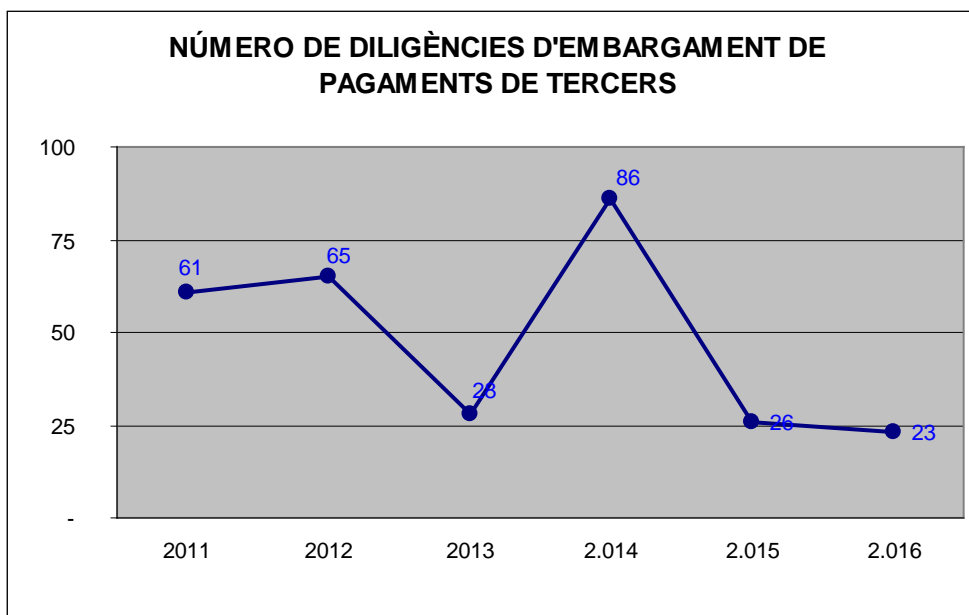
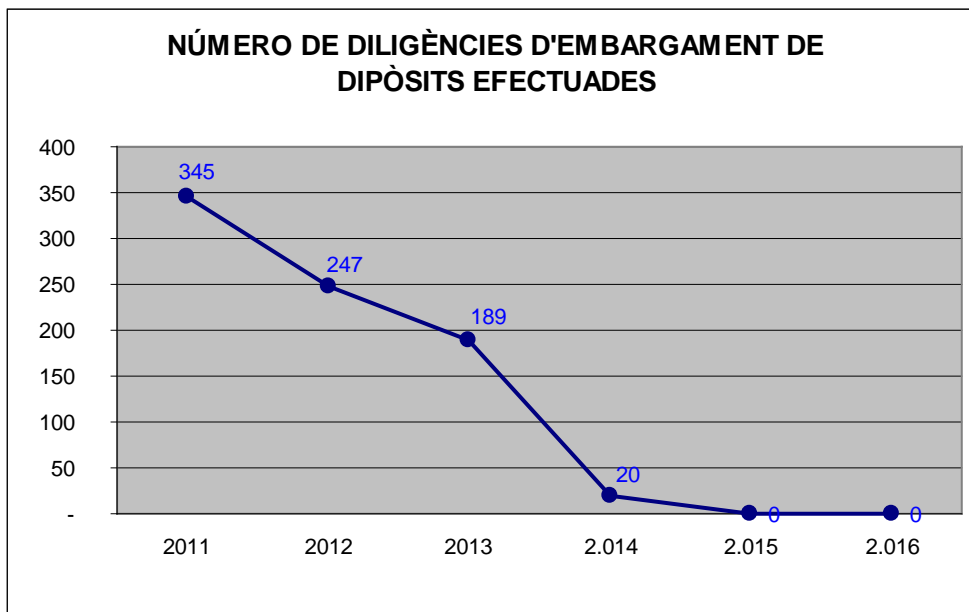


