



Àrea d'Hisenda i Règim Interior

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

Índex

1. Hisenda i Règim Interior	5
1.1. Patrimoni i inventari	6
1.1.1. Funcions	6
1.1.2. Estructura.....	6
1.1.3. Actuacions	6
1.1.4. Consultes de gestió patrimonial.....	8
1.1.5. Operativa del programa de gestió integral del patrimoni GPA	9
1.1.6. Protecció del patrimoni	12
1.1.7. Cost de les assegurances	12
1.1.8. Destacats de l'any.....	12
1.2. Sistemes i Tecnologies de la Informació	16
1.2.1. El servei	16
1.2.2. Projectes	24
1.2.3. Dades econòmiques	34
2. Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació	37
2.1. Gestió Tributària i Recaptació	38
2.2. Inspecció de Tributs.....	43
3. Serveis Administratius	49
3.1. Serveis Administratius i Registre.....	50
3.1.1. Registre d'entrada.....	50
3.1.2. Registre de sortida.....	51
3.1.3. Exposició d'anuncis	52
3.1.4. Distribucions	53
3.1.5. Servei d'ordenances	54
3.2. Secció d'Estadística.....	56
3.2.1. Padró Municipal d'Habitants	56
3.2.2. Registre Municipal de Parelles de Fet.....	58
3.2.3. Per canals	59
3.2.4. Altres tasques	60
3.2.5. Eleccions: Congrés dels Diputats i Senat 2019, Municipals 2019 i Parlament Europeu 2019	60
3.3. Unitat de Reprografia	61
3.3.1. Antecedents	61
3.3.2. Activitat	61
4. Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC).....	63
4.1. Atenció presencial.....	64
4.2. Atenció telefònica.....	66

4.3. Informació amb ajuntamentinforma@ajgirona.cat.....	66
4.4. Certificats digitals (idCAT).....	67
4.5. Targetes de transport urbà: T18, T25 i T70.....	67
4.6. Targeta Girona Cultura.....	67
5. Annexos.....	69
5.1. Funcions del Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació.....	70
5.1.1. Secció de sistemes.....	70
5.1.2. Secció manteniment i desenvolupament d'aplicacions	70
5.2. Catàleg d'aplicacions	71
5.2.1. Aplicacions a SIAGI	71
5.2.2. Portal del treballador	72
5.2.3. Altres aplicacions GIS.....	72
5.2.4. Altres aplicacions internes	73
5.2.5. Web Ajuntament	73
5.2.6. Aplicacions externes	74
5.3. Distribució de la telefonia per centres	78
5.4. Estadístiques del Portal del treballador.....	81
5.5. Estadístiques del SAU.....	82

1. Hisenda i Règim Interior

1.1. Patrimoni i inventari

1.1.1. 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 no urbanístics, contractació d'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.). Dintre d'aquest grup s'inclou la gestió de la contractació de tres assegurances:
 - o Tot risc per pèrdues o danys materials dels béns mobles i immobles
 - o Flota de vehicles que cobreix les conseqüències econòmiques derivades de l'ús i circulació de vehicles de motor
 - o Responsabilitat civil patrimonial.

1.1.2. Estructura

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

1.1.3. Actuacions

A partir de les dades resultants dels expedients registrats en el SIAGI, es presenta una distribució dels nous expedients tramitats durant l'exercici 2019, i la seva comparativa amb exercicis anteriors. De l'evolució de les dades es desprèn un any més 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 per altra part a la millor racionalització de les gestions amb la implantació progressiva de la digitalització dels expedients.

És destacable també el sensible increment en conjunt de les resolucions – acords de Ple, de JGL i Decrets - gestionades des del servei, (131 l'exercici 2019 davant les 74 de l'any 2018). Aquesta variació, que s'ha de valorar en positiu, es deu en gran part a una millor gestió i rigor a l'hora de gestionar les diferents operacions tècniques i jurídiques que són competència del servei, i que en molts casos deriven de la revisió i regularització de situacions administratives que no havien estat degudament resoltes en el passat.

Gestió d'expedients i incidències

Expedients	2017	2018	2019
Expedients nous	102	128	150

Total expedients registrats al SIAGI	1.643	1.771	1.921
---	--------------	--------------	--------------

Resolucions

Resolucions	2017	2018	2019
Decrets d'Alcaldia	64	49	117
Acords adoptats per la Junta de Govern Local	5	6	8
Acords adoptats pel Ple	20	19	6
Despeses Menors	44	43	38
Total	133	117	169

Distribució dels expedients nous 2018-2019

Sèrie	2018	2019
002 – Contractació de subministraments	0	1
003 – Contractació de serveis	12	7
014 – Contractació d'assegurances	1	0
015 - Correspondència	7	6
034 – Memòries i estadístiques	0	1
035 – Beques i ajuts	1	1
036 – Adquisició de béns i drets	12	7
065 – Alienació de béns immobles	1	0
081 – Nomenaments i delegacions	1	2
086 – Concessions administratives demaniales	13	6
147 – Expropiació forçosa	5	8
179 – Inventari de béns i drets	5	10
180 – Alteració de la qualificació jurídica de béns i drets	1	3
181 – Recuperació d'ofici de béns i drets	1	5
182 – Acció investigadora de béns i drets	14	4
184 – Llicències d'ús privatiu	6	2
185 – Cessió de béns immobles patrimonials municipals	2	2
187 – Arrendament de béns i drets patrimonials	2	0
188 – Arrendament de béns i drets privats	4	6
189 – Drets de superfície sobre béns immobles	1	1
192 – Delimitació de béns immobles i drets	6	49
194 – Títols de drets, de domini i de possessió de béns	3	1
197 – Cessió d'ús de béns i drets de tercers	1	2
319 – Liquidacions fiscals i preus públics d'altres ens	10	3

524 – Autoritzacions i concessions demaniales a l'Ajuntament	1	1
529 – Expedients de modificació de pressupost	1	0
558 – Aranzels registrals i notariais	15	10
559 – Dret d'accés a la informació	1	5
560_ Quotes periòdiques a entitats	1	2
561 – Seguiment de contractes	0	3
566 – Reconeixement extrajudicial de crèdits	0	2
Total	128	150

1.1.4. 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 la tendència general és una important disminució del nombre de consultes, que tot just cinc anys abans quasi triplicaven les de l'exercici 2019. Dintre del tipus de consultes, també és destacable la disminució pel que fa a les referides al programa de patrimoni GPA. Aquesta disminució, a criteri del nostre servei, és deguda a:

- La disminució de les consultes recurrents de forma periòdica sobre una mateixa qüestió. Les dades d'anteriors peticions són consultables en qualsevol moment i permeten no haver de repetir la gestió de comprovació i/o investigació i la seguretat de mantenir un mateix criteri en el cas que no hagin variat les circumstàncies que afecten al seu objecte, sense caure en segones interpretacions.
- Pel que fa al programa GPA, la disminució de les consultes reflecteix un major coneixement de l'eina per part dels operadors dels diferents serveis i una millor integració en els circuits d'aprovació de les despeses inventariables i el seu enllaç a la comptabilitat municipal. En aquest sentit és destacable la important tasca desenvolupada pel tècnic de patrimoni en l'assessorament i el control de les operacions inventariables, gràcies al seu profund coneixement de la normativa patrimonial.

Durant l'exercici 2019 s'han generat un total de 122 peticions, amb la següent distribució:

Tipologia de peticions a Patrimoni a través del Portal

Tipus	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Certificats d'inventari	4	5	6	2	2	1
Consulta d'expedients patrimonials	52	32	36	12	22	15
GPA consultes	147	132	54	31	59	37

GPA-Sicalwin	4	9	3	5	2	3
Informació del patrimoni municipal	78	95	53	56	44	33
Consultes assegurances	28	36	21	20	14	9
Altes i baixes assegurances vehicles	-	-	-	-	-	13
Canvis llista vehicles	-	-	-	-	-	2
Altres	11	8	26	22	22	9
Total	328	318	199	148	165	122

Origen de peticions a Patrimoni a través del Portal

Origen	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Àrea d'Alcaldia	34	21	10	15	8	25
Àrea de Ciutadania	81	28	*0	*0	*0	*0
Àrea de Promoció i Ocupació	54	10	3	4	3	1
Àrea de Serveis a les Persones	66	23	*0	*0	*0	*0
Àrea de Sostenibilitat i Medi Ambient		111	42	38	39	15
Àrea d'Hisenda i Règim Interior	84	-	44	26	25	12
Àrea D'Urbanisme i Activitats		64	54	22	26	22
Àrea de Mobilitat i Via Pública		53	*0	*0	26	20
Àrea de Drets de les Persones			8	11	31	19
Àrea d'Educació i Esports			19	8	*0	*0
Àrea d'Igualtat, Drets Socials			17	*0	*0	*0
Escola de Música	-	-	-	-	-	2
Palau de Congressos	-	-	-	-	-	1
Altres	9	8	2	4	1	-
Bústia d'avisos	-	-	-	20	7	5
Total	328	318	199	148	165	122

*Àrees que han canviat orgànicament

1.1.5. 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 pel tècnic 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

Centre gestor	Altes	Baixes
Alcaldia	5	
Biblioteques	32	
Contractació	3	
Cultura	38	
Educació	5	
Esports	19	1
Habitatge	6	
Joventut	2	
Mobilitat	50	4
OIAC	3	
Patrimoni	16	
Recursos Humans	3	
Polícia	9	2
Promoció	11	
Registre General	4	
Recaptació	2	1
Secretaria	0	
Sistemes (Informàtica)	32	
Sostenibilitat	36	1
Serveis Socials	54	
UMAT	6	
Oficina Defensor	1	
Urbanisme	72	
Revisió Inventari		6
Amortització		4
Total	409	19

Operacions alta GPA per capítol 6

Tipus d'operació	Total
Arrendament o rènting	3
Cessió d'ús temporal	1
Cessió urbanística obligatòria d'equipaments i espais	1
Compra	297

Construcció realitzada per contracte amb tercers	73
Expropiació	33
Llei o resolució judicial	1
Total	409

Operacions de baixa GPA per capítol 6

Tipus d'operació	Total
Amortització d'inversió general	4
Baixa per revisió d'inventari	6
Cessió gratuïta o donació	2
Destrucció, demolició, pèrdua	7
Total	19

Operacions revertibles

Tipus d'operació	Total
Cessió d'ús temporal	2
Total	2

Segregacions

Tipus d'operació	Total
Trasllat de millores	6
Total	6

Trasllats

Tipus d'operació	Total
Trasllat	41
Total	41

Canvi de dades

Tipus d'operació	Total
Canvi de classificació	10
Modificació	44
Total	54

Amortització

Tipus d'operació	Total
Dotació d'amortització	2
Total	2

1.1.6. Protecció del patrimoni

Durant l'exercici 2019 s'ha mantingut la vigència dels contractes d'assegurances de l'Ajuntament de Girona que més endavant es detallen. La durada del tercer any de contracte ha estat des de l'1 d'abril de 2019 fins al 31 de març de 2020:

- Assegurança multirisc i contra incendis de béns mobles i immobles amb la companyia asseguradora Zurich.
- Assegurança de responsabilitat civil general amb la companyia Zurich.
- Assegurança dels vehicles de propietat municipal amb Seguros Catalana Occidente.

1.1.7. Cost de les assegurances

Tipus d'assegurança	Companyia	Cost Anual
Multirisc Immobles	SegurCaixa	113.921,43 €
Responsabilitat Civil	SegurCaixa	136.190,45 €
Vehicles	Catalana Occidente	37.378,10 €
Total		287.489,98 €

1.1.8. Destacats de l'any

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, de la següent forma:

- 2 places a la residència de Girona al 100% del cost.
- 2 places a la residència de Barcelona al 100% del cost.
- 2 places a la residència de Barcelona al 50% del cost.

En el cinquè any de vigència de l'acord s'ha tornat a efectuar la convocatòria de les beques, havent-se cobert les dues places al 100% de les residències de Girona i Barcelona i una plaça al 50% a la residència de Barcelona, havent quedat deserta una plaça al 50% de la residència de Barcelona.

Comprovació de l'estat i vigència de les garanties definitives i altres condicions establertes per a les concessions administratives d'aparcaments de vehicles vigents atorgades per l'Ajuntament de Girona

Per part del servei de patrimoni i dels serveis jurídics de la Secretaria General s'han emès informes en relació a la situació de les concessions administratives d'aparcaments de vehicles, atès que s'ha detectat que en algunes d'elles no es varen constituir en el seu moment les garanties definitives establertes en els plecs ni consten algunes de les dades necessàries relatives als criteris per determinar el termini de les concessions i els cànons aplicables. Aquests informes són també un primer pas per poder donar resposta a les sol·licituds d'alguns dels concessionaris per a l'actualització de les tarifes aplicables als usuaris dels aparcaments, en el sentit de regularitzar per una part les condicions pendents de formalització (garanties definitives) i per altra incorporar als expedients les dades i els estudis econòmics que permetin determinar si procedeix efectuar les revisions de les tarifes.

Conveni de col·laboració amb el Departament d'Educació dels edificis de l'antiga fàbrica Simon, a la carretera de Barcelona, número 142, per destinar-los a la seu definitiva de l'Institut Ermessenda de Girona i el Centre de Formació d'Adults de Girona

Per Acord de la Junta de Govern del dia 22 de novembre de 2019 es va aprovar el conveni de col·laboració entre l'administració de la Generalitat de Catalunya, mitjançant el Departament d'Educació, i l'Ajuntament de Girona per a la construcció de l'Institut Ermessenda de Girona, promoguda per la Direcció General de Centres Públics. Mitjançant aquest conveni es posa a disposició del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya les finques de l'antiga fàbrica Simon, per tal que es pugui fer efectiva la redacció del projecte per les obres de rehabilitació de l'edifici existent, i inclou les condicions reguladores de les actuacions relatives a la construcció de l'Institut Ermessenda de Girona i de la mutació demanial subjectiva de les instal·lacions a favor del Departament d'Educació. El conveni ha estat definitivament signat per ambdues parts el mes de febrer de 2020.

Adquisició de tres habitatges per tanteig i retracte, per destinar-los a lloguer social i ampliació del parc d'habitatges d'inclusió destinats a situacions d'emergència social en matèria d'habitatge

El mes de novembre de 2018 es varen iniciar les gestions per adquirir mitjançant tanteig i retracte tres habitatges situats respectivament al carrer Montseny, número 32, 2n 2a; a l'Avinguda de Sant Narcís, núm. 78 baixos 3a i al carrer Empúries, 37 esc. B – 3er 2a.

Concurs per l'arrendament d'un local destinat a les oficines del servei d'estacionament amb horari limitat

Per Decret de l'Alcaldia del dia 4 de març de 2019 es va adjudicar la contractació de l'arrendament d'un local per destinar-lo a les oficines del servei d'estacionament amb horari limitat. El termini de vigència previst és d'un any, prorrogable expressament per mutu acord de les parts per anualitats, d'any en any, fins a un màxim de dues anualitats més.

Recuperació d'ofici d'un espai situat a la part posterior de la planta baixa de l'edifici situat al carrer Calderers, número 17

Per Decret de l'Alcaldia del dia 30 d'abril de 2019 es va incoar expedient per exercir l'acció investigadora per determinar la titularitat d'un espai situat a la part posterior de la planta baixa de l'edifici situat al carrer Calderers, número 17, a la façana davant del riu Onyar. Un cop seguides les

actuacions de l'expedient i resoltes les al·legacions presentades per la persona ocupant de l'espai, per acord de la Junta de Govern Local del dia 11 d'octubre de 2019 es va disposar la recuperació de la possessió pública de l'espai i es va traslladar als serveis tècnics de l'Ajuntament l'ordre per efectuar l'informe tècnic pel qual es determinin les actuacions a emprendre per l'adequació dels elements constructius afectats per l'ocupació.

Expropiació de 8 finques incloses en l'àmbit de la PA88 Universitat de Cervera

Durant l'any 2019 s'ha continuat el procediment per a l'expropiació de les finques afectades urbanísticament dins l'àmbit de la PA88 Universitat de Cervera. Al finalitzar l'exercici 2019 ja es disposa del preu just determinat pel Jurat d'Expropiació de Catalunya per cada una de les finques a expropiar. A la vista dels informes tècnics, l'Ajuntament de Girona ha portat l'expedient i ha presentat reclamació per la via contenciosa contra la determinació del preu just establert pel Jurat d'expropiació.

Adquisició d'un immoble situat al c/ Massana, número 78, per destinar-lo a sots-comissaria de Policia "Can Borrassó"

El 17 de juliol de 2019 es va signar l'escriptura mitjançant la qual l'Ajuntament de Girona ha adquirit l'immoble situat al c/ Massana, número 78, conegut com "Can Borrassó", per destinar-lo a la futura sots-comissaria que donarà servei en l'àmbit del barri de Santa Eugènia.

Recuperació dels immobles ubicats als baixos 1a i baixos 2a del c/ Castanyer, 2 de Girona, destinats als serveis públics d'Igualtat i Drets socials municipals

Per Decret de l'Alcaldia del dia 3 d'abril de 2019 es va declarar la urgència i es va incoar expedient de recuperació d'ofici dels immobles ubicats als baixos 1a i baixos 2a del c/ Castanyer, 2 de Girona, destinats als serveis públics d'Igualtat i Drets socials municipals. Un cop seguides les actuacions de l'expedient, per Decret de l'Alcaldia del dia 18 d'abril de 2019 es va disposar la recuperació de la possessió pública dels immobles.

Lloguer directe d'una sala dels Cinemes Albéniz Plaça per destinar-la a la programació municipal del Cinema Truffaut mentre durin les obres de l'edifici de l'antic cinema Modern

Per Decret d'Alcaldia de data 2 de maig de 2019 es va aprovar el document del contracte de lloguer d'una sala dels Cinemes Albéniz Plaça, ubicats a la plaça Jordi de Sant Jordi de Girona, per acollir el servei municipal de cinema en versió original durant el període d'obres de rehabilitació del Cinema Modern.

En data 1 de maig de 2019 es va subscriure el contracte de lloguer entre l'Ajuntament de Girona i la Companyia Ingenios Catalano Cubanos, SL. propietari de l'edifici, i la Companyia Immobles Albéniz, SL., que actualment té els drets explotació de la propietat.

Comprovació de les comunicacions del Registre de la Propietat per la modificació de cabudes i les inscripcions de la georeferenciació de finques privades confrontants amb d'altres de titularitat municipal

Amb la introducció dels sistemes de georeferenciació en les inscripcions de finques, el Registre de la Propietat tramet a l'Ajuntament la informació relativa a inscripcions o modificacions de cabudes de finques confrontants amb d'altres de titularitat municipal, per tal que l'Ajuntament pugui presentar, si

ho considera procedent, al·legacions o oposició a les inscripcions si es considera que entren en conflicte amb la propietat pública.

