



Àrea d'Hisenda i Règim Interior

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

Índex

1. Hisenda i Règim Interior	5
1.2. Patrimoni i inventari	6
1.2.1. Funcions	6
1.2.2. Estructura	6
1.2.3. Actuacions	6
1.2.4. Consultes de gestió patrimonial	8
1.2.5. Operativa del programa de gestió integral del patrimoni GPA	9
1.2.6. Protecció del patrimoni	12
1.2.7. Cost de les assegurances	12
1.2.8. Projecte de geolocalització de béns patrimonials al Servei de Cartografia	12
1.2.9. Destacats de l'any	13
1.3. Serveis Jurídics	15
1.4. Sistemes i Tecnologies de la Informació	17
1.4.1. El servei	17
1.4.2. Projectes	26
1.4.3. Dades econòmiques	37
2. Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació	41
2.2. Gestió Tributària i Recaptació	42
2.3. Inspecció de tributs	47
3. Serveis Administratius	51
3.1. Serveis Administratius i Registre	52
3.1.1. Registre d'entrada	52
3.1.2. Registre de sortida	54
3.1.3. Exposició d'anuncis	55
3.1.4. Distribucions	55
3.1.5. Servei d'ordenances	57
3.1.6. Targetes d'aparcament	58
3.2. Secció d'Estadística	58
3.2.1. Padró Municipal d'Habitants	58
3.2.2. Registre Municipal de Parelles de Fet	61
3.2.3. Per canals	62
3.2.4. Altres tasques	64
4. Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)	65
4.1. Atenció presencial	66
4.2. Atenció telefònica	67
4.3. Informació a través d'ajuntamentinforma@ajgirona.cat	67

4.4. Certificats digitals (idCAT).....	67
4.5. Targetes de transport urbà: T18, T25 i T70.....	67
4.6. Targeta del Club Girona Cultura.....	68
5. Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor (OMIC)	69
5.1. Informació i ajuda als consumidors i usuaris	70
5.2. Recepció de denúncies i reclamacions	70
5.3. Conflictes i sectors més destacats	70
5.4. Col·laboracions	71
6. Annexos.....	77
6.1. Funcions del Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació.....	78
6.1.1. Secció de sistemes	78
6.1.2. Secció manteniment i desenvolupament d'aplicacions	78
6.1.3. Reprografia	79
6.2. Catàleg d'aplicacions	79
6.2.1. Aplicacions a SIAGI	79
6.2.2. Portal del treballador	80
6.2.3. Altres aplicacions GIS	81
6.2.4. Altres aplicacions internes	81
6.2.5. Web Ajuntament	81
6.2.6. Aplicacions externes	82
6.3. Distribució de la telefonia per centres	86
6.4. Estadístiques del portal del treballador	89
6.5. Estadístiques del SAU.....	92

1. Hisenda i Règim Interior

1.2. Patrimoni i inventari

1.2.1. Funcions

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

- Gestió i tramitació de les adquisicions i alienacions d'immobles, expedients d'expropiació forçosa 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:
 - Tot risc per pèrdues o danys materials dels béns mobles i immobles.
 - Flota de vehicles que cobreix les conseqüències econòmiques derivades de l'ús i circulació de vehicles de motor.
 - Responsabilitat civil patrimonial.

1.2.2. Estructura

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

1.2.3. Actuacions

A partir de les dades resultants dels expedients registrats en el SIAGI, es presenta una distribució dels nous expedients tramitats durant l'exercici 2018, 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.

Gestió d'expedients i incidències

Expedients	2016	2017	2018
Expedients nous	88	102	128
Total d'expedients registrats al SIAGI	1.541	1.643	1.771

Resolucions	2016	2017	2018
Decrets d'Alcaldia	56	64	49

Acords adoptats per la Junta de Govern Local	3	5	6
Acords adoptats pel Ple	7	20	19
Despeses Menors	34	44	43
Total	100	110	117