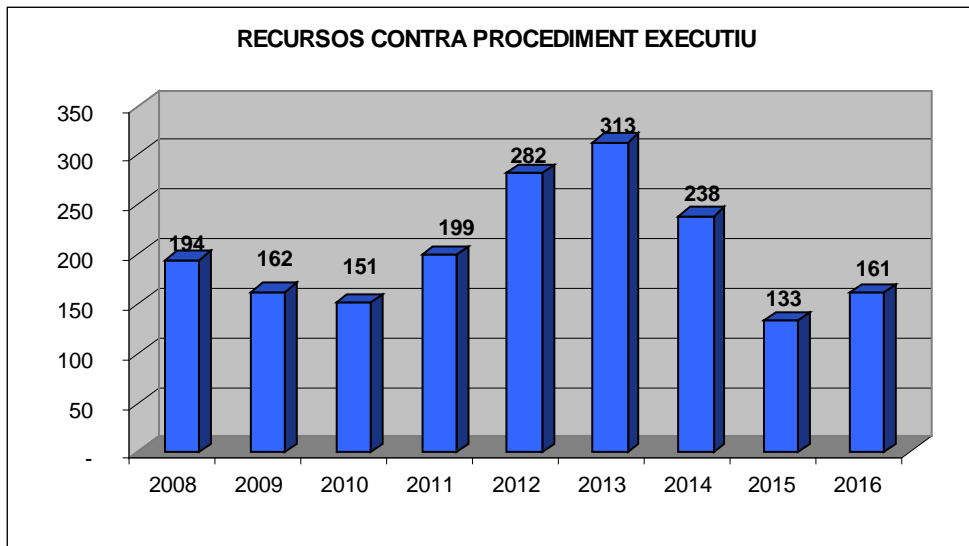
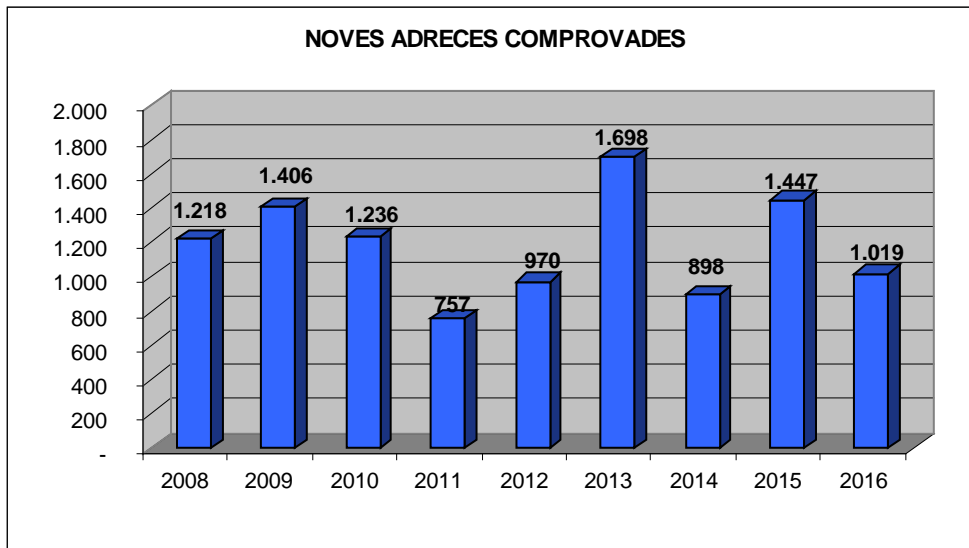


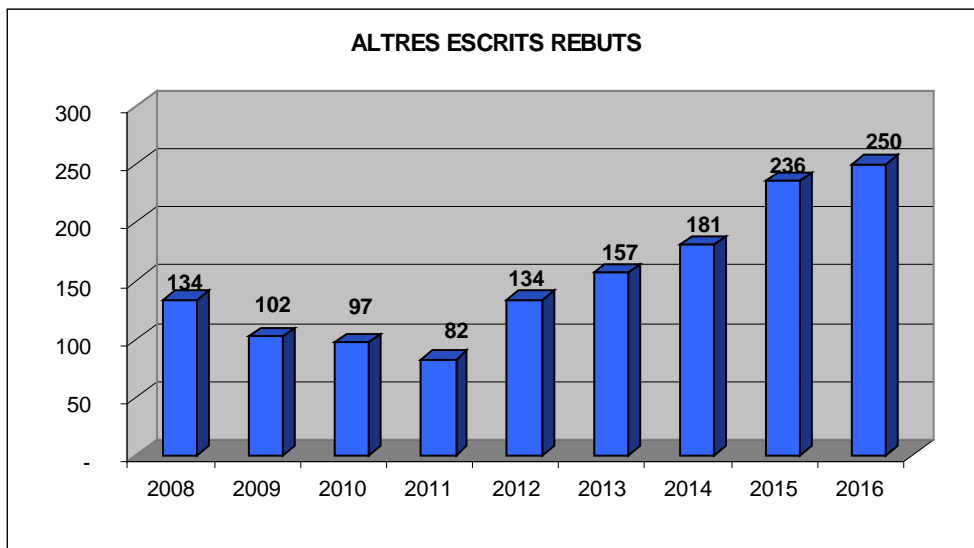