Per tractar i comprovar aquestes comunicacions, s'ha establert entre el Servei de Patrimoni, la UMAT i el Servei de Planejament de l'Àrea d'Urbanisme un sistema de treball mitjançant el qual, per cada comunicació del Registre de la Propietat, des del Servei de Patrimoni s'obre un expedient de delimitació de béns i drets i es trameta la informació a la UMAT perquè comprovi si la inscripció sol·licitada s'ajusta a les delimitacions establertes en el cadastre i el planejament municipal. En cas que no hi hagi cap discrepància respecte a les finques de titularitat municipal, es comunica al Servei de Patrimoni i es deixa l'expedient sense més tràmit. En cas d'existir discrepàncies, des del Servei de Patrimoni es posa en coneixement del Servei de Planejament per tal que informin al respecte i s'iniciïn les actuacions que es considerin pertinents, tant si es tracta de presentar oposició davant el Registre de la Propietat com si es tracta de modificar la informació que pugui constar de forma errònia en els documents municipals.

Aquest mateix procediment s'aplica també quan les comunicacions són efectuades per part de les notaries a l'inici de qualsevol procediment d'atorgament de títols.

Aquest tractament de la informació es va posar en pràctica el mes de juny de 2019 i fins al 31 de desembre de 2019 s'han tramitat 36 expedients. Disposar de la informació dins del Siagi permetrà tenir accés a una informació que en el futur pot resultar d'utilitat per actuacions municipals en àmbits que hagin estat objecte de regularitzacions prèvies.

Mutació demanial a favor del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya d'un terreny de titularitat municipal al c/ Can prunell per ampliar l'espai de mòduls provisionals de l'Institut Ermessenda

Per acords del Ple dels dies 10 d'abril de 2017 i 12 de febrer de 2018 la finca 79a, juntament amb la 79c del mateix àmbit, qualificades ambdues de zona ciutat jardí, varen ser cedides en ús al Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya.

Entre aquestes dues finques s'hi troba un espai qualificat de sistema de places, parcs i jardins urbans que, atesa la seva qualificació urbanística, requereix un acord i ha de ser posat a disposició del Departament d'Educació mitjançant la figura jurídica de la mutació demanial. Per acord de la Junta de Govern Local del dia 3 de juliol de 2019 es va aprovar la mutació demanial d'ús a favor del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya del bé de domini públic conformat per la parcel·la 79b del carrer Can Prunell, a l'alçada dels números 36-38, en una superfície de 561,60 m2, en un doble sentit: d'una banda cedint l'ús de l'esmentat terreny al Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya (mutació demanial d'ús subjectiva), i d'altra adscriure el bé a la instal·lació de mòduls provisionals de l'Institut Ermessenda (mutació demanial de caràcter objectiu)

Concurs per l'adquisició d'una nau per destinar-la a l'emmagatzematge del material de cultura popular i tradicional

El mes de setembre de 2019 l'Àrea de Drets de les Persones va informar sobre la necessitat de disposar d'una nau amb la finalitat de destinar-la a magatzem de fons de material municipal, atès que fins ara tot el material municipal de Cultura Popular està repartit en espais diferents de la ciutat.

Per Decret de l'Alcaldia del 24 de setembre de 2019 es va iniciar l'expedient per a la licitació d'un contracte de compravenda d'una nau per aquesta finalitat i es va disposar que des dels serveis tècnics municipals de Dinamització del Territori i Joventut i des dels serveis tècnics d'Urbanisme s'aportessin els documents necessaris per a l'inici de la tramitació administrativa.

Per Decret de l'Alcaldia del 19 de novembre de 2019 es va provar l'expedient de contractació per l'adquisició d'una nau i es va convocar la licitació, que va ser publicada en el Tauler de l'Ajuntament, en els diaris de la ciutat i en el BOP del dia 2 de desembre de 2019.

Dins del termini de presentació de sol·licituds va tenir entrada una única oferta. Des d'aleshores s'ha anat seguint la tramitació de l'expedient, la qual es preveu que finalitzi a mitjans de l'exercici 2020.

Lloguer d'espais a la Fundació Parc Científic i Tecnològic de la Universitat de Girona pel desenvolupament de les activitats en el marc del projecte LabGi!

Per Decret de l'Alcaldia del 23 de setembre de 2019, i a proposta de l'Àrea de Promoció Econòmica, desenvolupament Local i Turisme, es va adjudicar el contracte pel lloguer d'espais i serveis de la Fundació Parc Científic i Tecnològic de la Universitat de Girona, pel desenvolupament d'activitats en el marc del projecte LabGi! 2019 els dies 19 i 27 de setembre, 4, 11, 18 i 25 d'octubre i 8 de novembre de 2019.

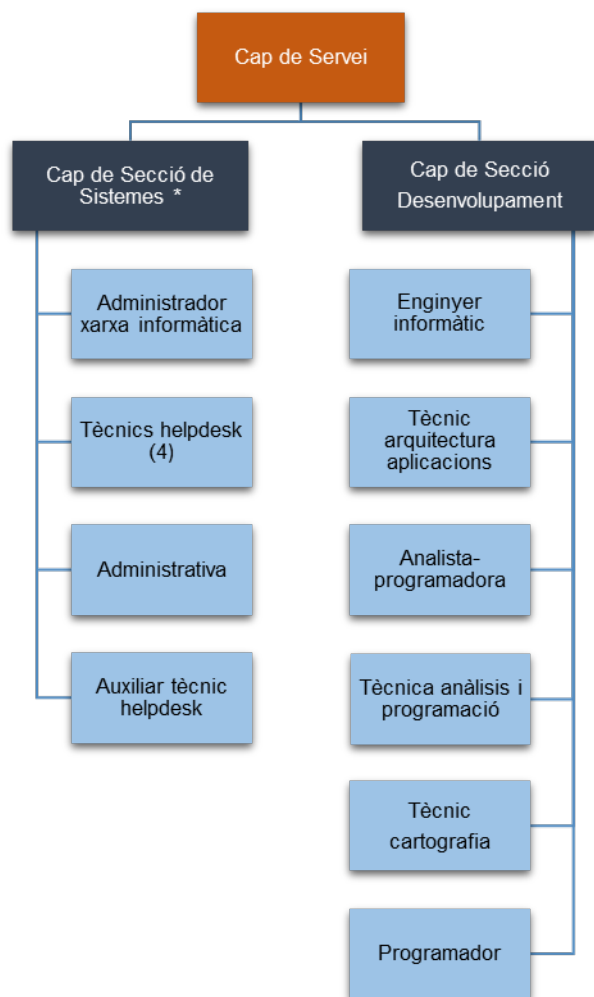
Adquisició d'un habitatge al carrer Campcardós, 27, esc. 1 2on/1a per destinar-lo a les finalitats de l'Oficina Municipal d'Habitatge

Per Decret de l'Alcaldia del dia 26 de setembre de 2019 es va iniciar l'expedient per a l'adquisició directa d'un immoble situat al carrer Campcardós, número 27, esc. 1, 2on./1a, propietat de l'entitat Bankia S.A., en exercici del dret de tanteig i retracte disposat en benefici de l'Ajuntament de Girona per resolució de l'Agència d'Habitatge de Catalunya. La previsió és que l'adquisició de l'habitatge es formalitzi en el transcurs de l'exercici 2020.

1.2. Sistemes i Tecnologies de la Informació

1.2.1. El servei

Estructura del servei



* Vacant

La unitat de Reprografia que formava part del SSTI, amb el canvi de cartipàs de l'estiu, ha passat a dependre de Secretaria.

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

- 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 78 centres municipals amb l'edifici de l'Ajuntament. El detall de les tecnologies utilitzades és el següent:

Tecnologies utilitzades

Tipus de connexió	Quantitat
Centres connectats amb fibra òptica (xarxa municipal)	50
Centres connectats amb WIMAX (xarxa municipal)	27
Centre connectat amb SHDSL 1 Mbs (operador TESA)	1

Evolució

Any	Fibra òptica	Wimax	XDSL
2019	50	27	1
2018	50	26	1
2017	50	25	1
2016	47	25	1
2015	45	24	1



Enllaços de còpies de seguretat

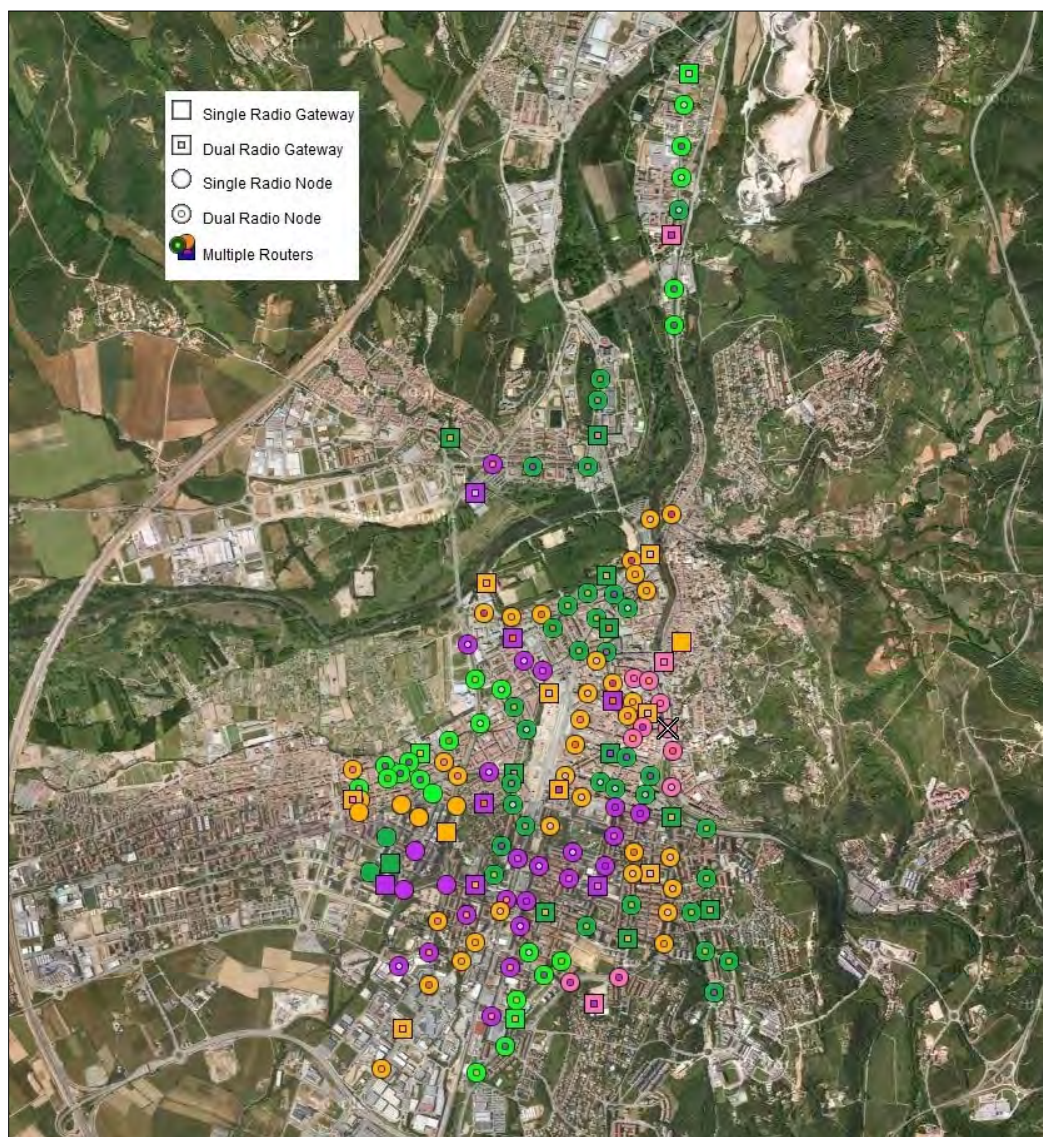
Tipus de connexió	Quantitat
Línies ADSL Backup (8 MB) (operador TESA)	2

Connexions externes

Tipus de connexió	Quantitat
Línies ADSL a internet	14
Línia Macrolan Backup (50 Mb) connexió internet	1
Línia connexió internet per a serveis públics (GRN 100Mb)	1

Xarxa Wi-Fi ciutat

La xarxa Wi-Fi de la ciutat consta de 165 nodes, repartits pels següents sectors: Can Gibert del Pla, Santa Eugènia, Sant Narcís, Mas Xirgu, Eixample Nord, Eixample Sud, Güell, Fontajau, Pont Major i Pedret. La distribució en el plànol és la següent:



Inventari d'equipaments

Servidors

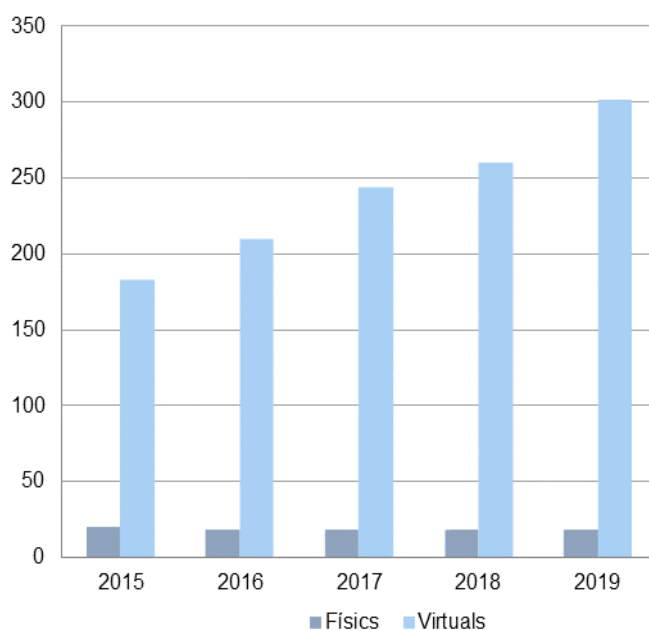
La xarxa de l'Ajuntament disposa de 18 equips servidors físics i de 301 servidors virtuals, el detall del qual és el següent:

Servidors físics

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

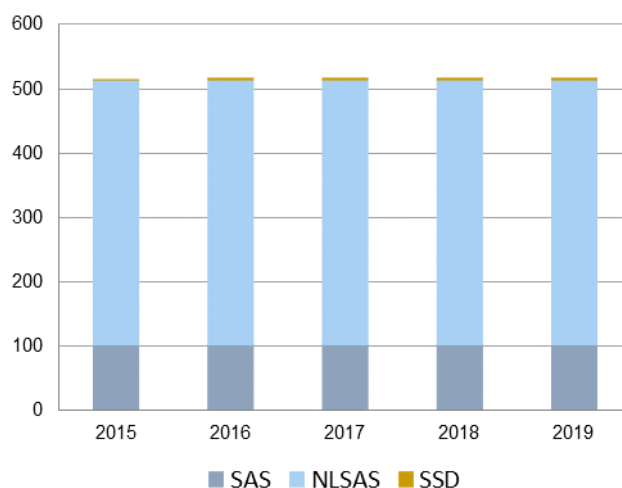
Distribució

Any	Físics	Virtuals
2019	18	301
2018	18	259
2017	18	243
2016	18	209
2015	19	182



Capacitat en disc (Tb)

Concepte	2019	2018	2017	2016	2015
SAS	102	102	102	102	102
NLSAS	410	410	410	410	410
SSD	3,60	3,60	3,60	3,60	2
Total	515,60	515,60	515,60	515,60	514



Ordinadors personals

L'inventari d'ordinadors personals amb any d'adquisició 2012 o superior és de 1.345. A la taula es detalla la distribució per tipus:

Tipus	Quantitat
PC sobretaula	722
Portàtils	104
Thin Clients	477
Tauletes	42
Total	1.345

Impressores

Disposem d'un total de 316 impressores. A la taula és detalla la distribució segons el seu ús i tecnologia:

Tipus	Quantitat
Impressora làser B/N	86
Impressora làser color	9
Multifuncional làser B/N	100
Multifuncional làser color	46
Multifuncional tinta	6
Impressora tinta	6
Especials	63

Evolució de la quantitat d'impressores

Tipus	2019	2018	2017	2016	2015
Làser B/N	186	197	206	209	202
Làser color	55	57	61	56	60

Àrea d'Hisenda i Règim Interior

Hisenda i Règim Interior

Tinta	12	19	20	22	31
Altres	63	71	62	58	89

(Altres: tèrmiques i especials)



Dispositius perifèrics

Aparell	Quantitat
Dispositius intel·ligents	26
Dispositius xarxa i comunicacions	463
Escàners	84
Altres (gravadores, lectors ,...)	284

Telefonia fixa

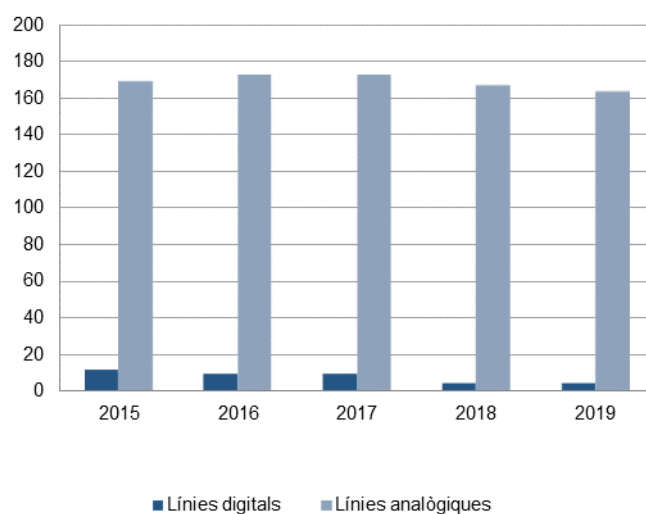
Es disposa de 7 centraletes. La distribució per tipus de línia és la següent:

Tipus	Quantitat
Xarxa de nova generació (XNG)	1
Digitals bàsica	4
Analògiques	164
Extensions	1.028

Evolució

Concepte	2019	2018	2017	2016	2015
XNG / Primaris	1	1	1	1	1
Línies digitals	4	4	9	9	11
Línies analògiques	164	167	173	173	169

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



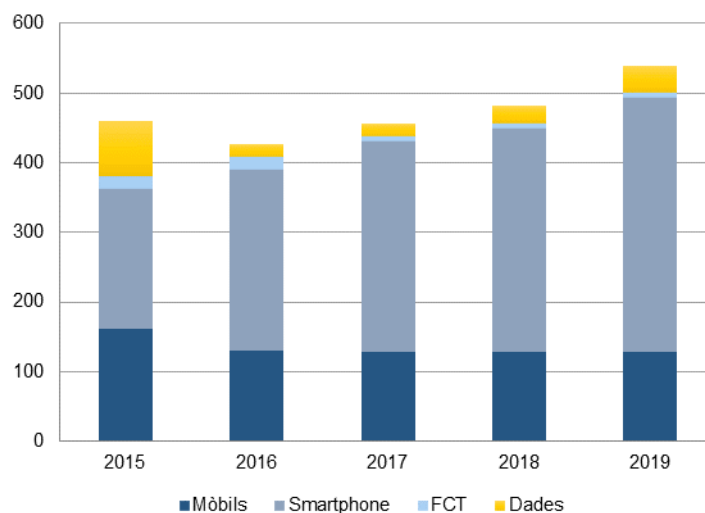
Telefonia mòbil

Hi ha 564 dispositius de telefonia mòbil, distribuïts segons la seva funció com segueix:

Funció	Quantitat
Mòbil	129
Smartphone	365
Control enllumenat	12
FCT	7
Transmissió de dades	37
Alarma	8
Altres	6

Evolució

Funció	2019	2018	2017	2016
Mòbils	129	130	130	131
Smartphone	365	320	302	7
FCT	7	7	7	19
Dades	37	24	17	17
Total	538	481	456	426



1.2.2. Projectes

Sistemes i comunicacions

Servidors

S'ha contractat un paquet de llicències de manteniment de programari de virtualització de servidors amb tecnologia VMware, de les eines de gestió vCenter i vRealize Operations Manager pels centres de processament de dades principal i secundari, així com el programari de rèplica Site Recovery Manager.