Distribució dels expedients nous

Sèrie	2017	2018
002 – Contractació de subministraments	2	0
003 – Contractació de serveis	8	12
004 – Convenis de col·laboració	1	0
015 – Correspondència	1	7
034 – Memòries i estadístiques	1	0
036 – Adquisició de béns i drets	5	12
065 – Alienació de béns immobles	0	1
086 – Concessions administratives demanials	12	13
179 – Inventari de béns i drets	2	5
180 – Alteració de la qualificació jurídica de béns i drets	1	1
181 – Recuperació d'ofici de béns i drets	0	1
182 – Acció investigadora de béns i drets	5	14
183 – Llicències d'ús comú especial	1	0
186 – Cessió d'ús de béns patrimonials	0	0
187 – Arrendament de béns i drets patrimonials	1	2
188 – Arrendament de béns i drets privats	6	4
192 – Delimitació de béns immobles i drets	7	6
197 – Cessió d'ús de béns i drets de tercers	2	1
147 – Expropiació	2	5
184 – Llicències d'ús privatiu	7	6
189 – Drets superfície	3	1
035 – Beques i ajuts	1	1
524 – Autoritzacions i concessions demanials a l'Ajuntament	1	1
561 – Seguiment de contractes	3	0
558 – Aranzels registrals i notariais	13	15
559 – Dret d'accés a la informació	0	1
185 – Cessió de béns immobles patrimonials municipals	7	2
014 – Contractació assegurances	3	1
081 – Nomenaments i delegacions	2	1
194 – Títols de drets, de domini i possessió de béns	0	3

319 – Liquidacions fiscals d'altres ens públics	3	10
529 – Expedients de modificació del pressupost	1	1
560 – Quotes periòdiques a entitats	1	1
Total	102	128

1.2.4. Consultes de gestió patrimonial

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

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

De la distribució de dades que tot seguit es mostren s'observa que ha augmentat lleugerament el nombre de consultes respecte l'any anterior, però en termes generals es tendeix a una estabilització, atès que en la seva majoria les consultes són per donar resposta a temes recurrents propis de la gestió ordinària, havent superat l'elevat nombre que es va produir en les etapes d'implantació de l'eina de gestió de patrimoni GPA i de la revisió i implantació de processos, com pot ser la contractació de les assegurances i la revisió de les condicions i valoracions dels béns. Amb el motor de cerca de la "Porta del Treball" i mitjançant la utilització de paraules clau, es pot accedir al contingut d'anteriors consultes sobre una mateixa qüestió. Això garanteix també no caure en segones interpretacions diferents de les facilitades en un tràmit anterior, especialment important quan la qüestió a aclarir fa referència a la titularitat de béns.

Durant l'exercici 2018 s'han generat un total de 165 peticions, amb la següent distribució:

Tipologia de peticions a Patrimoni a través de la "Porta del Treball"

Tipus	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Comunicacions a usuaris GPA (intern per Patrimoni)	3	3	1	0	0	0
Certificats d'inventari	4	4	5	6	2	2
Consulta d'expedients patrimonials	50	52	32	36	12	22
GPA CONSULTES	133	147	132	54	31	59
GPA-SICALWIN	5	4	9	3	5	2
Informació del patrimoni municipal	125	78	95	53	56	44
Consultes assegurances	-	28	36	21	20	14
Altres	-	11	8	26	22	22
Total	320	328	318	199	148	165

Origen de peticions a Patrimoni a través de la "Porta del Treball"

Origen	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Àrea d'Alcaldia	23	34	21	10	15	8
Àrea de Ciutadania	86	81	28	*0	*0	*0
Àrea de Promoció i Ocupació	67	54	10	3	4	3
Àrea de Serveis a les Persones	72	66	23	*0	*0	*0
Àrea de Sostenibilitat i Medi Ambient			111	42	38	39
Àrea d'Hisenda i Règim Interior	72	84		44	26	25
Àrea d'Urbanisme i Activitats			64	54	22	26
Àrea de Mobilitat i Via Pública			53	*0	*0	26
Àrea de Cultura, Educació, Benestar Social i Ciutadania				8	11	31
Àrea d'Educació i Esports				19	8	*0
Àrea d'Igualtat, Drets Socials				17	*0	*0
Altres	4	9	8	2	4	1
Bústia d'avisos	-	-	-	-	20	7
Total	320	328	318	199	148	165