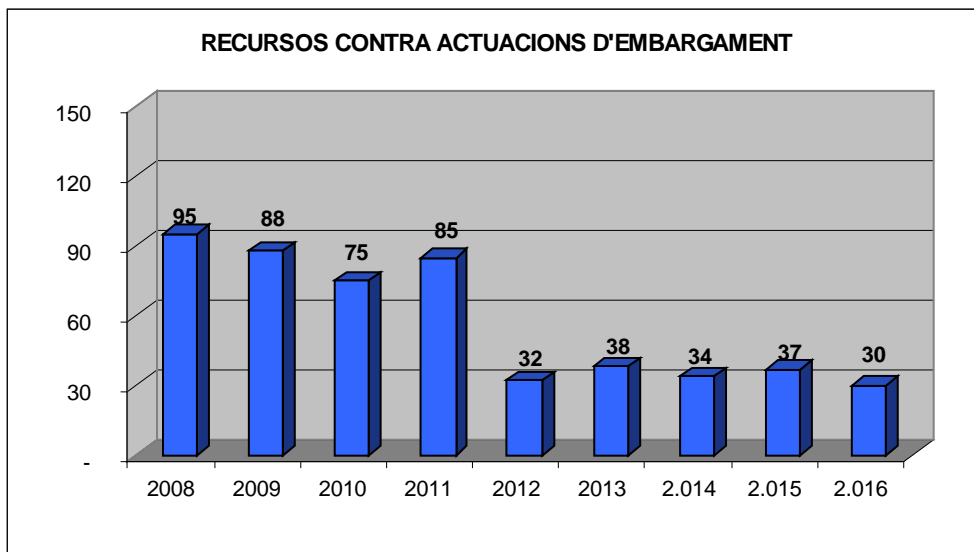


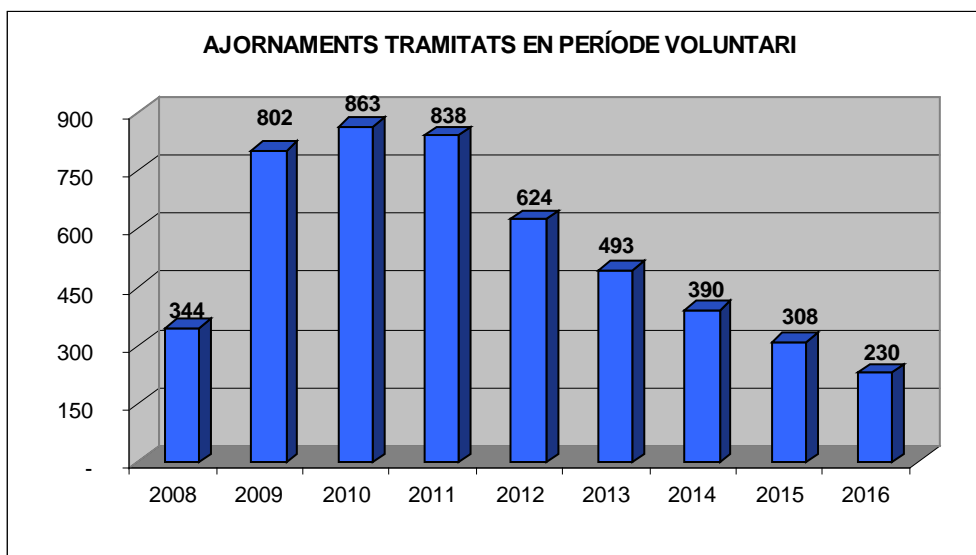