Seguretat

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

- Adquisició d'una llicència pel tallafocs d'aplicació web per tal de securitzar l'accés a la web municipal enfront a atacs externs.
- S'ha continuat amb els treballs d'auditoria de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD).
- Contractació i instal·lació del subministrament de les llicències de programari antivirus per tal de protegir de forma adequada els llocs de treball i els servidors amb tecnologia Wintel de programari maliciós (virus, troians, ransomware, bots, entre d'altres), així com els serveis de suport associats.

Emmagatzemament

Contractació del suport de manteniment del maquinari i el programari de la cabina de disc principal (Dell Compellent).

Els sistemes informàtics de l'Ajuntament de Girona emmagatzemen una gran quantitat de dades que es concentren en una cabina SAN de producció i diverses cabines emprades per funcions de recuperació de desastres i còpies de seguretat. Per aconseguir millores en la seva capacitat, el seu rendiment i concentrar la gestió en un nombre menor de dispositius s'han realitzat les següents accions:

- Substitució de la cabina de discs principal de l'ajuntament per dos sistemes independents i especialitzats per SAN i NAS
- Implantació d'un sistema de *disaster recovery* per les dades del sistema NAS
- Ampliació de la capacitat del destí de les còpies de seguretat a disc

Serveis de còpies de seguretat

Un dels requeriments de seguretat més importants dels sistemes informàtics és la necessitat de realitzar còpies de seguretat periòdiques de tots els sistemes, en aquest sentit s'han realitzat les següents actuacions:

- S'ha contractat el manteniment de la llibreria Quantum
- S'ha contractat el manteniment del servidor Dell sobre el que recauen les tasques de realització de les còpies de seguretat

Renovació de PCS

S'ha seguit amb la renovació parcial del parc d'ordinadors personals degut a l'obsolescència. En aquest sentit, s'han instal·lat PCS i clients lleugers adquirits a finals de l'any anterior o durant el 2019.

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 2019 s'han realitzat les següents actuacions:

- Subministrament, instal·lació i contractació del corresponent servei de manteniment de 112 equips d'impressió en substitució dels equips més antics
- Eliminació de 138 equips
- Contractació del servei de manteniment de 27 equips propietat municipal no renovats pel període de 4 anys

Amb aquestes actuacions en el parc d'impressió es dona per acabat el pla de millora.

Correu electrònic

Adjudicació i implantació d'un nou programari de correu electrònic, en concret les accions realitzades són les següents:

- Adquisició de llicències de programari de correu electrònic
- Treballs d'instal·lació del nou programari
- Treballs de migració de les bústies de correu electrònic a la nova instal·lació
- Formació als administradors i usuaris en la nova plataforma
- Serveis de suport.

Adquisició d'equipament

Adquisició d'aparells

Aparells	Quantitat
PC sobretaula i Thin Clients	61

Ordinadors portàtils	36
Impressores	117
Altres xarxa (antenes, wireless...)	50
Altres perifèrics (escàners, projectors, ...)	6

Altres

Wifi Mesh municipal

Per tal de poder mantenir actualitzada la xarxa de nodes wifi d'utilització pública en l'àmbit programari i maquinari, s'ha contractat el manteniment de les llicències d'Aruba, pels servidors virtuals Aruba ClearPass (per autenticació i auditoria d'usuaris) i Aruba AirWave (per monitorització de l'ús de la xarxa).

Citrix

Les actuacions en aquest entorn han estat les següents:

- Contractació del servei de suport del dispositiu de tecnologia d'escriptoris virtuals XenApp i XenDesktop del fabricant Citrix.
- Adquisició i implantació del programari Citrix Workspace Environment Management (WEM) per gestió de les polítiques de Citrix XenApp i configuració per optimització del rendiment, amb gestió de CPU i RAM dels servidors
- Adquisició de 80 llicències per virtualització d'escriptoris amb tecnologia Citrix

Pantalla interactiva

A través de la Central de Compres de l'ACM, s'ha adquirit una pantalla interactiva de 65 polzades, amb les següents característiques:

- Plataforma única de col·laboració amb la capacitat per fer anotacions als documents
- Preparada per a videoconferències, amb altaveus i micròfon incorporats, i la possibilitat d'afegir una càmera
- Dissenyada per facilitar el seu ús amb la possibilitat de triar entre el controlador propi o sistema operatiu lliure, permetent treballar de la millor manera en qualsevol moment
- Varietat d'opcions de connectivitat, incloent-hi ports d'USB múltiples i connectivitat Bluetooth per a mecanismes mòbils
- Permet l'accés segur als dispositius basats en targetes, així com l'enviament de correus electrònics i la impressió de qualsevol contingut reproduït a la pantalla

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
- Gestió dels expedients de la contractació del SSTI

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. Totes aquelles aplicacions per les quals s'ha trobat una solució satisfactòria al mercat. En la mesura del possible i segons les necessitat s'intenta integrar aquestes aplicacions 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 la gestió d'expedients les principals funcions i modificacions implementades són:

- Modificacions pel nou cartipàs
- Indexació i descarrega dels documents d'un expedient

- Automatització de les diligències del secretari i nova pantalla de consulta de diligències per secretaria
- Exportació de diligències
- Procés de tancament d'expedients de Siagi en funció de les dades del programa de Gestió Tributària i Recaptació de GTT
- Nova gestió de peticions d'indemnitzacions per raó de servei: creació de models d'informes de petició i liquidació i de processos per a la seva generació automàtica i tramesa des de la safata d'Informes
- Integració del mòdul d'informes d'accidents de la Policia Municipal a la Gestió d'expedients

Expedients de contractació

S'han realitzat les següents tasques en els expedients de contractació:

- Canvis en els circuits de signatures de les resolucions de contractació menor
- Adaptació dels processos i models a la nova instrucció 2019 per a la tramitació dels Contractes Menors
- Adaptació de l'enregistrament de pliques a partir de les entrades de les ofertes rebudes per mitjà de la Plataforma Electrònica de Contractació
- Dins l'àmbit de la transparència, publicació trimestral massiva de dades de contractació menor dins el Registre Públic de Contractes de la Generalitat de Catalunya, del Perfil del Contractant i Portal de Transparència de l'Ajuntament de Girona

Expedients de Junta de Govern i Ple

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

- Nous documents ordre de dia i acta de propostes de competències de Ple delegades a la JGL
- Adaptacions per a l'aplicació de Videoacta, en concret, generació de l'ordre del dia del Ple amb el format requerit i gravació de la referència al moment corresponent del vídeo que conté el punt del dia

Registre General

S'ha posat en marxa els processos per a la generació i control de les notificacions del Registre General. Per una part, per poder externalitzar la impressió a través de l'empresa Nexea, i per l'altra, per poder notificar pel sistema de correus Sicer-Pee (Notificació amb prova de lliurament electrònic).

Aquest sistema permet la gravació automàtica dels canvis de situació de les notificacions a l'expedient, indicant si ha estat notificada o no, el motiu i la data, a més d'adjuntar-hi el justificant de lliurament. També s'han realitzat els llistats de control de les notificacions, notificades i no notificades, per les unitats

Eleccions

S'han realitzat les següents tasques al programa d'eleccions:

- Adaptació perquè pogués suportar dos processos d'eleccions al mateix temps, com va passar l'any passat quan el procés de les eleccions generals del 28 d'abril va coincidir amb tràmits de les eleccions municipals del 26 de maig
- Adaptacions a la part d'eleccions municipals perquè el consistori va passar de 25 a 27 regidors

Cens de locals

El cens de locals estava relacionat amb l'IBI de SIAGI. Amb el canvi de l'aplicació de Gestió Tributària, actualment el SIT, s'ha relacionat amb la informació rebuda periòdicament del Cadastre utilitzant els fitxers FIN.

S'han adaptat els formularis, llistats, excels, consultes des de altres mòduls de SIAGI i bases de dades per mantenir aquest servei.

Serveis socials

S'han realitzat les següents actuacions:

- Adaptació i integració de la gestió d'informes d'ajuts d'urgència amb la Safata d'Informes i Gestió d'Expedients i Documents i amb els proveïdors de comptabilitat
- Nova secció dins la situació econòmica pel control de la renda garantida

Escoles bressol

La Llei 6/2018, de 3 de juliol, dels Pressupostos Generals de l'Estat per a 2018 introdueix una deducció per maternitat a l'IRPF i que es pot incrementar fins a 1.000 euros addicionals per les despeses de custòdia del fill menor de tres anys en escoles bressol i centres d'educació infantil autoritzats.

S'han desenvolupat un procediment per tal de generar un fitxer en format model 233 de l'Agència Tributària declarant els imports satisfets durant l'any 2018 en concepte d'escola bressol.

Moviments inventari SSTI

S'ha desenvolupat una aplicació per poder gestionar els moviments d'equips informàtics des de l'entrada al magatzem o des de la seva ubicació. Incorpora la identificació de l'element amb lectura del número de sèrie per codi de barres. Les dades, posteriorment, s'incorporen a l'inventari.

Web municipal

S'han realitzat les següents actuacions:

- S'ha migrat la plataforma que ofereix el web municipal tant a nivell de sistema operatiu, que ha passat d'un CentOS a un Ubuntu LTS, com a nivell de servidor d'aplicacions Tomcat i de gestor de continguts Liferay.
- Els diferents dominis web propietat de l'Ajuntament que estaven registrats a diferents registradors de domini com Nominalia, Ubilibet, GRN... s'ha unificat i s'han migrat a WebDreams per a facilitar-ne la gestió.
- L'accés extern als servidors web de l'Ajuntament que fins ara estaven protegits pel Web Application Firewall Incapsula de l'empresa Imperva s'han migrat cap al Fortiweb Cloud de l'empresa Fortinet. Això ha implicat una reconfiguració de tota la seguretat.

Portal

En aquest entorn s'ha desenvolupat i posat en funcionament un nou tràmit per a gestionar les peticions de revisió mèdica laboral, sol·licitant a la persona si es vol fer o no revisió metge, amb les següents funcionalitat:

- Definir diferents campanyes (per col·lectius, etc) així com la vigència temporal de cada campanya
- Delimitar els treballadors que pertanyen a cada campanya
- Permet als administradors afegir o eliminar treballadors i eliminar les respostes ja realitzades.
- Exportació de dades

Aplicacions Smartcity

S'han realitzat les següents actuacions:

- S'ha configurat un entorn Synchronicity per tal d'avaluar aquest producte. És una plataforma per a la gestió de sensor intel·ligent. Permet administrar la captació, l'emmagatzematge i l'explotació de les dades.
- Configuració de Webhoog per a TicaTag. TicaTag és una plataforma de sensors amb capacitat per poder captar variacions de temperatura, humitat o posició. Utilitzant l'API (l'interfície de programació d'aplicacions) disponible de TicaTag, s'ha creat una aplicació per rebre les captures de les variacions configurades al portal.
- Recepció de dades d'ALE Aruba. ALE (Analítica i motor d'ubicació) són uns dispositius amb capacitat de poder capturar l'adreça de xarxa wifi dels telèfons mòbils. S'ha desplegat un entorn, servidor, base de dades i aplicació capaç de poder rebre i simplificar aquest volum d'informació.

Gestor d'avisos dels barris

Aplicació en col·laboració amb les associacions de la ciutat per entrar els avisos d'incidències dels barris de Girona. Notificació per correu electrònic a la unitat responsable de l'avis.

Col·laboració ciutadana
Avisos d'incidències

Carreter* Avinguda de Ramon Foix Portal* 1

Tipus d'avis JARDINERIA

Avis Branca perillosa

Data de l'avis* 19/06/2019

Notes

Foto
Tria un fitxer | No s'ha triat cap fitxer

Guardar Cancel·lar

Gestor de BUS

S'han desenvolupat noves funcionalitats a l'aplicació per la gestió de les línies de bus

- Generar els fitxers de General Transit Feed Specification de Google de manera automatitzada
- Modificacions als manteniments de parades i línies
- API (Interfície de programació d'aplicacions) per a la consulta dels horaris en pdf

Gestor d'avisos d'ocupacions

Aplicació per entrar les denúncies d'ocupacions de pisos de la ciutat. Les denúncies es poden realitzar a nivell anònim o a través dels administradors de finques.

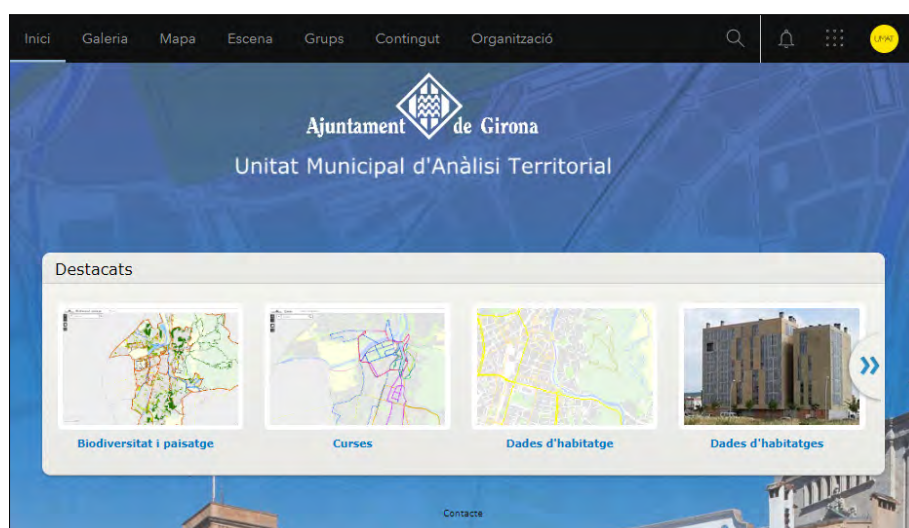
Web UMAT

Seguiment del disseny de la nova web UMAT i programació de l'API de consulta del catàleg.

Portal ArcGIS

En aquest entorn s'han realitzat les següents actuacions:

- Actualització de la suite de productes existents a la versió 10.7.1
- Adaptació corporativa del constructor de visors web Web Appbuilder. S'han actualitzat tots els visors: escoles bressol, esports, farmàcies, planejament, entre altres



Implantació i integració d'aplicacions externes

Videoacta

A través de la Central de Compres de l'ACM, s'ha adquirit un sistema de videoacta per a l'elaboració de les actes de les sessions del ple de la corporació municipal, consta de:

- Software de gravació, gestió i signatura digital
- Software de retransmissió en directe
- Equip de control
- 3 càmeres pel sistema de vídeo
- 32 micròfons pel sistema d'àudio

Aquest sistema combina la gravació en vídeo de la sessió amb un document electrònic que conté l'ordre del dia, sent signats aquests documents combinats electrònicament amb el certificat digital del Secretari de l'entitat.

L'esmentat document electrònic "acta succinta" és un acta tradicional, en format electrònic, en el qual el contingut redueix als diferents punts de l'ordre del dia, propostes d'acord dictaminades per la Comissió informativa corresponent –en el cas que la sessió fos del Ple de la Corporació municipal–, i les decisions o acords que es prenen en cada punt, fent esment i pel que fa a les intervencions i durada de cada punt a les referències necessàries al vídeo de la sessió. Les "actes succintes" no

recullen el debat –quina rellevància és política i no jurídica– que es produeix en cadascun dels punts de l'ordre del dia, sinó que les actes fan referència al moment corresponent del vídeo que conté la gravació.

Millores i ampliació de funcionalitats

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

- Accessos al SIAGI
- Activitats econòmiques
- Bústia de tasques
- Control de presència
- Disciplina urbanística
- Embargaments
- Escoles bressol
- Gestió d'expedients
- Gestió d'expedients de contractació
- Gestió d'expedients sancionadors
- Gestió de plens i juntes de govern
- Gestió vehicles via pública
- Gestió de cementiris
- Habitants
- Inscripcions a activitats municipals
- La Sopa
- Multes
- Notificacions
- Obres
- Ocupació de via pública
- Personal
- Persones
- Policia Municipal
- Projectes urbanisme
- Portal
- Recaptació
- Registre d'Entrada
- Seu electrònica
- Serveis Socials
- Targetes de bus
- Telecomunicacions
- Territori
- Tiquets
- Web municipal

Aplicacions en desenvolupament

Aplicació Oficina Municipal d'Habitatge (OMH)

L'OMH, entre altres funcions, gestiona les sol·licituds de cèdules d'habitabilitat de segona ocupació, per habitatges situats a la ciutat de Girona. La gestió de les sol·licituds es realitzava amb el suport d'una aplicació informàtica, a mida, desenvolupada amb MS-Acces, que data de l'any 2007.

Durant el 2019 s'ha desenvolupat una nova aplicació en l'entorn de SIAGI i s'han realitzat els treballs per a la migració de dades. S'ha posat en marxa el febrer de 2020.

Adquisició de llicències de programari

Llicències de programari

Programari	Quantitat
Microsoft Office Professional 2019	25
Microsoft Office Standard 2019	250
Microsoft Access	1
Microsoft Windows Server	20
PL/SQL developer	5
Acrobat Professional	2
IP Premium per centraleta Alcatel	20

Operacions periòdiques

- Manteniment correctiu de totes les aplicacions de SIAGI.
- Processos periòdics d'intercanvi de dades amb tercers:
 - INE
 - Aigües de Girona, Salt i Sarrià de Ter
 - Proveïdors
- 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'aplicacions externes.
- Avaluació de noves aplicacions externes
- Processos eleccions:
 - Generals 2019
 - Municipals i Europees 2019
- Processos de depuració de dades (domicilis, habitants, ...)
- Administració del web municipal
- Gestió de dominis web
- Gestió de despeses de telecomunicacions
- Gestió de la despesa dels equips d'impressió

- Manteniment estructura de documents i continguts al portal del treballador

Altres

QlikSense

Instal·lació i configuració de servidor de la plataforma analítica de dades Qlik Sense.

Activació de servei Representa de l'AOC

S'ha tramitat l'alta amb el servei Representa de l'AOC que permetrà donar d'alta i identificar els funcionaris habilitats de l'Ajuntament i poder consultar i gestionar les representacions, tant a nivell de persona física com de persona jurídica, que entrarà en vigor l'octubre del 2020 en compliment de la 39/2015.