*Àrees que han canviat orgànicament

1.2.5. Operativa del programa de gestió integral del patrimoni GPA

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

Tota la gestió d'assessorament intern i execució de l'operativa de l'aplicació ha estat desenvolupada 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	6	
Biblioteques	14	
Contractació	2	
Cultura	30	
Educació	13	1

Àrea d'Hisenda i Règim Interior

Hisenda i Règim Interior

Esports	14	
Gestió Tributària	0	
Habitatge	2	
Joventut	5	
Mobilitat	51	4
Oiac	3	
Patrimoni	2	
Recursos Humans	0	
Polícia	8	7
Promoció	6	
Registre General	2	
Recaptació	0	
Secretaria	0	
Sistemes (informàtica)	35	
Sostenibilitat	45	1
Serveis Socials	47	
UMAT	7	
DC	0	
Urbanisme	38	
Total	330	13

Operacions alta GPA per capítol 6

Tipus d'operació	Total
Arrendament o rènting	2
Compra	253
Construcció realitzada per contracte amb tercers	72
Conveni urbanístic	1
Expropiació	1
Llei o resolució judicial	1
Total	330

Operacions de baixa GPA per capítol 6

Tipus d'operació	Total
Baixa per revisió d'inventari	1
Destrucció, demolició, pèrdua	11
Fi d'arrendament o rènting	

Total	13
--------------	-----------

Operacions mixtes

Tipus d'operació	Total
Aportació no dinerària a societats	2
Total	2

Operacions revertibles

Tipus d'operació	Total
Fi de dret de superfície	1
Cessió d'ús temporal	4
Total	5

Operacions jurídiques

Tipus d'operació	Total
Afectació de patrimonial a servei públic	1
Afectació de patrimonial a ús públic	1
Total	2

Segregacions

Tipus d'operació	Total
Trasllat de millores	15
Total	15

Trasllats

Tipus d'operació	Total
Trasllat	168
Total	168

Canvi de dades

Tipus d'operació	Total
Canvi de classificació	5
Modificació	104
Total	109

1.2.6. Protecció del patrimoni

Durant l'exercici 2018 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 2018 fins el 31 de març de 2019:

- Assegurança multirisc i contra incendis de béns mobles i immobles amb "SegurCaixa" fins el dia 31 de març de 2018 i amb "Zurich" a partir de l'1 d'abril de 2018.
- Assegurança de responsabilitat civil general amb "SegurCaixa" fins el dia 31 de març de 2018 i amb "Zurich" a partir de l'1 d'abril de 2018..
- Assegurança dels vehicles de propietat municipal amb "Seguros Catalana Occidente".
- Assegurança de responsabilitat d'autoritats amb "AIG Europe Limited".

El mes de setembre de 2017 la companyia Segurcaixa va comunicar la seva intenció de no renovar al seu venciment els contractes de l'assegurança multirisc i contra incendis de béns mobles i immobles i de l'assegurança de responsabilitat civil. Per aquest motiu, es va iniciar un nou procés de licitació per aquests dos contractes, dels quals va resultar adjudicatària la companyia Zurich, establint-se amb efectes del dia 1 d'abril de 2018 dos nous contractes per dos anys renovables fins a dos anys més

1.2.7. Cost de les assegurances

Tipus d'assegurança	Companyia	Cost Anual
Multirisc Immobles	SegurCaixa	113.193,27 €
Responsabilitat Civil	SegurCaixa	136.190,45 €
Responsabilitat autoritats	AIG Europe Limited	8.799,00 €
Vehicles	Catalana Occidente	36.618,89 €
Total		294.801,61 €

1.2.8. Projecte de geolocalització de béns patrimonials al Servei de Cartografia

Per Decret de l'Alcaldia del dia 1 de març de 2018 es va aprovar la contractació d'un servei per desenvolupar la primera fase del projecte de revisió, millora i geolocalització de la base patrimonial municipal. Tal com ja s'havia avançat en les memòries dels anys 2016 i 2017, es considerava convenient incorporar en la gestió del patrimoni una aplicació de geolocalització dels béns municipals, que pugui ser consultada de forma oberta fora del servei de patrimoni, i en la qual es puguin identificar geogràficament els immobles de propietat municipal, amb una vinculació directa amb les dades que constin en l'inventari municipal.