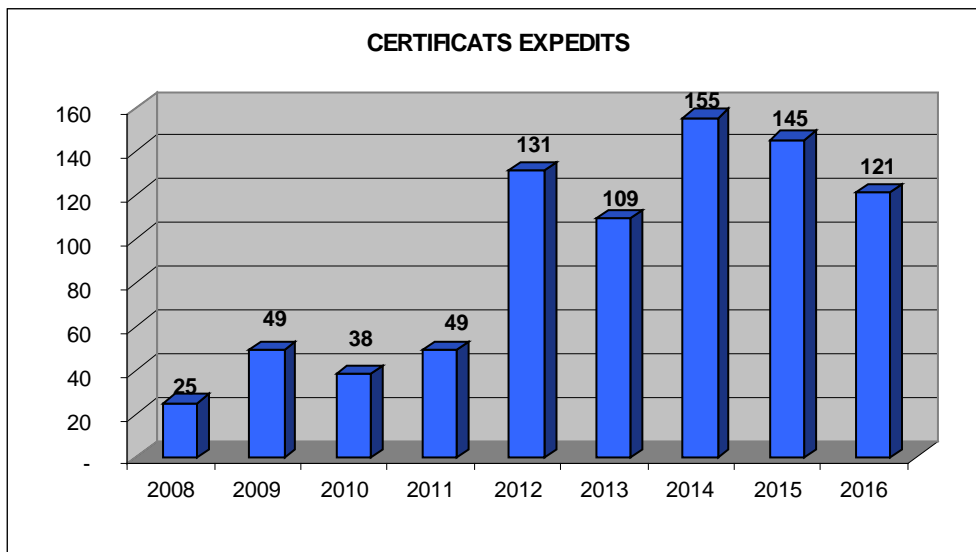


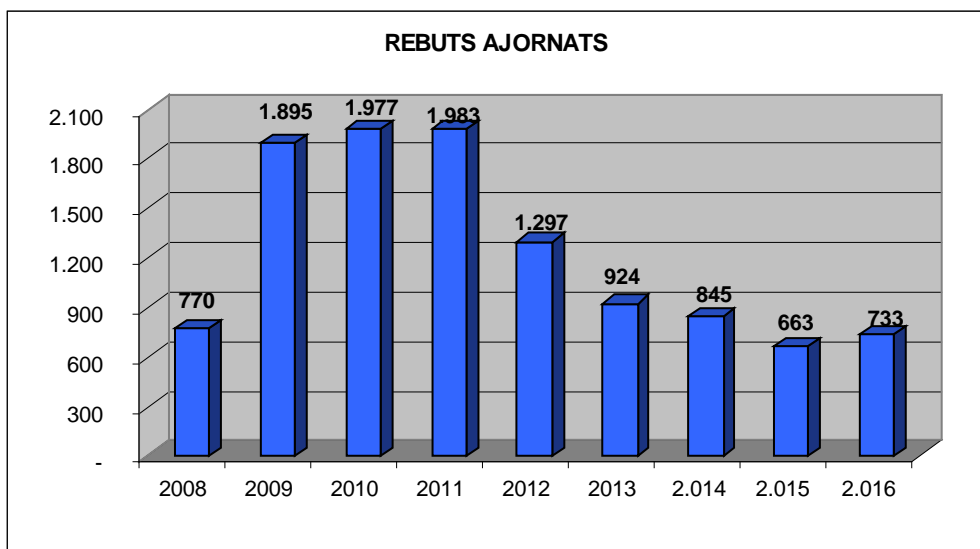
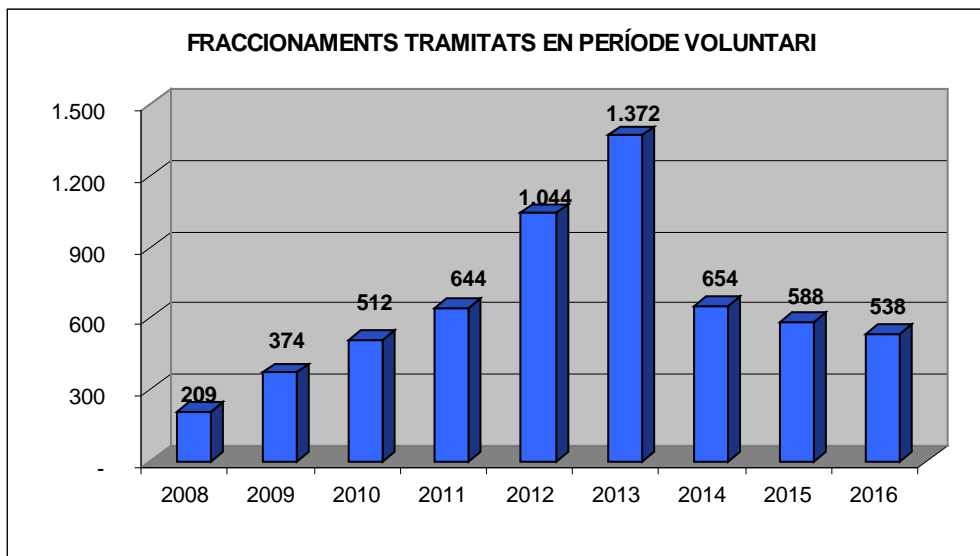