1.2.3. Dades econòmiques

Dades generals

Despeses serveis TIC (€)

Concepte	2019	2018	2017	2016	2015
Personal	818.483	792.442	828.755	802.762	809.482
Despeses TIC	855.410	1.010.503	778.603	664.543	820.653
Despeses telecomunicacions	250.512	247.620	203.870	201.153	233.557
Inversions	364.457	214.882	435.570	508.493	247.438
Pressupost TIC	2.288.862	2.265.447	2.246.798	2.176.951	2.111.130

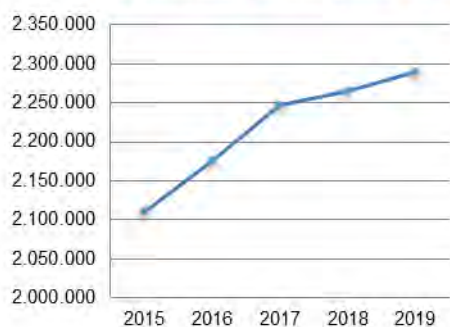
Finançament serveis TIC (€)

Concepte	2019	2018	2017	2016	2015
Capítol 1	818.483	792.442	828.755	802.762	809.482
Pressupost SSTI inicial	1.067.895	997.000	1.140.400	969.000	963.000
Transferència	20.538	8.910	25.798	25.989	63.009
Altres partides	391.465	622.176	338.639	416.459	292.345
Subvencions	10.080	10.080	9.000	9.000	11.500
Total	2.308.461	2.430.608	2.342.592	2.223.210	2.139.336

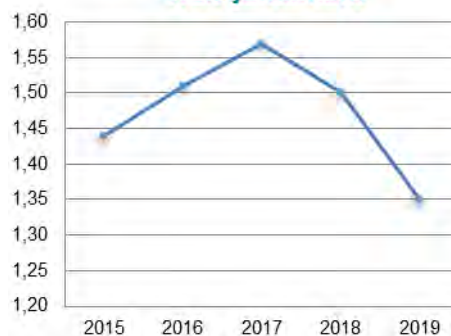
Comparativa pressupost TIC amb pressupost de l'Ajuntament (€)

Concepte	2019	2018	2017	2016	2015
Pressupost TIC	2.288.862	2.265.477	2.246.798	2.176.951	2.111.130
Pressupost Ajuntament	169.131.782	151.921.061	143.239.421	144.320.090	146.701.884
% TIC / Ajuntament	1,35	1,50	1,57	1,51	1,44

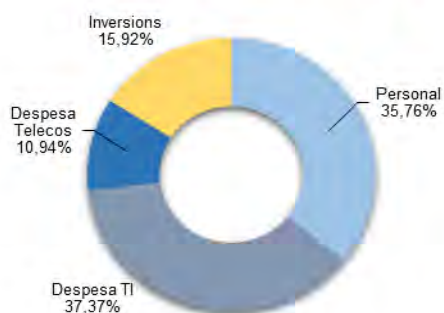
Evolució pressupost TIC



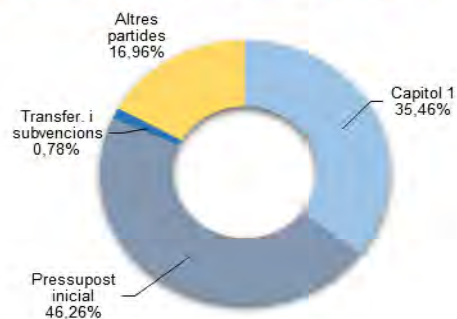
% Pressupost TIC/Ajuntament



Distribució pressupost 2019



Finançament serveis TIC 2019



Detall TIC

Personal

Concepte	SSTI	Altres	Total
Retribucions	638.061		638.061
Seguretat Social	180.422		180.422
Total	818.483		818.483

Despeses corrents

Concepte	SSTI	Altres	Total
Manteniment servidors, xarxa i comunicacions	17.173		17.173
Manteniment de PC i perifèrics	108	51.758	51.866
Manteniment d'instal·lacions	1.864		1.864
Manteniment de software d'aplicacions	101.524	292.930	394.454
Manteniment de software de sistemes	119.772		119.772
Rènting de servidors i xarxa	26.592		26.592

Àrea d'Hisenda i Règim Interior

Hisenda i Règim Interior

Rènting de PCS i perifèrics		46.777	46.777
Subministraments	21.703		21.703
Serveis	174.806		174.806
Altres despeses	403		403
Total	463.945	391.465	855.410

Inversions

Concepte	SSTI	Altres	Total
Equips servidors i xarxa	98.547		98.547
PC i perifèrics	110.541		110.541
Programari d'aplicacions	116.262		116.262
Programari de sistema	39.107		39.107
Total	364.457		364.457

Telecomunicacions (telefonía fixa)

Telefonía fixa	SSTI	Altres	Total
Gestor comunicacions	48.361		48.361
Central i perifèrics	25.509		25.509
Total	73.870		73.870

Telecomunicacions (telefonía mòbil)

Telefonía mòbil	SSTI	Altres	Total
Accés directe central + FCT	10.403		10.403
Mòbils (veu i dades)	117.330		117.330
Total	127.733		127.733

Telecomunicacions (transmissió de dades – quotes i consum)

Transmissió de dades (quotes i consum)	SSTI	Altres	Total
Xarxa Metropolitana	19.784		19.784
Internet	17.559		17.559
Altres	11.566		11.566
Total	48.909		48.909
Total telecomunicacions	250.512		250.512
Total TIC	1.897.397	391.465	2.288.862

2. Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

2.1. Gestió Tributària i Recaptació

Llista cobradora de l'Impost sobre Béns Immobles de naturalesa urbana (IBI)

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	79.888
Import del padró	32.519.197,27 €
Import anul·lat	368.615,57 €
Import cobrat en període voluntari	29.631.408,49 €
Percentatge de cobrament	92,84%

Llista cobradora de l'Impost sobre Béns Immobles de naturalesa rústica (IBI)

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	472
Import del padró	31.412,28 €
Import anul·lat	22,33 €
Import cobrat en període voluntari	29.673,77 €
Percentatge de cobrament	94,53%

Padró de l'Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica (IVTM)

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	64.627
Import del padró	5.613.879,34 €
Import anul·lat	34.945,48 €
Import cobrat en període voluntari	4.164.817,34 €
Percentatge de cobrament	74,90%

Padró de l'Impost sobre Activitats Econòmiques (IAE)

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	1.580
Import del padró	5.489.199,25 €
Import anul·lat	109.982,74 €
Import cobrat en període voluntari	5.042.901,82 €
Percentatge de cobrament	94,19%

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

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	7.516
Import del padró	3.597.962,18 €
Import anul·lat	75.868,23 €
Import cobrat en període voluntari	3.074.848,23 €
Percentatge de cobrament	88,43%

Padró de la taxa per conservació de cementiris

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	12.889
Import del padró	366.760,35 €
Import anul·lat	180,55 €
Import cobrat en període voluntari	306.026,75 €
Percentatge de cobrament	83,55%

Padró de la taxa per ocupació de la via pública

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	6.796
Import del padró	755.319,45 €
Import anul·lat	2.187,55 €
Import cobrat en període voluntari	692.639,84 €
Percentatge de cobrament	92,15%

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

Concepte	Quantitat
Nombre de liquidacions i autoliquidacions	5.468
Import total	3.662.880,56
Import anul·lat	65.088,96
Import cobrat	3.177.408,70
Percentatge de cobrament	88,32%

Impost sobre construccions, instal·lacions i obres

Concepte	Quantitat
Nombre de liquidacions	1.930

Àrea d'Hisenda i Règim Interior

Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

Import total	4.350.331,08
Import anul·lat	67.788,93
Import cobrat	3.446.674,23
Percentatge de cobrament	80,48%

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

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	3.285
Import del padró	110.350,80 €
Import anul·lat	2.394 €
Import cobrat	75.667,20 €
Percentatge de cobrament	70,16%

Import dels beneficis fiscals IVTM

Concepte	Quantitat
D'atorgament voluntari	107.975,80 €
D'obligada aplicació	291.482,76 €
Total	399.458,56 €

Import dels beneficis fiscals ICIO

Concepte	Quantitat
D'atorgament voluntari	100.148,26 €
Total	100.148,26 €

Import dels beneficis fiscals IBI

Concepte	Quantitat
D'atorgament voluntari	47.209,83 €
D'obligada aplicació	3.158.483,95 €
Total	3.205.693,78 €

*Els beneficis fiscals dels col·legis concertats es compensen: 387.386,34 €

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

Concepte	Quantitat
D'atorgament voluntari	211.813,05 €
Total	211.813,05 €

Import dels beneficis fiscals IIVTNU

Concepte	Quantitat
D'atorgament voluntari	122.289,39
D'obligada aplicació	30.979,87
Total	153.269,26

Total beneficis fiscals

Concepte	Quantitat
Beneficis fiscals d'atorgament voluntari	589.436,33
Beneficis fiscals d'obligada aplicació	3.475.946,10
Total	4.065.382,43

Total cobrat en executiva

Concepte	Quantitat
Principal	8.426.186,98 €
Recàrrecs de constrenyiment recaptats	983.789,42 €
Interessos de demora recaptats	284.769,20 €
Costes de procediment executiu recaptades	58.730,28 €
Total	9.753.475,88 €

Quantitats retingudes per actuacions d'embargament

Concepte	Quantitat
Embargament comptes corrents	1.703.882,70 €
Embargaments devolucions tributàries AEAT	750.594,95 €
Embargament sous, salaris i pensions	361.743,55 €
Providències de constrenyiment i altres embargaments (devolucions, crèdits, immobles, vehicles...)	6.937.254,68 €
Total	9.753.475,88 €

Expedients de constrenyiment

Estat	Nombre
Vius a 01/01/2019	28.836
Oberts 2019	17.531
Tancats 2019	9.061
Vius a 31/12/2019	37.306

Diligències d'embargament tramitades

Concepte	Quantitat
Embargament de crèdits, devolucions i compensacions	1.152
Embargaments de comptes tramitats	24.036
Embargament de devolucions tributàries AEAT efectuades	2.136
Embargaments de sous, salaris i pensions tramitats	2.644
Embargament d'immobles tramitats	109

Altres actuacions del procediment recaptatori

Concepte	Quantitat
Recursos contra procediment executiu	412
Certificacions efectuades	151
Fraccionaments tramitats en període voluntari	850
Fraccionaments tramitats en període executiu	975
Altres sol·licituds	225
Pla personalitzat de pagament	148

IBI a tres terminis

Concepte	Quantitat
Rebutis IBI 3 terminis gestionats	35.753
Percentatge cobrament 1r termini	97,74%
Percentatge cobrament 2n termini	99,21%
Percentatge cobrament 3r termini	99,04%

Altres actuacions

Concepte	Quantitat
Canvis de domicili fiscal i actuacions de manteniment	23.778
Expedients tramitats	12.780

Comparativa 2018-2019

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:

Des del 2019 existeix la possibilitat de tenir els impostos anuals fraccionats sense interessos amb un pla de pagament a 10 terminis. Amb l'acolliment a aquest pla, el contribuent pot, sense cap cost afegit, repartir de gener a octubre, tots els seus tributs anuals. Només ho ha de sol·licitar una vegada i es prorroga automàticament, fins que el contribuent ordeni la seva cancel·lació.

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 cànons de les concessions.

La inspecció actua segons el contingut del pla aprovat anualment que estableix els criteris d'actuació sectorials, territorials o temporals, quantitius 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 progrés 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

Elaboració d'informes com a resultat de la comprovació i investigació d'altres tributs com escombraries, IBI, OVP amb rètols, guals, tendals, caixers automàtics, traslladant aquesta informació als departaments corresponents per tal que es pugui realitzar les actuacions d'altres, baixes i modificacions que correspongui dels subjectes passius, depurant així els padrons i els 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

- Informes al departament de Vialitat i a l'OMCA, cosa que afecta a la modificació del padró d'OVP, altes i baixes.
- Informes al departament de Gestió Tributària (altes i baixes d'IBI, 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.
- Informes amb efectes canvi de titularitat del padró de l'IBI com a conseqüència dels expedients tramitats per l'IIVTNU, amb un resultat de 40 canvis de titularitat de l'Impost sobre Bens d'Immobles.

- 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.
- Informes i actuacions de comprovació i investigació a sol·licitud del departament d'Intervenció.
- Informes i actuacions de comprovació i investigació a sol·licitud del departament dels 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.

Altres actuacions d'inspecció

- 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.
- Sol·licituds de dades de societats efectuades al Registre Mercantil i consultes a Axesor per donar suport als departaments d'Intervenció i Serveis Jurídics així com per elaborar informes sol·licitats per altres àrees i tramitar expedients d'inspecció.
- 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.

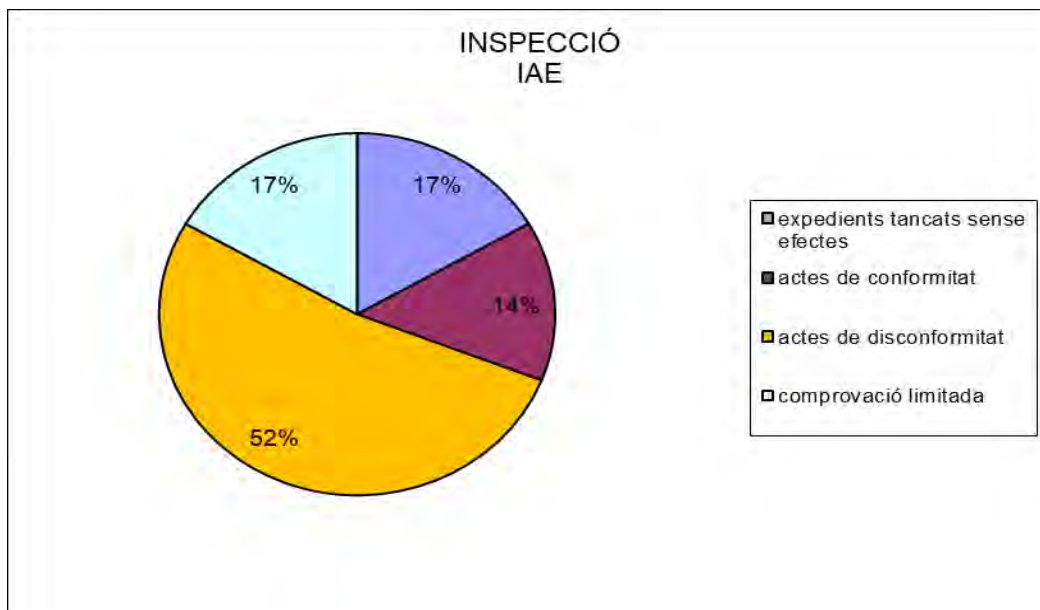
Impost sobre activitats econòmiques

S'han iniciat 34 expedients amb requeriment amb el resultat de:

Tipologia	Nombre
Expedients tancats sense efectes	7
Actes signades amb conformitat	6
Actes signades amb disconformitat	17

Expedients de comprovació limitada

7



Total liquiditat IAE 2019: 66.497,35

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.

Expedients liquidació taxa exercici 2019 a empreses comercialitzadores de gas i electricitat: 131

Expedients liquidació taxa exercici 2019 a empreses de telecomunicacions: 3

Total liquidat empreses telefonia fixa 2019

Total liquidat empreses gas i elèctriques 2019

37.834,24€

1.305.617,03€

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"

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

- Comprovar i investigar l'impost que no s'ha autoliquidat, acreditat en els protocols que figuren a les relacions mensuals trameses per 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.
- 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.

Trametre a la Delegació Territorial de l'Agència Tributària de Catalunya de conformitat amb el que preveu l'article 33 de la Llei 29/1987 de 18 de desembre, de l'impost sobre successions i donacions, les dades corresponents als canvis de titularitats de l'Impost sobre Béns Immobles.

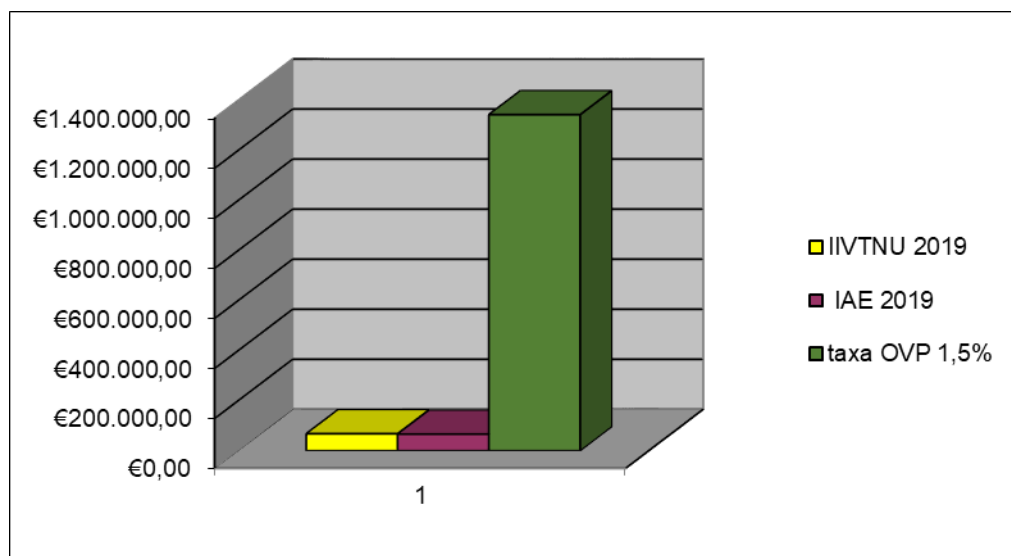
Actualització de dades de l'Impost sobre Béns Immobles del resultat dels expedients d'inspecció de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana

- 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 2019
40	68.253,06€

Resum liquidacions

IAE	IIVTNU	Taxa 1,5	Total
66.497,35€	68.253,06€	1.343.451,27€	1.440.367,44€



Total liquidat pel departament d'Inspecció durant l'exercici any 2019: 1.440.367,44€

3. Serveis Administratius

3.1. Serveis Administratius i Registre

La secció de Registre General té com a funcions principals el manteniment del Registre General de l'Ajuntament de Girona, el servei de correspondència i notificacions, la gestió de la correspondència i paqueteria amb les diferents dependències municipals, la gestió i manteniment de les cartelleres d'informació municipal i la distribució de material informatiu i divulgatiu, la publicació d'edictes i anuncis en general.