Aquesta eina haurà de facilitar també la possibilitat de conèixer les consultes efectuades sobre els béns, així com incidències i consultes que no corresponen a béns municipals però que són gestionades a través del servei de patrimoni.

Aquesta fase inicial amb una durada de sis mesos es va desenvolupar entre els mesos d'abril i setembre de 2018, durant el qual s'han desplegat les següents actuacions:

- Inici del procés de revisió, ordenació, complementació i detecció de deficiències en la localització dels elements patrimonials, millorant la informació disponible a GPA.
- Valoració de la necessitat dels treballs de taquimetria necessaris per a la correcta localització dels bens inventariats.

- Revisió de la forma d'accés a GPA a través de canals directes a la base de dades per a la seva vinculació al sistema d'informació territorial municipal.
- Disseny d'un aplicatiu de localització d'incidències territorials vinculades al patrimoni (avisos, demandes, compareixences,...)

Atès que la valoració dels resultats obtinguts durant aquesta fase inicial ha resultat positiva, està prevista la continuïtat del projecte durant l'exercici 2019 en fase de desenvolupament en la qual:

- Es completarà el procés de revisió d'expedients.
- Es determinarà el protocol de manteniment d'expedients patrimonials, considerant de forma inherent la localització precisa dels bens a través del SIT municipal.
- Es duran a terme els treballs de taquimetria per a la localització dels elements, fet que requerirà amb tota probabilitat d'un increment de recursos o suport extern per a dur-ho a terme.
- Es modificarà l'aplicatiu per a l'entrada i consulta d'incidències territorials.
- Es crearan els serveis web cartogràfics necessaris per a la consulta a nivell corporatiu de la informació patrimonial.

1.2.9. 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 quart any de vigència de l'acord s'ha tornat a efectuar la convocatòria de les beques, havent 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.

Adjudicació de la concessió demanial per a l'explotació de l'Estadi Municipal de Montilivi a favor de l'entitat Girona Futbol Club SAD per un període de cinquanta anys

Per acord del Ple del dia 17 de setembre de 2018, es va aprovar l'adjudicació de la concessió per un termini de cinquanta anys a partir de la data de signatura del títol concessional. El títol concessional es va signar el dia 30 de novembre de 2018, per la qual cosa la durada de la concessió s'estableix fins el dia 30 de novembre de 2068.

Inici de l'expedient per la mutació demanial subjectiva a favor del Departament d'Ensenyament 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 del Ple del dia 12 de novembre de 2018 es va acordar posar a disposició del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya les finques de l'antiga fàbrica Simon, per tal que pugui fer efectiva la redacció del projecte per les obres de rehabilitació de l'edifici existent. Actualment s'està gestionant amb el Departament d'Ensenyament el conveni regulador de les actuacions relatives a la construcció de l'Institut Ermessenda de Girona, que inclouran la mutació demanial subjectiva de les instal·lacions a favor del Departament d'Ensenyament.

Adquisició de tres vivendes per tanteig i retracte, per destinar-les 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, núm. 32, 2n 2a; a l'Avinguda de Sant Narcís, núm. 78, baixos 3a i al carrer Empúries, núm. 37, Esc. B – 3r 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 14 de desembre de 2018 es va aprovar l'inici de l'expedient per a 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 per dues anualitats més.

Expropiació d'una finca denominada "Casa Català" en el sector de Sant Daniel, qualificada d'espais lliures en el vigent Pla General d'Ordenació Urbana de Girona

El dia 22 d'octubre de 2018 es va signar l'acta de pagament i d'ocupació de l'expedient d'expropiació forçosa de la finca denominada "Casa Català" ubicada en el sector de Sant Daniel, de 4.575,23 m2. L'any 2011 l'Ajuntament ja havia adquirit, també per expropiació, una part de finca de 1.211,93 m2 que confronta amb la riera de Galligants i que forma part de l'itinerari de Temps de Flors.