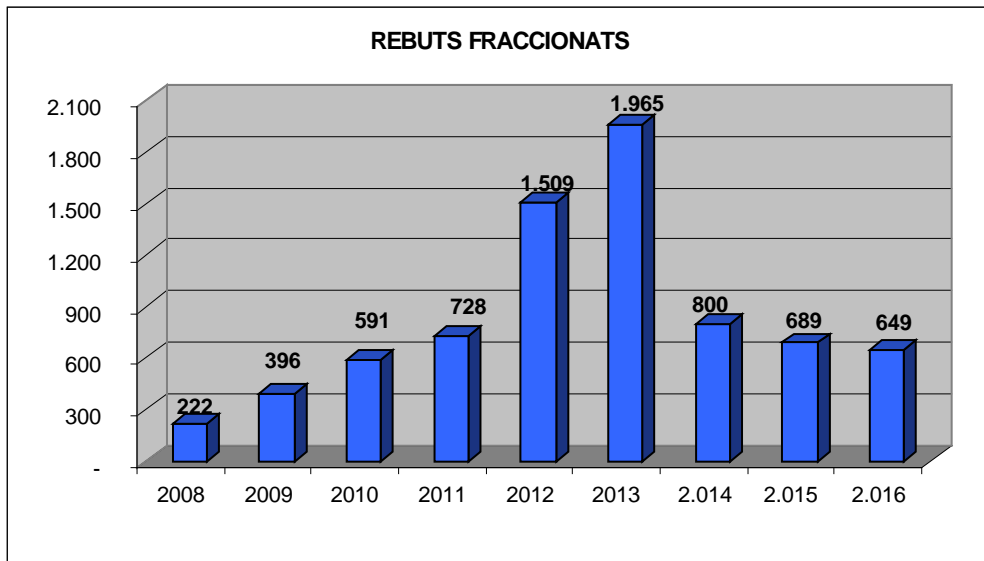


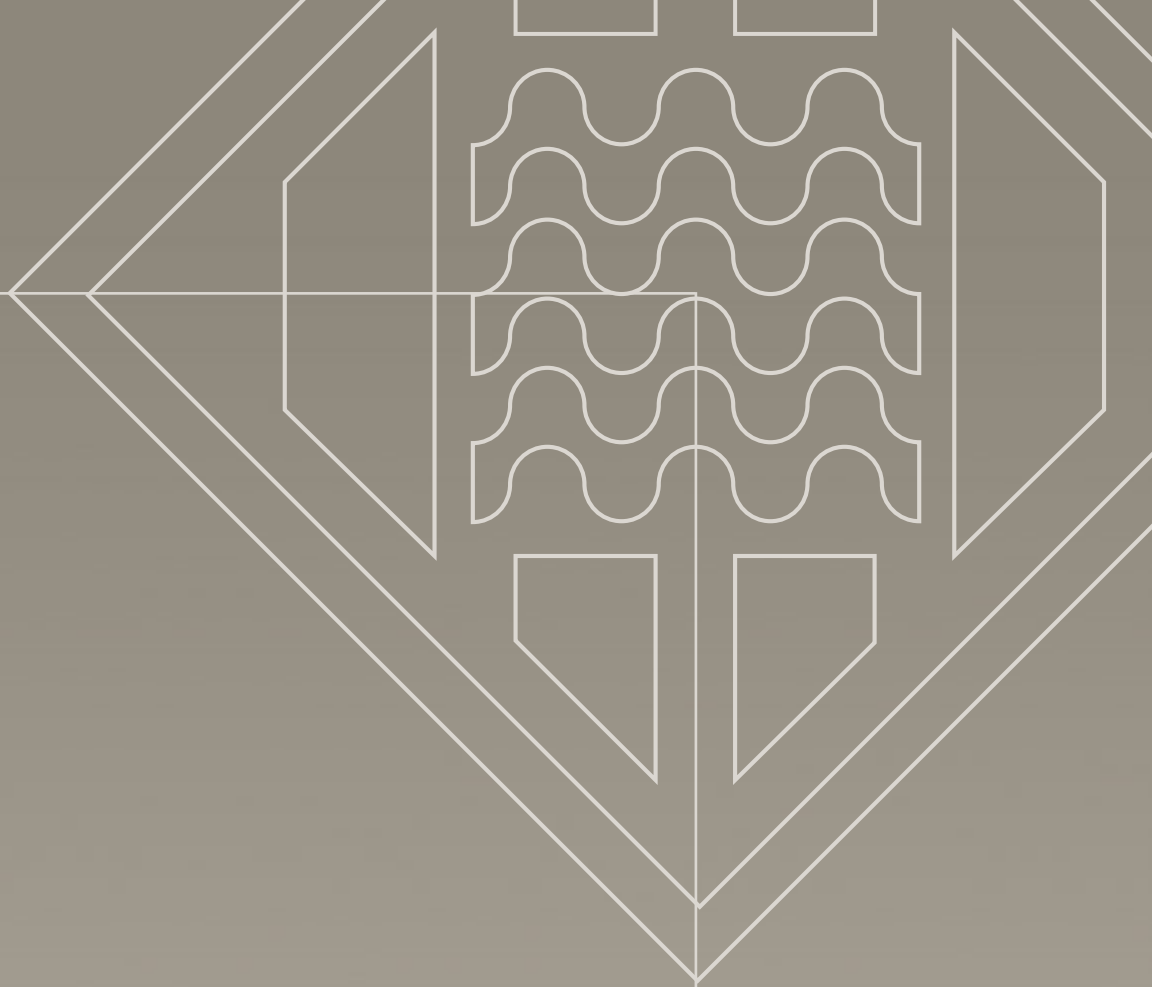












MEMÒRIA 2016

↳ **Ajuntament de Girona**

Plaça del Vi, 1
17004 GIRONA
Tel. 972 419 001
www.girona.cat