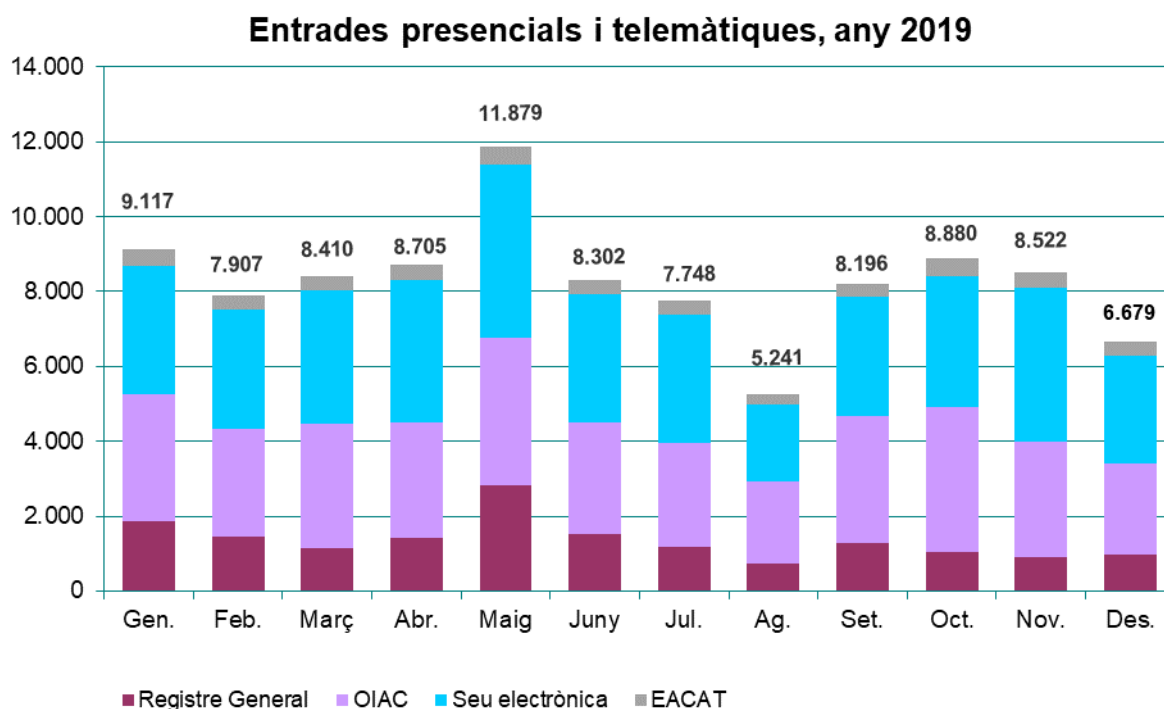
Com a finalitat establerta per llei, el Registre General dona fe a efectes jurídics de la recepció de la documentació administrativa de procedència externa (ciutadania, empreses, entitats, administració), i de l'emissió de la documentació administrativa per part de les diferents unitats gestores municipals.

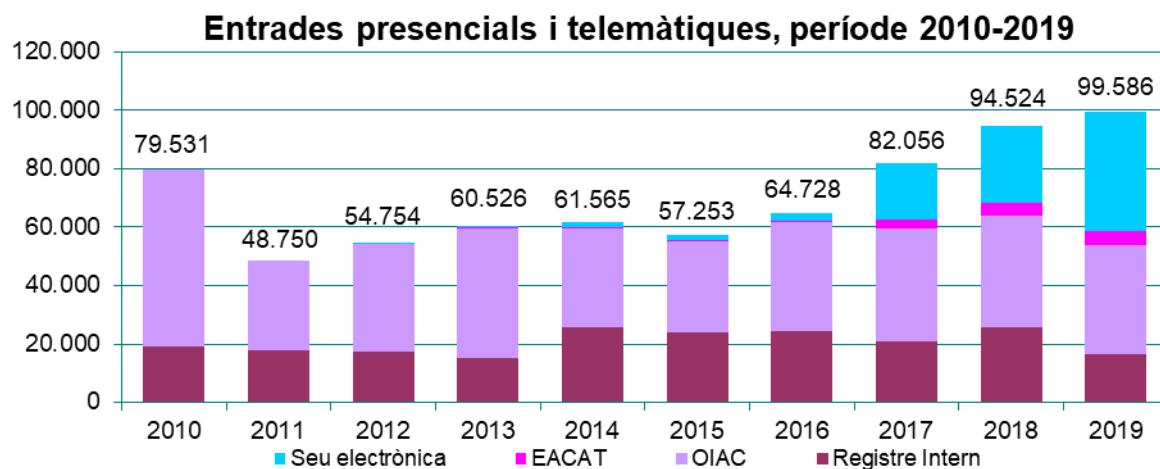
3.1.1. Registre d'entrada

A l'any 2019, l'activitat del Registre d'Entrada ha estat la següent:

- **99.586 assentaments d'entrada** de documents; essent el mes de maig el més actiu, amb 11.879 (11,93%) i el mes d'agost el de menys activitat, amb 5.241 (5,26%)
- El 53,98% dels registres d'entrada han estat tramitats en suport paper -presencialment, per correu i missatgeria- a través del Registre General (16.335) i l'Oficina d'informació i Atenció ciutadana-OIAC (37.426), amb 16,40% i 37,58% respectivament dels assentaments totals
- El 46,02% dels registres d'entrada han estat tramitats telemàticament, a través de la plataforma EACAT de tramitació interadministrativa (4.736 i 4,76%) i la Seu electrònica municipal (41.089 i 41,26%)

Registres d'entrada



Registres d'entrada 2010-2019

Tramitació manual: Registre General i OIAC

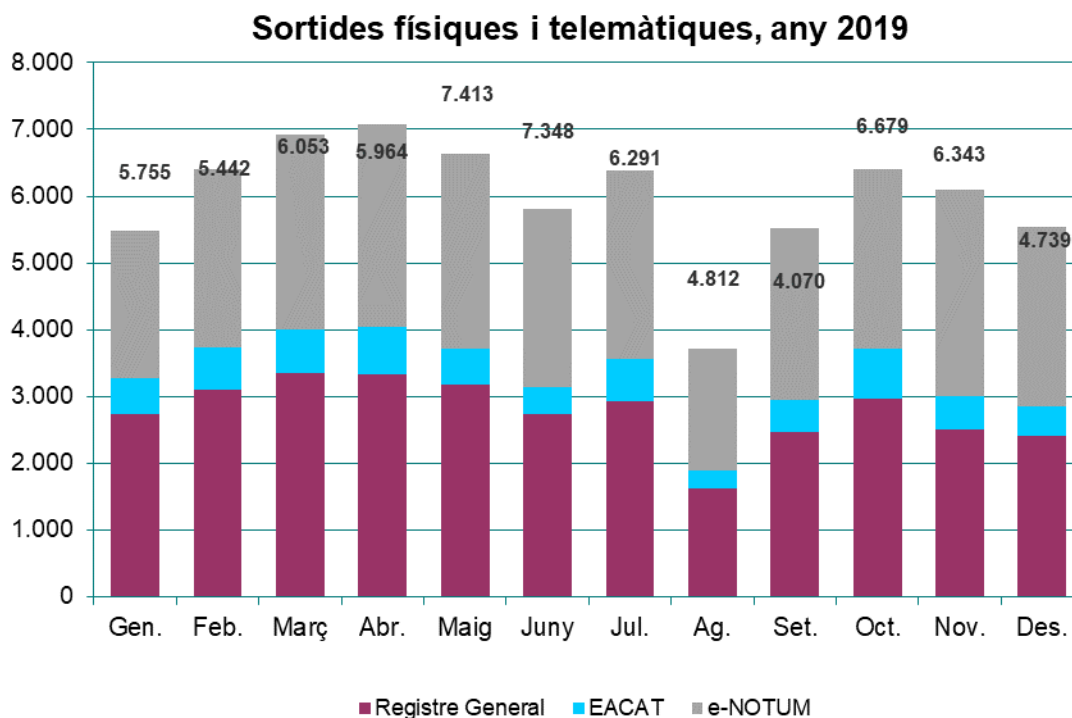
Tramitació digital: EACAT i Seu electrònica

3.1.2. Registre de sortida

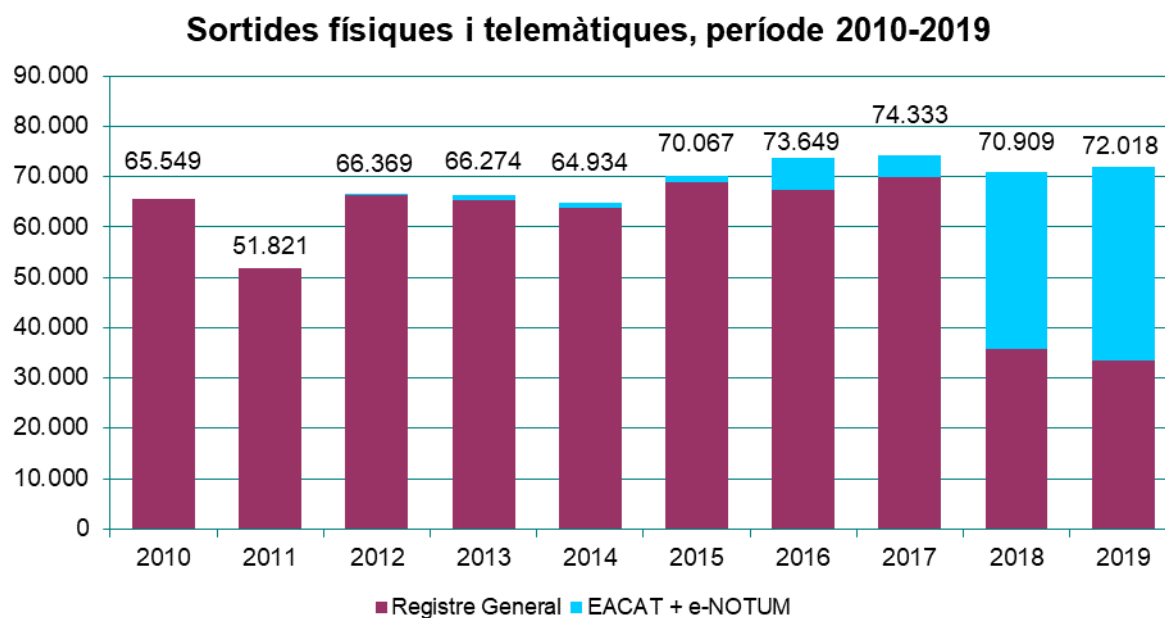
A l'any 2019, s'han registrat:

- **72.018 assentaments de sortida** de documents, amb un màxim mensual a l'abril (7.072, 9,82% del total) i un mínim a l'agost (3.715 i 5,16% del total)
- El 46,36% dels registres de sortida han estat tramitats en suport paper a través del Registre General (33.387)
- El 53,64% dels registres de sortida (38.631) han estat tramitats de forma telemàtica, el 9,07% mitjançant EACAT (6.529) i el 44,57% mitjançant la plataforma de notificacions electròniques, e-NOTUM (32.102)

Registres de sortida



Registres de sortida 2010-2019



3.1.3. Exposició d'anuncis

A través de la plataforma de publicació electrònica d'edictes i anuncis, e-TAULER, l'any 2019 s'han publicat

- **1.038 anuncis** d'edictes i anuncis

- 93,93% dels anuncis publicats han estat de procedència interna (975) i 6,07% d'altres administracions (63)

3.1.4. Distribucions

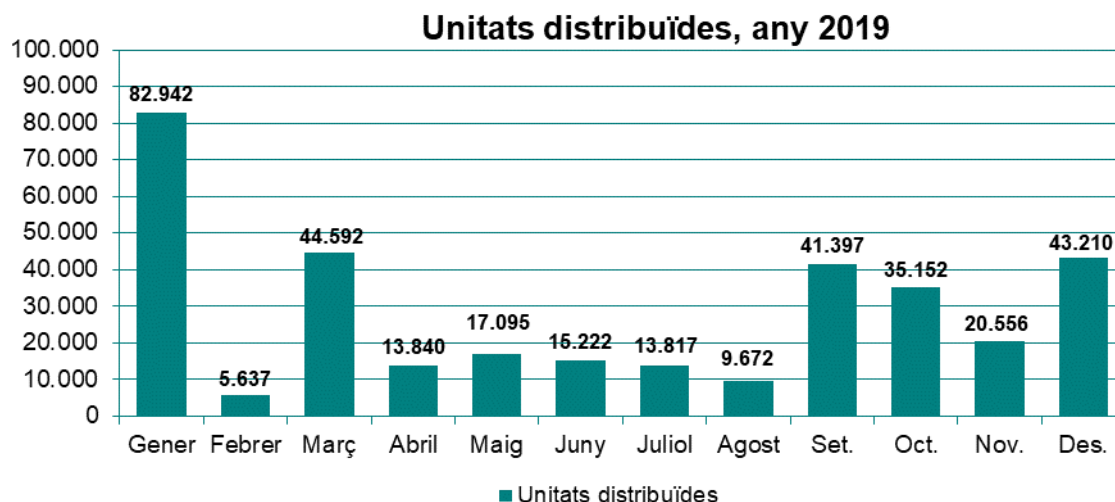
A l'any 2019, ens han fet 591 peticions de distribució de material, amb el següent resultat:

- **343.132 exemplars** informatius i divulgatius (cartells, díptics, tríptics, fulletons, llibrets, etc.), amb un màxim mensual el gener (82.942, 24,17%) i un mínim al febrer (5.637, 1,64%)
- A més, s'han distribuït **168 cartells** a les diferents cartelleres municipals ubicades als barris de la ciutat

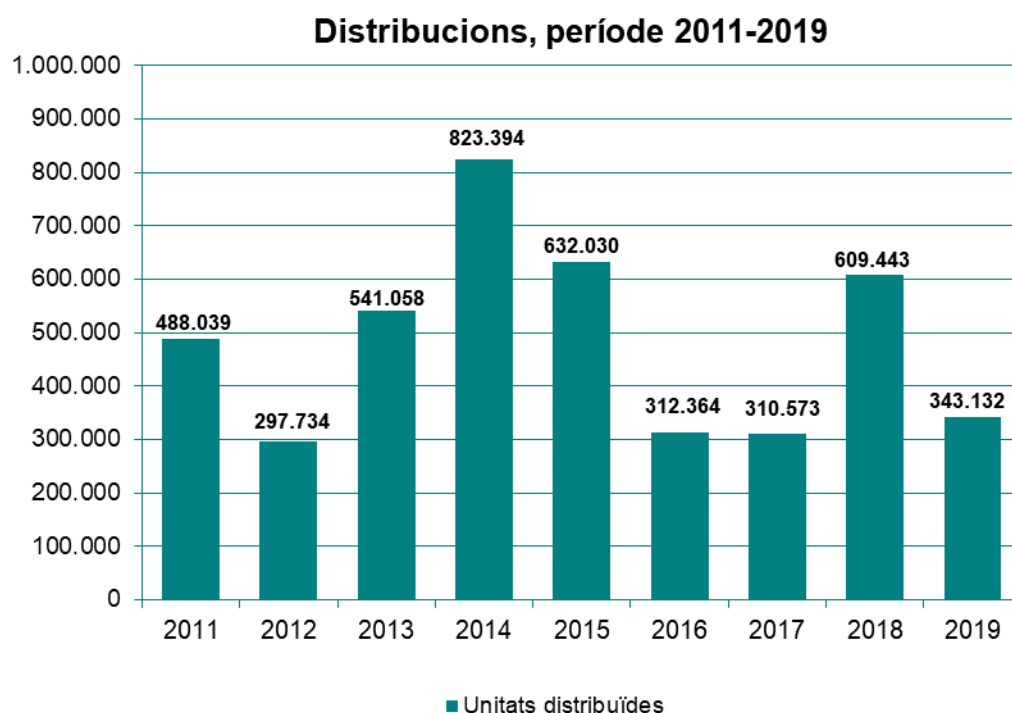
Llista de les cartelleres:

- Montjuïc
- Pedret
- Pujada a les Pedreres
- Campdorà
- Sant Ponç
- Fontajau
- Rambla Xavier Cugat
- Torre de Taialà
- Germans Sàbat
- Grup Germans Sàbat
- Devesa
- Santa Eugènia
- Can Gibert del Pla
- Sant Pau
- Montilivi
- Girona 2
- Avellaneda
- Creu de Palau
- Grup Sant Daniel
- Vila-Roja
- Torre Gironella
- Sant Daniel
- Pujada a la Torrassa

Distribució per mesos



Distribucions 2011-2019



3.1.5. Servei d'ordenances

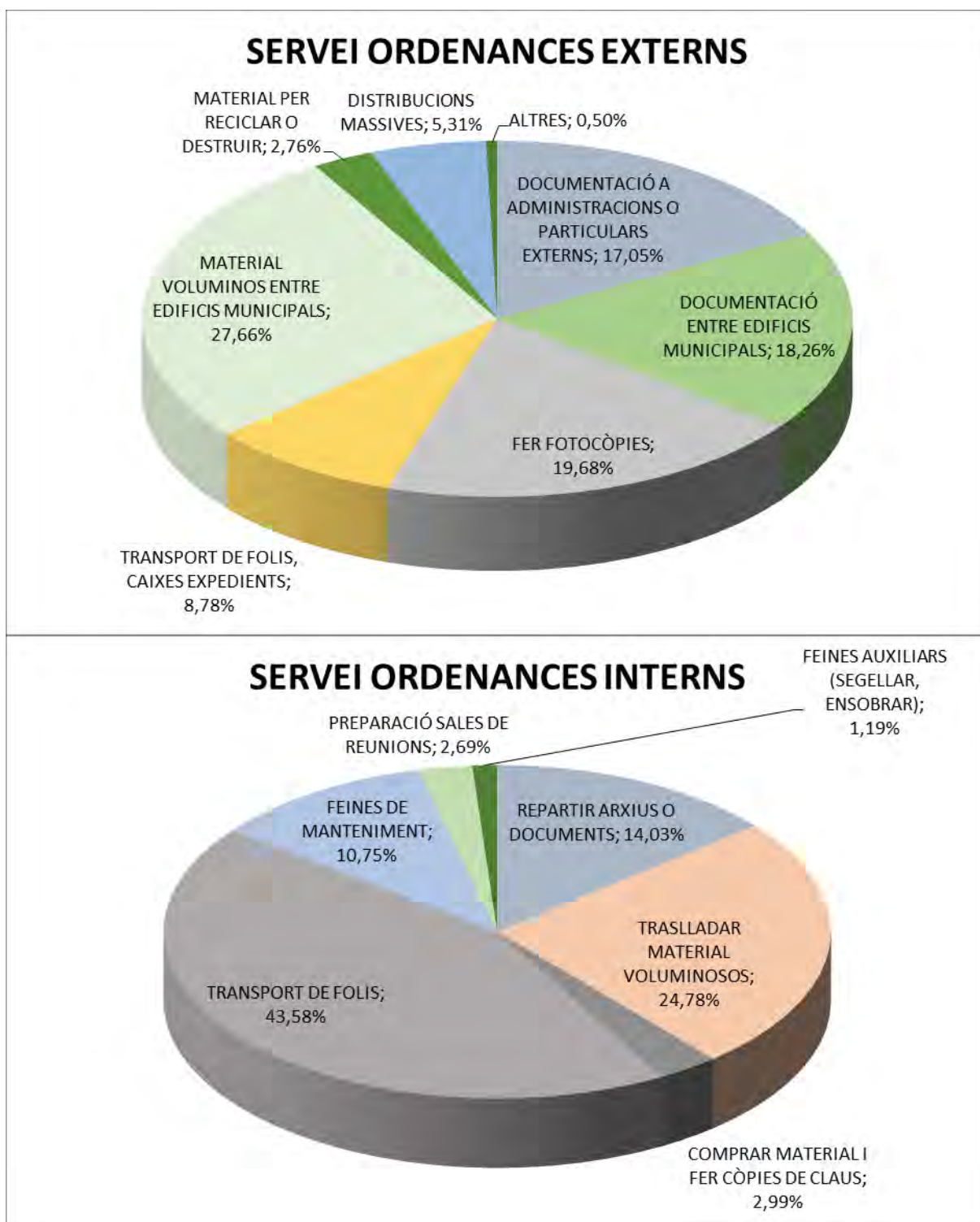
El servei d'ordenances s'encarrega de la distribució diària de material i documentació entre els gairebé 70 serveis o equipaments municipals repartits per la ciutat. També fan lliurament de documentació, comunicacions i notificacions a altres administracions, entitats o particulars.