Adjudicació de les concessions dels quioscos de la Rambla de la Llibertat i la Plaça de la Independència

El dia 31 de gener de 2018 es varen signar els títols concessionals corresponents a les adjudicacions de les concessions per l'explotació dels quioscos situats a la Rambla de la Llibertat i a la Plaça de la Independència. La durada de les concessions és de 10 anys des de la data de signatura, és a dir, fins al 31 de gener de 2028.

Recuperació d'ofici d'un terreny de titularitat municipal en el número 51 del Disseminat de Caputxins

Per Decret de l'Alcaldia del dia 14 de juny de 2018 es va declarar la urgència de la tramitació de l'expedient de recuperació d'ofici de la possessió d'una terreny de titularitat municipal classificat de domini públic en el número 51 del Disseminat de Caputxins, que havia estat ocupat per unes obres de construcció promogudes per un particular sense cap tipus de títol ni autorització. Tramitat el corresponent expedient, per acord de la Junta de Govern Local de 7 de setembre de 2018 es va

disposar la recuperació d'ofici del terreny i el requeriment al particular ocupant de la finca per cessar en la seva ocupació, enderrocar les construccions realitzades i deixar la finca lliure de tot tipus de materials, restes d'obra, maquinària i altres.

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

Durant l'any 2018 s'ha continuat el procediment per a l'expropiació de les finques afectades urbanísticament dins l'àmbit de la PA88 Universitat de Cervera, essent la previsió que el procediment finalitzi en el transcurs de l'exercici 2019.

Recuperació del local del carrer Ciutadans, número 4, baixos, per finalització voluntària del contracte d'arrendament

Per Decret del dia 16 de juliol de 2018 es va estimar la petició formulada pels llogaters del local de titularitat municipal del carrer Ciutadans, número 4, baixos, per finalitzar el contracte d'arrendament pel qual es venia destinant a l'activitat de botiga de perfumeria. Els efectes de la finalització del contracte varen ser des del dia 31 de juliol de 2018, passant el local a plena disponibilitat de l'Ajuntament.

Revisió de les adscripcions dels vehicles municipals

Durant el segon semestre de 2018 s'ha efectuat una revisió de la relació de vehicles que integren la flota municipal i les seves adscripcions, als efectes de determinar la vigència del seu ús i la finalitat a la qual estan destinats, atès que s'havien detectat diverses discrepàncies degudes a la manca d'actualització d'informació amb el pas del temps. La informació resultant ha estat traslladada a l'apartat *Documentació* de la "Porta del Treball".

1.3. Serveis Jurídics

Peticions entrades per tipologies

Tipologia	Quantitat
Serveis Jurídics de Règim Interior	25
Llicències d'obres	2
Llicència municipal ambiental	1
Llicència d'activitats	1
Disciplina urbanística	1
Responsabilitat patrimonial	4
Sancions de trànsit	2
Contractació	2
Patrimoni	1
Llei 4/2015 de Seguretat Ciutadana	3
Recursos humans	3
Estadística	1

Àrea d'Hisenda i Règim Interior

Hisenda i Règim Interior

Dret d'accés a informació pública	1
Canvi de gestió de servei	1
Gestió serveis públics	1
Quotes urbanístiques	1
Procediments penals	29
Procediments socials (laborals)	2
Total	56

Resultats processos judicials - Règim Interior

Concepte	Quantitat
Recursos contenciosos administratius amb resolució	18
Recursos amb resolució favorable a l'Ajuntament	11
Recursos amb resolució d'estimació parcial	2
Recursos amb resolució desfavorable per l'Ajuntament	5
Assumpes penals amb resolució	5
Assumpes penals amb resolució favorable a l'Ajuntament	3
Assumpes penals amb resolució desfavorable a l'Ajuntament	2
Assumpes civils amb resolució favorable a l'Ajuntament	2
Assumpes socials (laborals) amb resolució favorable	1
Total	26