En total durant l'any 2019 s'han realitzat 2.393 tasques (portar documentació a entitats externes, a altres edificis municipals, etc.) pels ordenances externs, i 335 tasques (traslladar materials voluminosos, folis, feines de manteniment, etc.) per part dels ordenances interns.

El servei d'ordenances dona suport en els diferents actes protocol·laris –Girona Temps de Flors, Fires, Cavalcada de Reis, etc.- que realitza l'Ajuntament. També han intervingut en la logística de les 24 sessions plenàries celebrades l'any 2019.

També s'han realitzat treballs d'ensobrar i distribució interna, així com de control d'accés i circulació de les persones a l'edifici municipal. L'any 2019 s'ha comptabilitzat que varen accedir a les dependències municipals (exclosa l'OIAC) 60.934 persones.

També s'ha intervingut en 286 visites rebudes per les tardes i en la logística de 75 reunions portades a terme també per la tarda.



3.2. Secció 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 2019 es van registrar **32.013** variacions padronals que de manera detallada són:

Altes

Tipus	Quantitat
Altes per omisió	852
Altes per canvi de residència	8.620
Altes per naixement	788
Total	10.260

Baixes

Tipus	Quantitat
Baixes per defunció	664
Baixes per duplicat	7
Baixes per canvi de residència	5.433
Baixes per inclusió indeguda	1.942
Baixes per caducitat	400
Total	8.446

Modificacions

Tipus	Quantitat
Moviments de confirmació	326
Renovacions padronals	1.761
Dades personals	5.490
Rectificacions de dades territorials	140
Canvis de domicili dins de la ciutat	5.590
Total	13.307

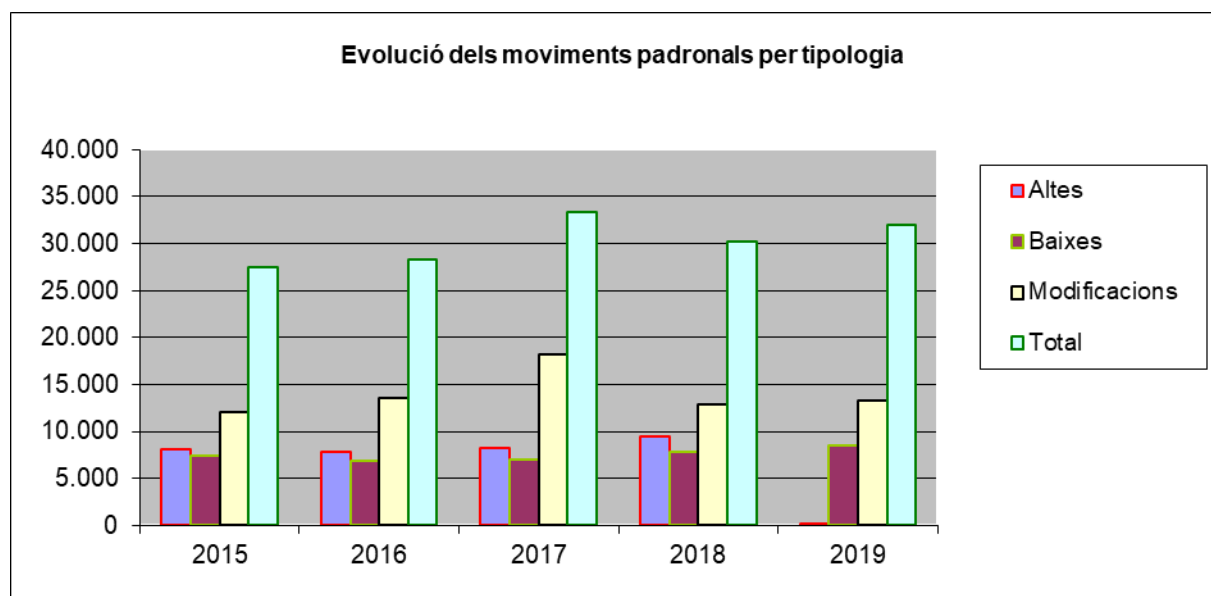
Si comparem amb les dades dels darrers anys, observem que el nombre total d'altres al municipi realitzades el 2019 s'ha tornat a incrementar. Aquesta dada s'explica per un augment considerable de les altres per canvi de residència. Pel que fa al nombre de baixes també és superior a l'any passat, però no en la mateixa proporció que les altres. També s'han realitzat més canvis de domicili que l'any anterior. Les modificacions de dades personals s'han mantingut.

Evolució moviments padronals

Concepte	2015	2016	2017	2018	2019
Altes	8.099	7.788	8.219	9.419	10.260
per omisió	845	714	736	748	852
per canvi de residència	6.260	6.140	6.574	7.785	8.620
per naixement	994	934	909	886	788
Baixes	7.418	6.886	6.960	7.840	8.446
per canvi de residència	4.739	4.400	4.432	5.135	5.433
per defunció	735	690	661	820	664
altres	1.944	1.796	1.867	1.885	2.349
Modificacions	11.992	13.619	18.166	12.928	13.307
de dades personals	4.340	6.467	5.736	5.340	5.490
canvis de domicili	5.573	5.172	5.012	5.496	5.590
altres	2.079	1.980	7.418	2.092	2.227
Total	27.509	28.293	33.345	30.187	32.013

Si observem les dades a mig termini, podem destacar que la xifra d'altes és la més gran dels darrers anys, així com les baixes. Si entrem en detall podem destacar, per una banda, que el nombre de naixements continua disminuint any rere any, i es manté la tendència a l'alça del nombre de persones arribades al municipi. Per altra banda el nombre de defuncions es va reduint i la quantitat de persones que han marxat del municipi també s'incrementa.

El que podem constatar és una estabilització dels canvis de domicili 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'altes, 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 l'habitatge.

A l'any 2019, s'han rebut 983 sol·licituds d'exclusió del padró d'habitants, i s'ha tramitat la baixa del padró de 2.473 persones. Cal aclarir que, d'aquestes, 383 van ser iniciades al 2018 i resoltes en el Consell d'Empadronament el 2019, 543 han estat iniciades el 2019 i resoltes en el primer Consell del 2020, i 321 han estat presentades el 2019 i estan pendents de tramitació. Cal destacar que 627 baixes són de persones que estan empadronades al Centre d'Acollida La Sopa i que tenen una alta mobilitat.

3.2.2. Registre Municipal de Parelles de Fet

L'Ajuntament de Girona disposa d'un registre per inscriure les unions de parelles estables des de l'any 2003. El nombre de noves parelles inscrites és inferior a l'any anterior, possiblement per la posada en funcionament del Registre de Parelles Estables de Catalunya.

Nombre de parelles per any

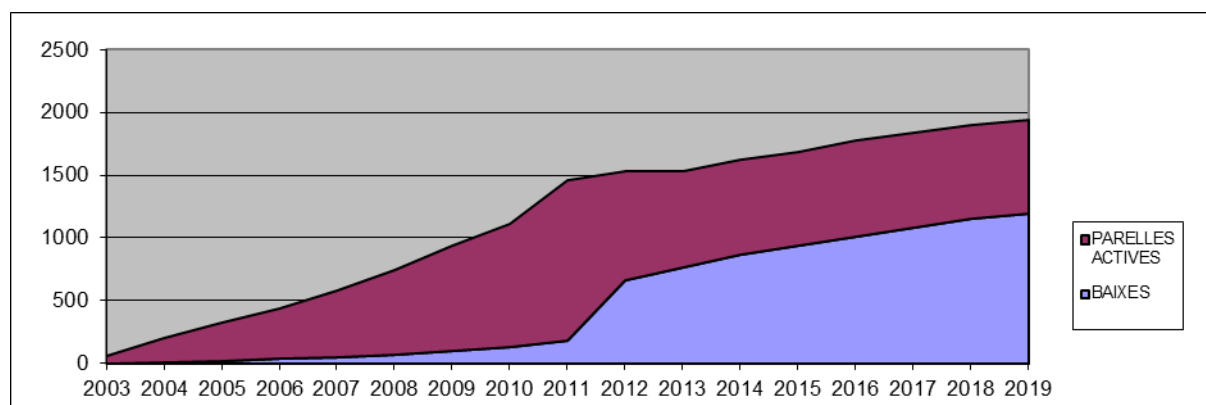
2015	2016	2017	2018	2019
68	85	64 ¹	63	43

¹ Posada en funcionament del Registre de Parelles Estables de Catalunya

Evolució històrica del nombre de parelles de fet

	2015	2016	2017	2018	2019
Altes	1.688	1.773	1.837	1.900	1.943
Baixes	942	1.012	1.082	1.150	1.195
Parelles actives	746	761	755	750	748

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



3.2.3. Per canals

Registre d'Entrada

S'han rebut 18.796 instàncies al Registre d'Entrada de l'Ajuntament de Girona adreçades a la unitat d'Estadística, de forma detallada són:

Registre d'Entrada

Tipus	Quantitat
Sol·licituds de certificats del Padró Municipal d'Habitants	1.098
Sol·licituds de certificats del Registre de Parelles de Fet	97
Peticions d'altres administracions	279
Peticions per la seu electrònica	1.312
Sol·licituds d'exclusió padronal	983
Sol·licituds d'altres i canvis de domicili	12.147
Comunicacions de baixes al municipi	166
Altres	4.305

Per altres canals

Altres canals

Tipus	Quantitat
Peticions per correu electrònic d'altres administracions	994
• Mossos d'Esquadra	746
• Altres	248
Peticions de departaments municipals:	3.514
• Oficina Municipal d'Habitatge	2.505
• Servei Municipal d'Ocupació	360
• Escola Municipal de Música	193
• Esports	121
• Altres	329
Constàncies de padró a través de la carpeta ciutadana	1.571
Consultes de padró a través de l'AOC (Administració Oberta de Catalunya)	16.705

Comparativa de l'evolució de les peticions per canals i tipus

Concepte	2015	2016	2017	2018	2019
Sol·licituds de certificats del Padró Municipal d'Habitants	620	607	491	1.117	1.098

Sol·licituds de certificats del Registre de Parelles de Fet	151	171	111	78	97
Peticions d'altres administracions	44	49	196	287	279
Peticions per la seu electrònica	56	57	524	1.050	1.312
Sol·licituds d'exclusió padronal	860	828	971	901	983
Sol·licituds d'altres i canvis de domicili	176	4.562	9.692	12.193	12.147
Comunicacions de baixes al municipi	70	314	42	311	166
Altres	372	537	3.640	1.987	4.305
Peticions per correu electrònic d'altres administracions	274	306	350	311	994
Peticions de departaments municipals	3.229	3.452	2.969	955	3.514
Constàncies de padró a través de la carpeta ciutadana	329	496	758	1.262	1.571
Consultes de padró a través de l'AOC	9.558	8.439	12.635	14.185	16.705

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 16.705. 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.

3.2.4. Altres tasques

De la resta de tasques que ha realitzat la unitat d'Estadística destaquen:

- Col·laboració en la formació del cens electoral
- 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
- Peticions pel dret d'accés a la informació (Llei de transparència): 10 peticions
- Col·laborar en l'elaboració del catàleg de noms per denominació d'espais públics formant part de la Comissió Tècnica del Nomenclàtor

3.2.5. Eleccions: Congrés dels Diputats i Senat 2019, Municipals 2019 i Parlament Europeu 2019

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, municipal i al Parlament Europeu 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 63.389, i van participar 50.825 electors, que suposa un 77.73% de participació.

El cens per les eleccions municipals era de 66.958 i van participar 43.548 electors, que suposa un 65.04% de participació.

El cens per les eleccions al Parlament Europeu era de 66.958 i van participar 43.324 electors, que suposa un 64.70% de participació.

3.3. Unitat de Reprografia

3.3.1. Antecedents

L'1 de gener de 2005 entra en funcionament el Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació, antic Departament d'Informàtica, i s'hi adhereix la unitat de Reprografia que, fins aleshores, depenia de Secretaria. En concret, passa de dependre del cap de secció de Desenvolupament i Manteniment d'Aplicacions.

Per decret de l'Alcaldia, el passat 1 de juliol de 2019, es va aprovar el cartipàs municipal, ratificat pel Ple Municipal de 9 de juliol. El 18 de juliol, es va revocar el decret anterior i es va aprovar un de nou. Dins els canvis organitzatius, la unitat de Reprografia s'incorpora a Secretaria.

3.3.2. Activitat

Durant aquest any 2019 s'han portat a terme 5.731 feines (311 realitzades amb caràcter d'urgència), de les quals en podem destacar 2.322 derivades de fitxers imposats, a més de tasques d'imposició dels fitxers digitals per a la seva utilització d'impressió i maquetació final, 1.022 feines relacionades amb les cartelleres i 270 feines de confecció de revistes.

Impressió de documents

- S'han fet 750.163 còpies A4
- S'han fet 681.473 còpies A3, de les quals 127.378 en B/N i 554.095 en Color
- Comandes de digitalització i impressió d'expedients complets o parcials a petició de l'Arxiu Municipal: 738 plànols i 1915 fulls A4.
- S'ha fet 405 feines relacionades amb plafons amb FOAM

Altres tasques

Durant l'any 2019 s'han portat a terme processos massius d'ensobrar cartes de multes i sancions, amb el següent desglossament:

Procés	Fulls	Certificats
Denúncies	25.992	21.037
Sancions	1.610	1.574
Requeriments identificació	1.609	1.461
Notificacions d'incoació denúncies	409	392
Total	29.620	24.464

Des del departament de Reprografia també es gestionen les comandes, la recepció del material de paper i sobres per a ús propi i llur distribució a les dependències municipals. Aquest any 2019 s'han portat a terme 35 comandes, amb un total de 1.680 caixes de paper de 2.500 fulls cadascuna.

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

4.1. Atenció presencial

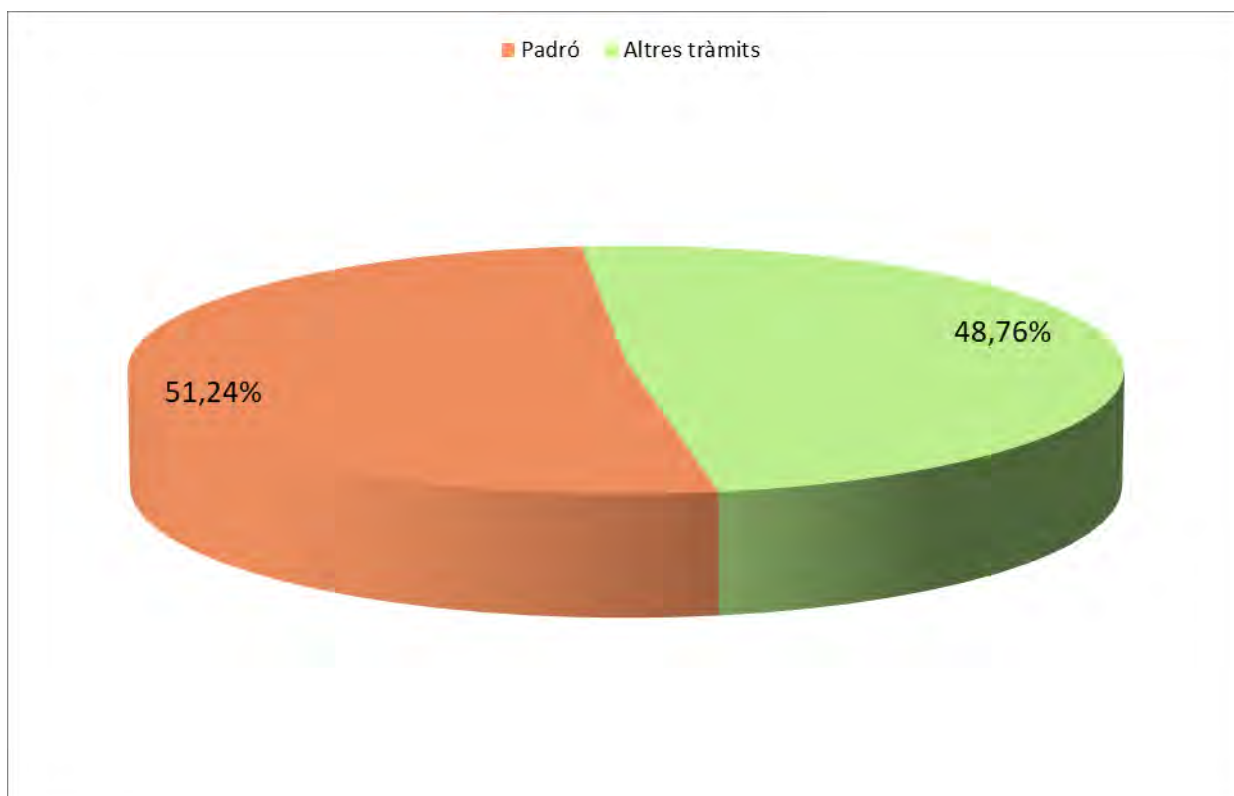
Al llarg dels 296 dies en que l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana ubicada a la plaça del Vi ha estat oberta durant l'any 2019, hi han passat una mitjana de 228 persones al dia, el que representa una disminució de 12 persones per dia respecte a l'any 2018. Aquestes persones han realitzat o demanat informació referent a **84.548 tràmits**, el que representa una disminució del 7,42% respecte a l'any 2018, quan es van fer **91.323 tràmits**.

A les oficines del servei Més a prop, ubicades als barris de la ciutat, s'ha intervingut en **28.162 tràmits**, en front dels **29.193** realitzats l'any 2018; això representa una disminució del 3,53%.

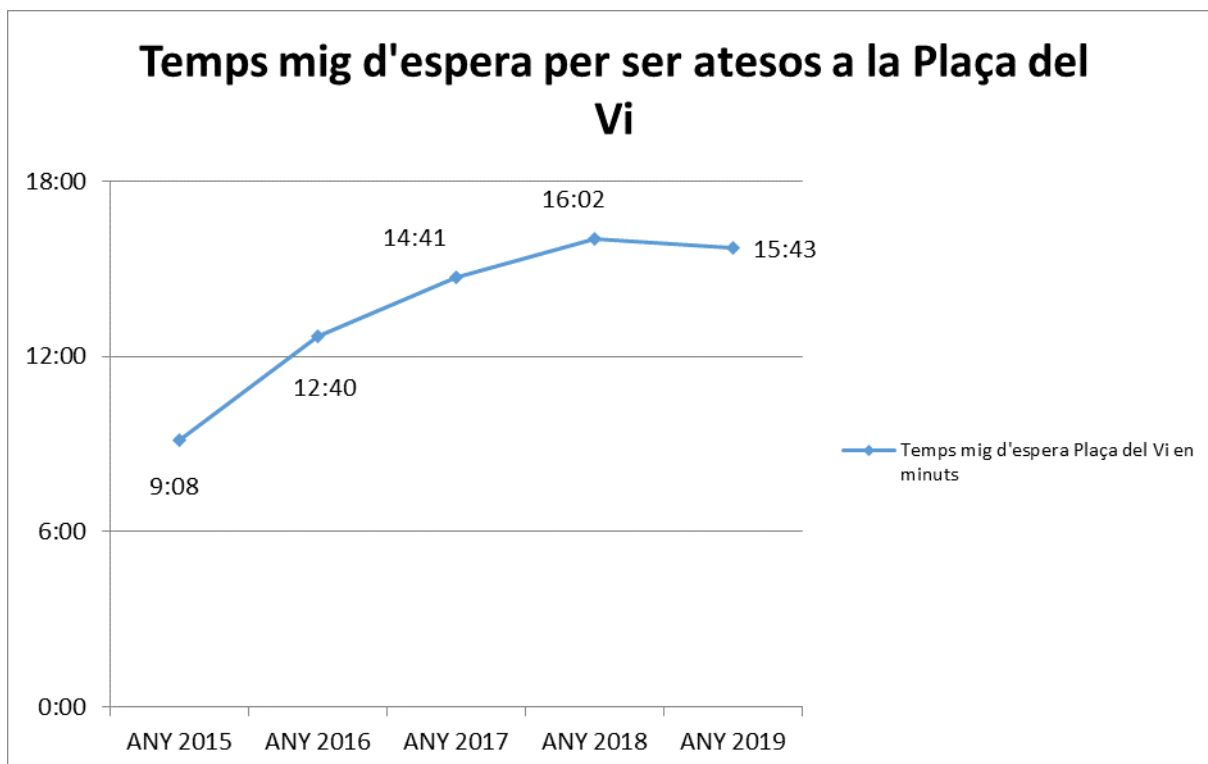
Si sumem els tràmits fets per l'oficina de la Plaça del Vi i el servei Més a prop, veiem que l'any 2018 es van realitzar **120.516 tràmits** i aquest any **112.604**.

Del total de tramitacions realitzades en l'atenció presencial a les diferents oficines, les relacionades amb el **padró d'habitants** són les més freqüents; representen el 49,88% de les realitzades a l'oficina de la plaça del Vi, el 55,34% en el cas de les oficines de Més a prop i el 51,24% del total.

Tràmits del padró respecte a la resta de tràmits



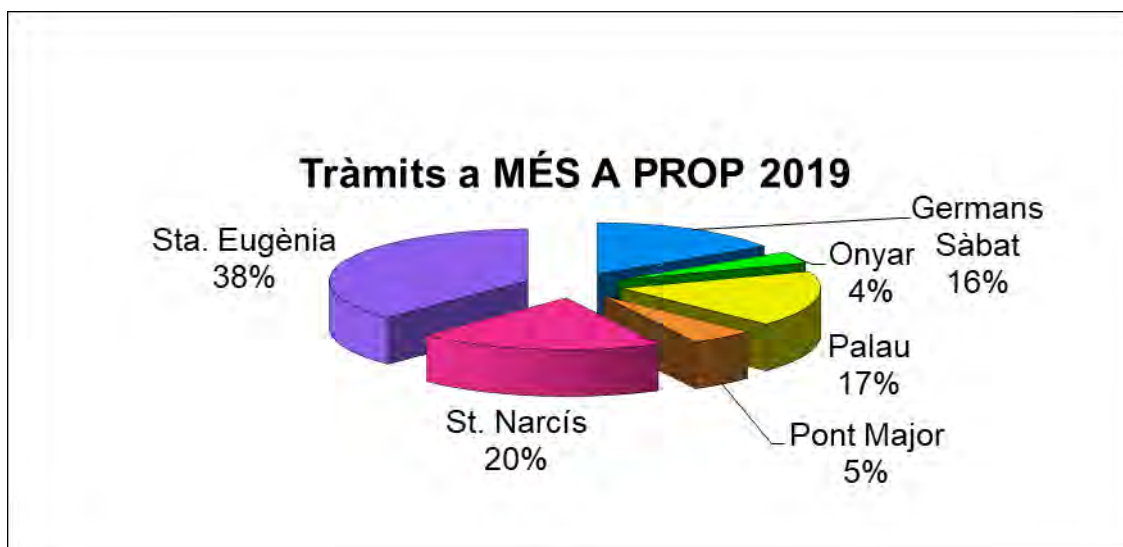
Pel que fa al temps que han d'esperar les persones que acudeixen a l'oficina de plaça del Vi per ser ateses, aquest ha disminuït; passant de 16:02 minuts l'any 2018 a 15:43 minuts l'any 2019. Malgrat tot, el 48,87% de les persones usuàries del servei han hagut d'esperar un màxim de 10 minuts.



Hem de tenir en compte que en l'increment del temps d'espera ha tingut molt a veure la implantació en la gestió dels tràmits de les previsions de la Llei 39/2015, canvi endegat el novembre de 2016. En aquest sentit cal esmentar la digitalització de tota documentació presentada per les persones interessades en les nostres dependències.

El temps d'atenció ha passat d'una mitjana de 6 minuts 43 segons l'any 2018 a 6 minuts i 36 segons l'any 2019.

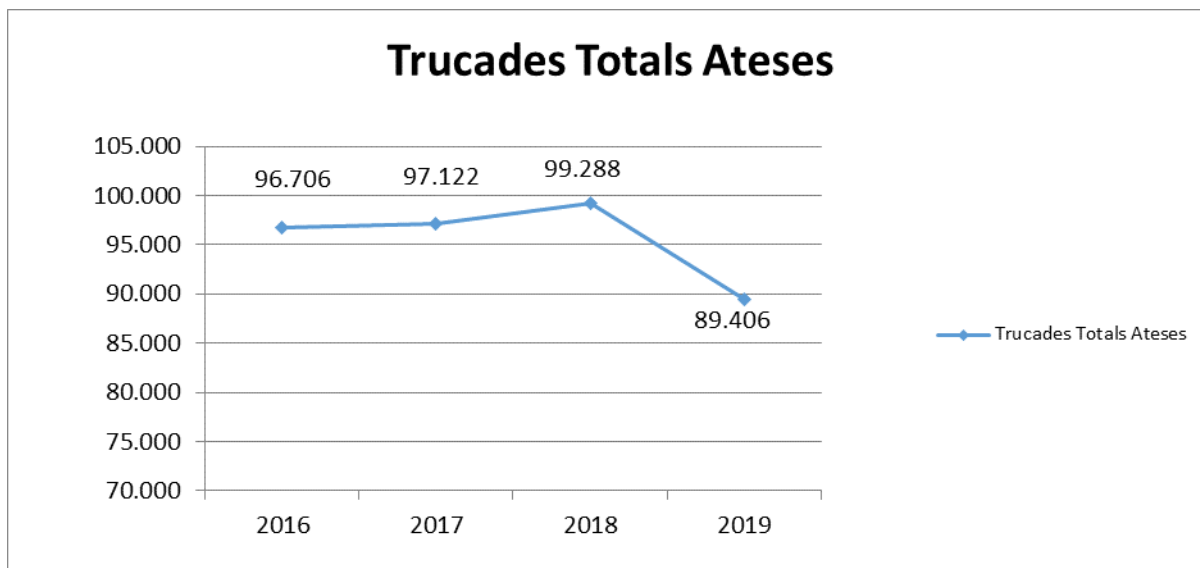
En referència a les oficines Més a prop, cal dir que les atencions han disminuït en totes les oficines menys a Santa Eugènia. Aquestes són les dades: Germans Sàbat 4.475 atencions (5.071 el 2018); Onyar 1.063 atencions (1.033 el 2018); Palau 4.914 atencions (5.054 l'any 2018); Pont Major 1.482 atencions (1.506 l'any 2018); Sant Narcís, 5.641 atencions (6.816 l'any 2018); Santa Eugènia 10.587 atencions (9.713 l'any 2018).



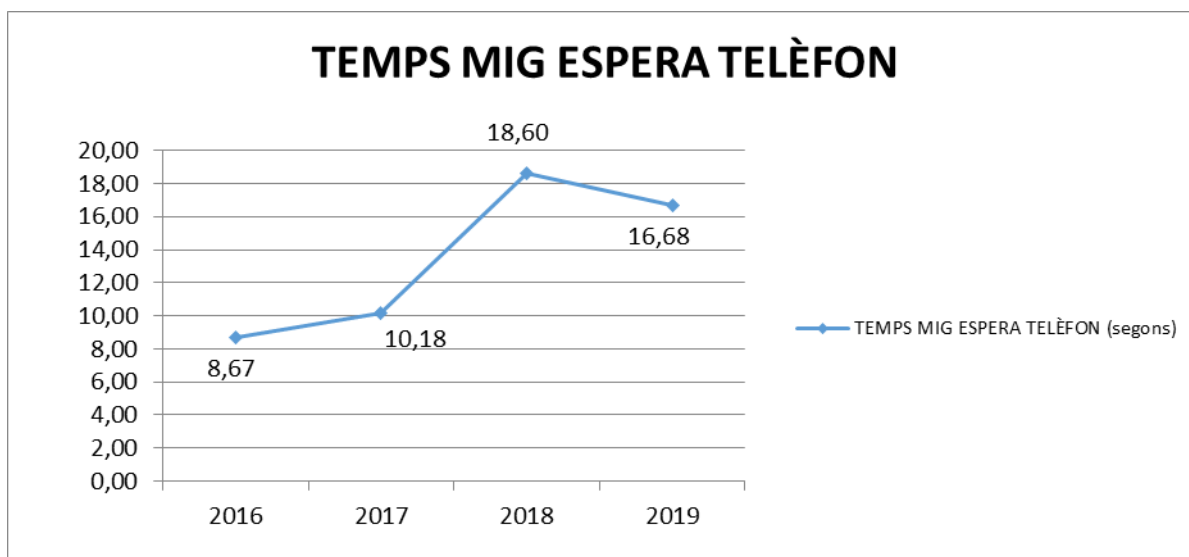
4.2. Atenció telefònica

Durant l'any 2019 s'han atès **89.406 trucades**, davant les 99.288 que es van atendre el 2018. Quant al temps d'espera per atendre les trucades, s'ha passat d'una mitjana de 18,60 segons d'espera l'any 2018 a 16,68 el 2019.

Trucades ateses per la centraleta municipal



Temps mitjà d'espera de les trucades a la centraleta municipal



4.3. Informació amb ajuntamentinforma@ajgirona.cat

En referència als correus de demandes d'informació realitzades per correu electrònic a la bústia ajuntamentinforma@ajgirona.cat, aquests han augmentat durant l'any 2019, passant de 2.585 l'any 2018 a 2.709 l'any 2019 (augment de 124, un 4,8%).

4.4. Certificats digitals (idCAT)

L'any 2019 hem atès **597** peticions d'emissió o revocació de certificats digitals idCat, davant dels **573** de l'any 2018. Això representa un increment de 24, un 4,2% més que l'any anterior.

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

L'any 2013, el nostre servei va començar a emetre i lliurar 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 2018 es varen lliurar **3.800 targetes** (1.727 de T18, 409 de T25 i 1.664 de T70). L'any 2019 el total de targetes emeses ha estat **4.022**, de les quals 1.886 són T18, 589 són T25 i 1.547 són T70.

4.6. Targeta Girona Cultura

Des de l'any 2015 també som un dels punts d'emissió de la targeta Girona Cultura, que facilita a la persona usuària l'accés als equipaments culturals i gaudir d'avantatges i descomptes en l'adquisició d'entrades en actes culturals. Al llarg de l'any 2019 hem lliurat **265** targetes, respecte a les **10** de l'any 2018.

5. Annexos

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

5.1.1. 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

5.1.2. 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

5.2. Catàleg d'aplicacions

5.2.1. Aplicacions a SIAGI

- Agenda Ciutadana – L'Informatot
- Agenda Policia
- Arxiu Històric
- Cementiris
- Cens activitats
- Dipòsit municipal
- Disciplina urbanística
- Educació
- Efemèrides
- Eleccions
- Escoles bressol
- Expedients de contractació
- Expedients de projectes d'Urbanisme
- Facturació impressió
- Formularis web
- Gestió de notificacions
- Gestió de projectes
- Gestió Decrets de l'Alcaldia, Junes de Govern Local i Plens
- Gestió equipaments esportius
- Gestió expedients
- Gestió sol·licituds Policia Municipal
- Gestió targetes BUS
- Gestió vehicles a la via pública
- Habitants
- Inscripcions a activitats municipals
- Intercanvi a tercers

- La Sopa
- Llicències activitats
- Multes
- Obres i llicències urbanístiques
- Ocupació via pública
- Personal
- Persones
- Registre de fets Policia Municipal
- Registre d'Entrada/Sortida
- Registre incidències LOPD
- Serveis Socials
- Telecomunicacions
- Territori
- Tiquets
- Turisme

5.2.2. Portal del treballador

- Directori i organigrama
- Aplicacions estàndard
- Bústia de taxes
- Documents FirmaDoc
- Gestió de peticions genèric
- Gestió de peticions TIC
- Tràmits de Recursos Humans
- Consulta nòmines
- Consulta expedient personal
- Traslats interns (informes, notificacions internes)
- Consulta d'expedients
- Consultes jurídiques
- Pàgines de contingut
- Aplicacions pròpies *framework*

5.2.3. Altres aplicacions GIS

- Visors de cartografia
- Govern Obert
- Catàleg Open Data
- Senyalització Urbana
- Gesparc: gestió de parcs i jardins

- Arbrat de la Devesa
- Accidents Policia Municipal
- Gestor de BUS
- Productes DCV (descàrrega virtual) de la web de la UMAT
- Farmàcies de guàrdia
- Nomenclàtor (cercador)
- Gestor de traspassos 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 de cable òptic
- Gestor documental d'informació interna (Wiki)
- Agenda territorial

5.2.4. Altres aplicacions internes

- Gestió Expedients/Registre LITE

5.2.5. Web Ajuntament

Aplicacions web

- Agenda territorial
- AOC padró - expedició telemàtica de volants de padró
- Avisos i suggeriments
- Borsa de treball
- Cementiris
- Descàrrega de cartografia vectorial
- Estadístiques web
- Gestió d'espais i equipaments
- Gestor de continguts
- Gestió bicicletes dipòsit vehicles
- Inscripcions a activitats municipals
- Recurs bústia d'avisos
- Seu electrònica
- Sol·licitud cita prèvia
- Transparència

Webs

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

5.2.6. Aplicacions externes

Gestió

- AEAT - Declaracions Informatives
- Apartot - Gestió Aparelladors
- Base de dades Duns Catalunya 40.000
- 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 borsa de treball Talent Clue
- Gestió de flotes d'autobusos
- Gestió del servei Girona Emprèn
- Gestió esportiva - calendaris resultats classificacions
- Gia – Gestió integrada d'accions (SOC)
- Gico - 360ppl-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
- Maexbic - Carnet jubilats
- Movio - Exposicions virtuals
- Meta 4 - Nòmina i recursos humans
- Millenium - Gestió préstec biblioteques
- Museum Plus - Museu d'Història
- Museum Plus - Museu del Cinema
- Netfincas
- 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
- Wrike – Gestió de projectes
- XRT Cash
- XRT Comunicacions

Ofimàtica

- Adobe Acrobat reader
- Adobe Acrobat standart varies versions
- Adobe Acrobat professional varies versions

- Filemaker pro varies versions
- Microsoft Access 97
- Microsoft Access 2003
- Microsoft Access 2007 Educacional
- Microsoft Access 2007 Golp
- Microsoft Access 2010 Golp
- Microsoft Access 2017
- Microsoft Excel 97
- Microsoft Office 2000 Win32
- Microsoft Office 2003
- Microsoft Office 2007
- Microsoft Office 2007Educacional
- Microsoft Office PRO 97
- Microsoft Office Professional 2010
- Microsoft Office Professional 2019
- Microsoft Office Standard 2007
- Microsoft Office Standard 2010
- Microsoft Office Standard 2013
- Microsoft Office Standard 2016
- Microsoft Office Standard 2017
- Microsoft Office Standard 2019
- 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
- Libre Office
- 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
- SIT – Gestió Tributària i Recaptació
- Sol·licitud de subvencions Diputació de Girona
- Telefònica factura
- Venda entrades Teatre - Koobin

CAD/GIS

- AutoCAD
- AutoCAD LT
- AutoCAD Map 3D 2010
- Bentley Map
- Esri
- GeoMedia
- QlikView
- QlikView Maps
- Toposis

Edició i Imatge

- Adobe photoshop varies versions
- Adobe illustrator
- Adobe Premiere Pro (licències educacionals)
- 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

5.3. Distribució de la telefonia per centres

Centre	XNG	Línies analògiques	Línies digitals	Línies ADSL	Centraletes
Ajuntament	1	3		1	1
Antiga Caseta Educació 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		1			
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 Jardiniers 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
Centre Cívic Barri Vell		2			
Centre Cívic del Ter		3			
Centre Cívic Onyar		6			1
Centre Cívic Pedret		2			
Centre Cívic Pla De Palau		2			
Centre Cívic Pont Major		2			
Centre Cívic Sant Narcís		3			
Centre Cívic Santa Eugènia		3			
Centre Cultural La Mercè		3			
Centre de Dia Font Pólvara		1		1	

Centre d'iniciatives Locals	1		
Centre Jove Salut Integral	1		
Centre Obert Güell	2		
Centre Obert Taialà	1		
Cinema Truffaut - ràdio	3	1	
Consultori Pont Major	1		1
Dipòsit de Vehicles		1	
Escola Àgora	1		
Escola Cassià 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'Oliviera	1		
Escola Carme Auguet	1		
Escola de Música	1		
Escola Domeny	1		
Escola Font de La Pólvora	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 Santa Eugènia	1		
Escola Taialà	3		
Escola Taller	1		
Escola Verd	2		
Escola Vila-Roja	1		
Espai Cívic Mercadal	1	1	
Espai de Solidaritat	1		

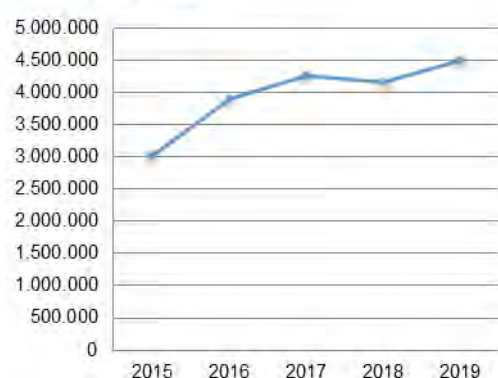
Estació Renfe i Autobusos			1	
Fundació Rafael Masó	2			
Habitatges P. Sant Martí, 8	1			
La Marfà	2			
L'estació Espai Jove	5			
Masia de la Torre			1	
Mercagirona	1			
Mercat Lleó	5	1		
Museu del Cinema	1			
Museu d'història	1			
Oficina Municipal Habitatge	2			
Oficina TAV				
Patronat Call Girona	1	1		1
Pavelló de Fontajau	3			
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	
Polícia Municipal	1	5		1
PTT	1			
Punt de benvinguda	2			
Punt Lectura Torre Gironella				
Químics Espai Jove			1	
Sala Fidel Aguilar	1			
Servei Zona Blava	1			
Servei d'Atenció Gent Gran	2	1		
Servei Municipal d'Ocupació	4			
Teatre Municipal	4			
Zona esportiva la Devesa	1			
Total	164	4	11	7

5.4. Estadístiques del Portal del treballador

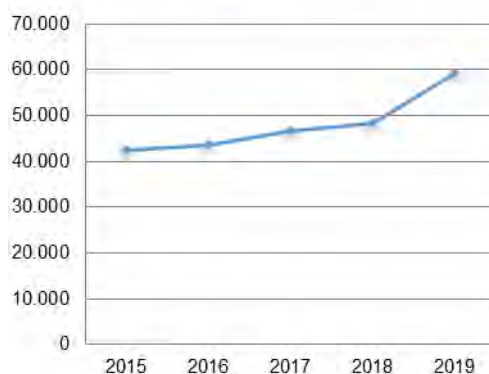
Estadístiques generals

Descripció	2015	2016	2017	2018	2019
Documents publicats	800	550	551	1.209	1.705
Visites a documents	42.568	43.610	46.559	48.251	59.148
Ús d'aplicacions	3.020.368	3.908.604	4.262.869	4.156.956	4.512.330
Peticions pels gestors	34.369	33.188	31.773	32.886	34.608

Ús d'aplicacions



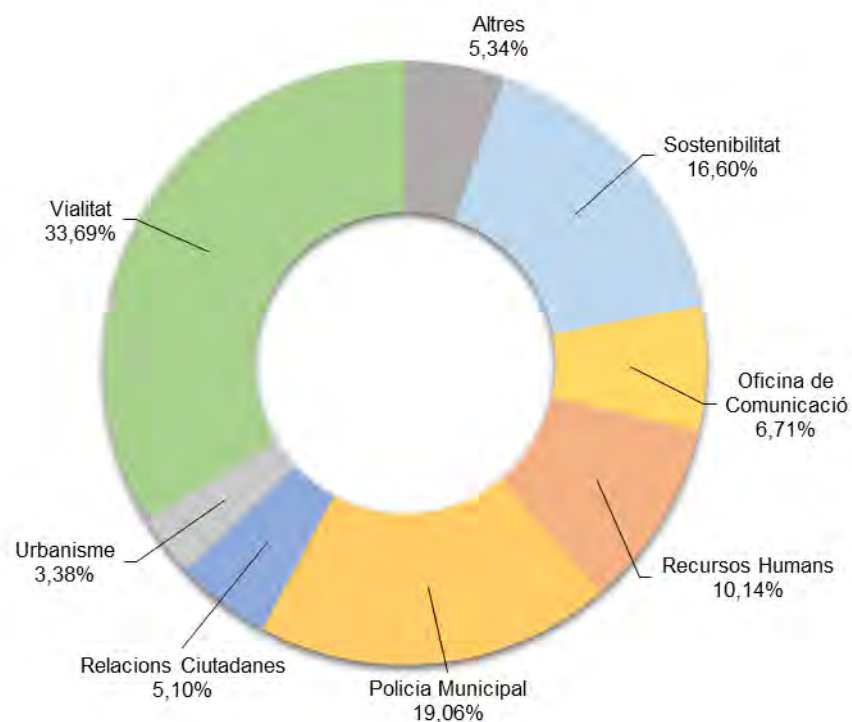
Visites a documents



Gestor de peticions per àrees

Àrea	Peticions	%
Educació	244	0,71
Esports	166	0,48
Oficina de Comunicació	2.321	6,71
Participació	522	1,51
Patrimoni	125	0,36
Polícia Municipal	6.595	19,06
Prevenió de riscos	22	0,06

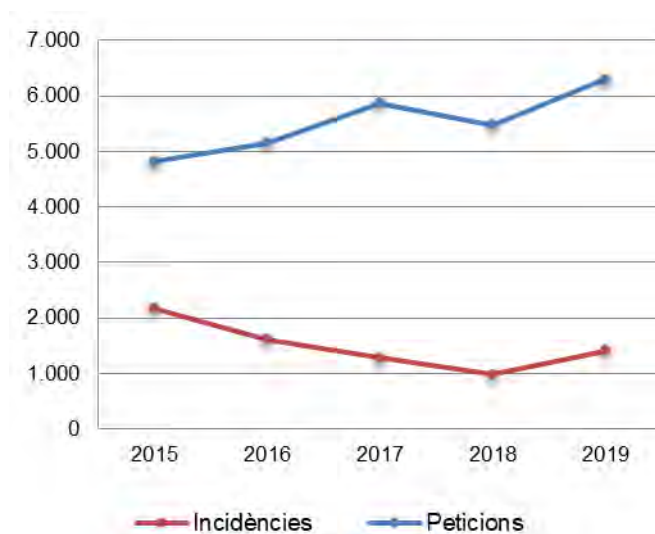
Recursos Humans	3.508	10,14
Relacions Ciutadanes	1.765	5,10
Serveis Jurídics	7	0,02
Serveis Socials	83	0,24
SGDAP	428	1,24
Sostenibilitat	5.744	16,60
UMAT	250	0,72
Urbanisme	1169	3,38
Mobilitat i Via Pública	11.659	33,69
Total	34.608	100%



5.5. Estadístiques del SAU

Estadístiques generals

Descripció	2015	2016	2017	2018	2019
Incidències	2.164	1.615	1.280	979	1.400
Peticions	4.822	5.153	5.876	5.475	6.301
Total	6.986	6.768	7.156	6.454	7.701
Mitjana diària d'incidències	8,7	6,6	5,2	4,0	5,7
Mitjana diària de peticions	19,4	20,9	23,9	22,3	25,6



Usuaris/àries atesos/esses

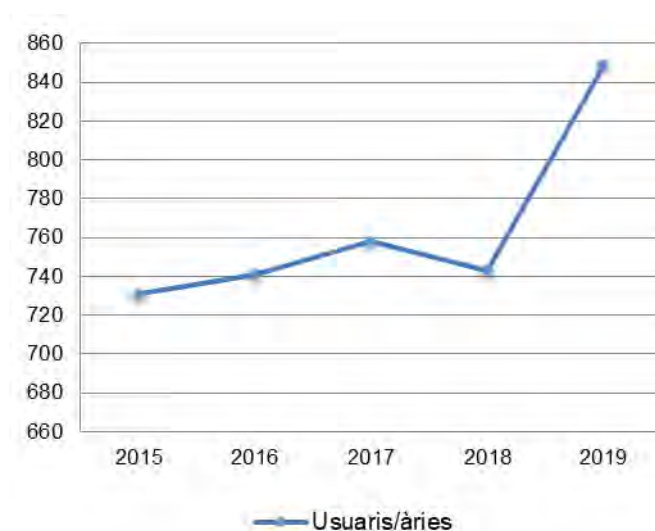
731

741

758

743

849



Mitjana de peticions TIC per usuari/ària

9,6

9,1

9,4

8,7

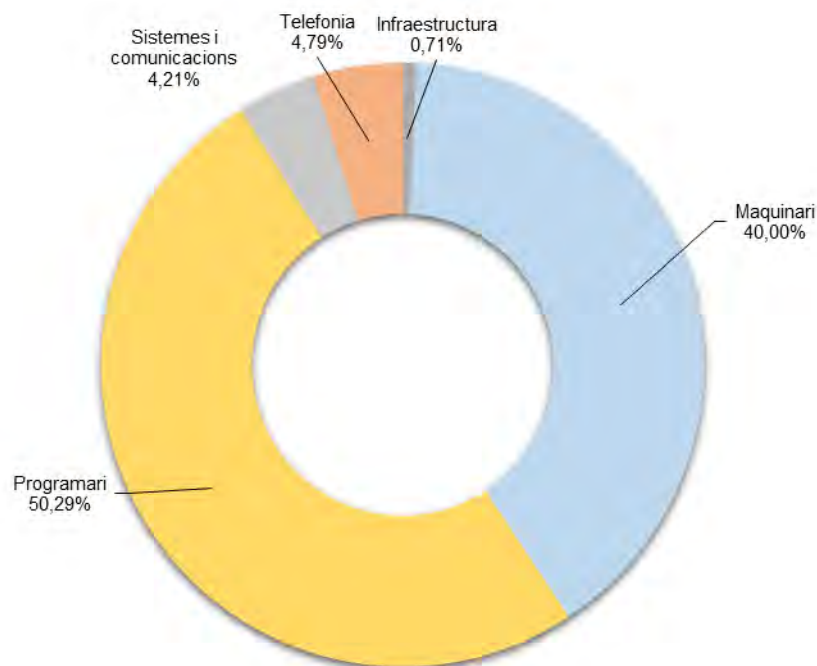
9,1

Incidències per servei

Servei	Categoria	Quantitat
Infraestructures		10
Maquinari		560
	Impressora/Multifunció/Escàner	146
	PC/Portàtil	245
	Perifèrics	45
	Thin Client	124
Programari		704
	Aplicació específica externa	288
	Aplicació GIS	3

	Aplicació interna No SIAGI	5
	Aplicació ofimàtica	175
	Aplicacions a SIAGI	171
	Aplicacions Web	9
	Portal del treballador	34
	Teleaplicacions	1
	Webs	18
Sistemes i Comunicacions		59
	Altres	10
	Accés a Internet	2
	Correu electrònic	4
	Emmagatzemament de fitxers	2
	Hub/Switch/Router/Firewall	2
	Servidors	9
	Xarxa	30
Telefonia		67
	Incidència massiva telefonia fixa	2
	Incidència telefonia fixa	54
	Incidència telefonia mòbil	11
Total		1.400

Distribució d'incidències per servei

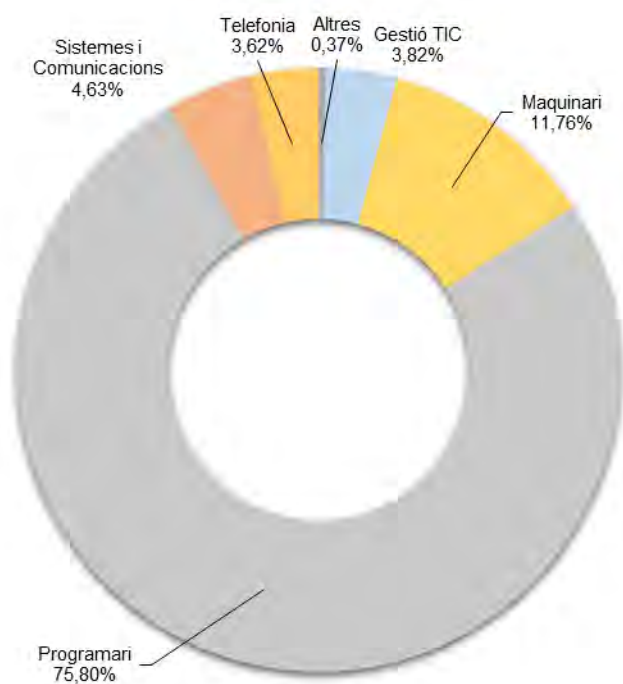


Peticions per servei

Servei	Categoria	Quantitat
Infraestructures		23
Gestió TIC		241
	Administració	67
	Compres	164
	Altres	10
Maquinari		741
	Impressora/Multifunció/Escàner	185
	Monitor/TV/Projector	56
	PC/Portàtil	367
	Perifèrics	55
	Thin Client	78
Programari		4.776
	Altres	17
	Altres aplicacions internes	17
	Aplicació específica externa	894
	Aplicació GIS	6
	Aplicació ofimàtica	179

	Aplicacions a SIAGI	1.674
	Aplicacions Web	79
	Correu electrònic	405
	Gestió d'usuaris	1.143
	Internet	42
	Portal del treballador	189
	Signatura electrònica	91
	Teleaplicacions	2
	Webs	38
Sistemes i Comunicacions		292
	Altres	3
	Backup	80
	Bases de dades	2
	Cablejat	20
	Emmagatzemament de fitxers	46
	Servidors	17
	Tallafocs	5
	Xarxa	37
	Xarxa wifi	82
Telefonia		228
	Telefonia fixa	150
	Telefonia mòbil	78
Total		6.301

Peticions per servei



Enquestes de satisfacció

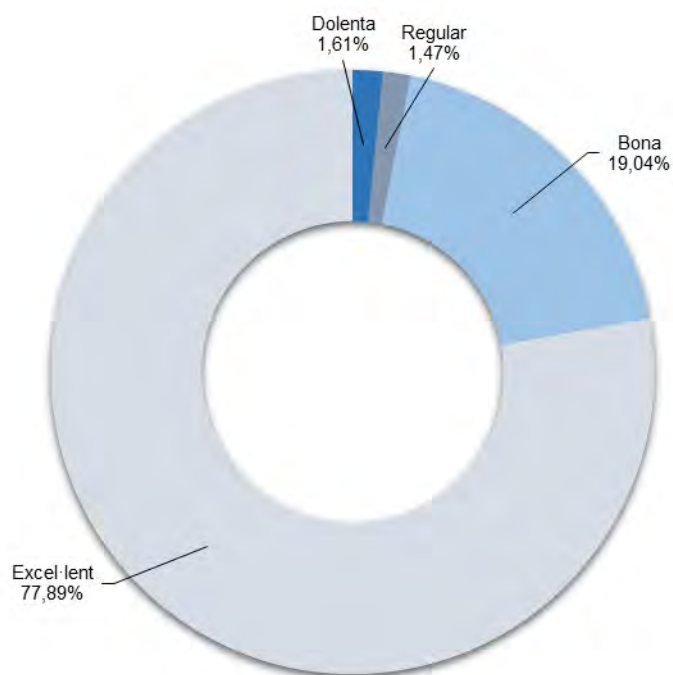
Descripció	2015	2016	2017	2018	2019
Enquestes enviades	6.986	6.768	7.156	6.454	7.701
Enquestes contestades	3.192	2.986	3.020	2.726	2.926
Percentatge contestat	45,69	44,12	42,20	42,24	38,00

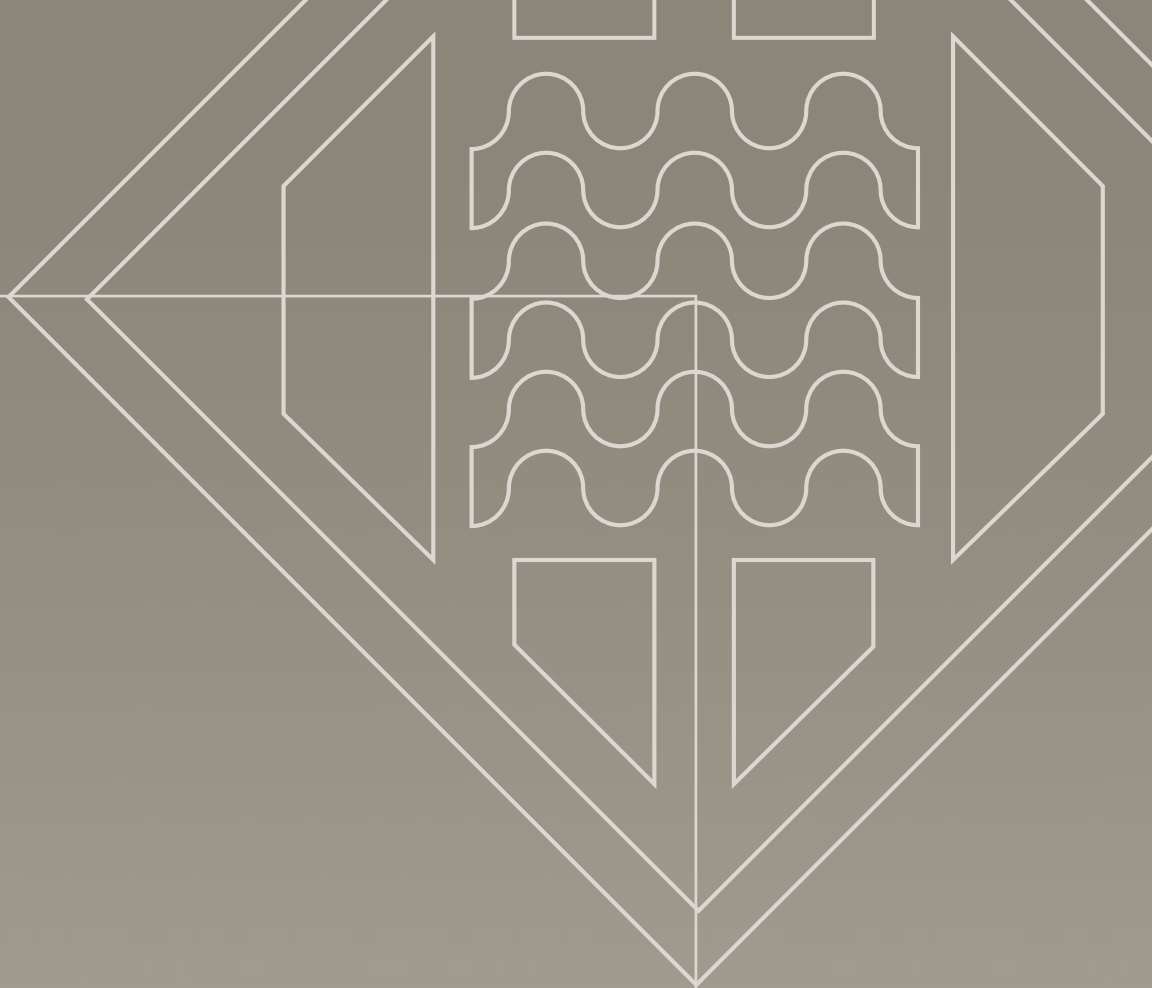
Resultats

Valoració	2015	2016	2017	2018	2019
Dolenta	73	50	59	26	47
Regular	131	90	51	56	43
Bona	720	561	526	410	557
Excel·lent	2.268	2.285	2.384	2.234	2.279
Total	3.192	2.986	3.020	2.726	2.926
Valoració mitja (0 a 10)¹	8,85	9,09	9,18	9,33	9,07

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

Valoració satisfacció SAU





MEMÒRIA 2019

↘ **Ajuntament de Girona**

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