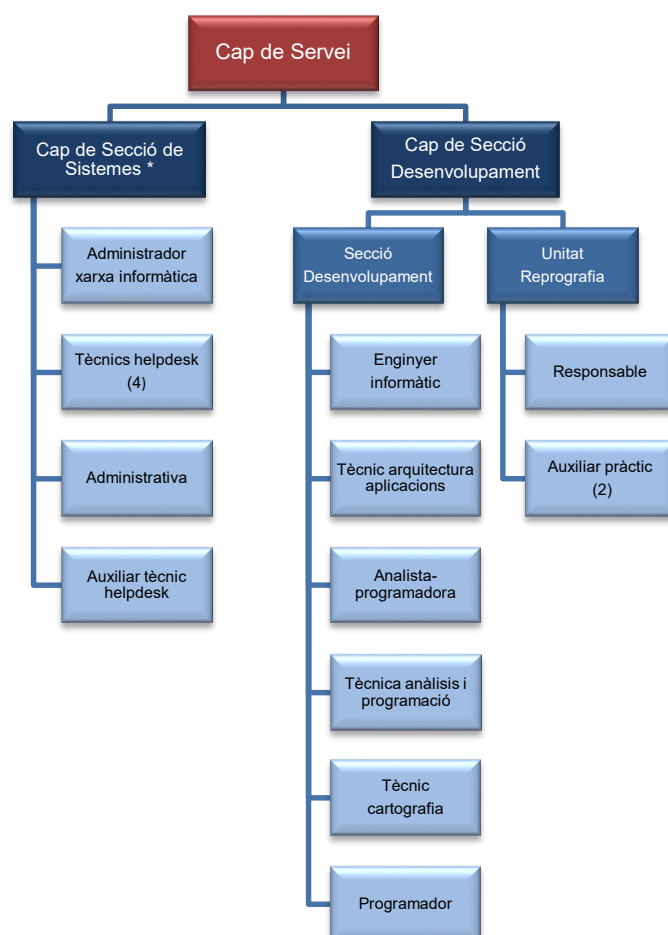
Resultats processos judicials - Serveis Jurídics d'Hisenda

Concepte	Quantitat
Recursos contenciosos administratius amb resolució	3
Recursos amb resolució favorable a l'Ajuntament	2
Recursos amb resolució desfavorable per l'Ajuntament	1
Total	3

1.4. Sistemes i Tecnologies de la Informació

1.4.1. El servei

Estructura del servei



* Vacant

Serveis del SSTI

A continuació es detallen els serveis que s'ofereixen:

- Informàtica d'escriptori
- Aplicacions informàtiques
- Missatgeria electrònica
- Accés a Internet
- Portal web corporatiu
- Xarxa de comunicacions
- Telefonia fixa
- Telefonia mòbil
- Xarxa Wi-Fi ciutat
- Emmagatzemament i compartició de fitxers

- Salvaguarda i restauració de dades
- Seguretat dels sistemes d'informació
- Compra de material informàtic
- Consultoria TIC
- Reprografia i impressió digital
- Servei d'atenció a l'usuari

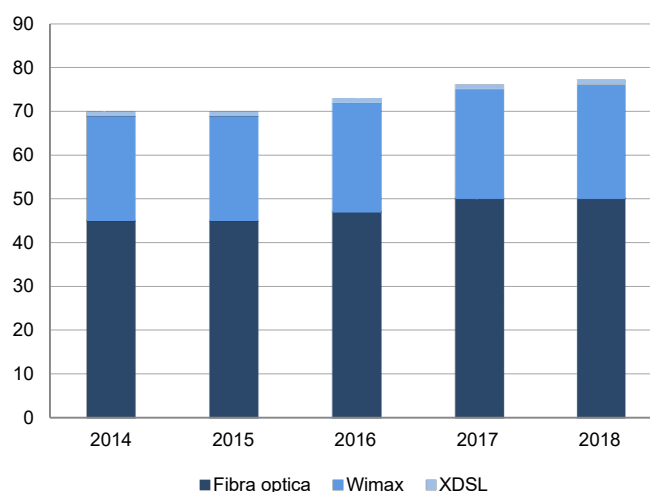
Xarxa de veu i dades

Xarxa municipal

La xarxa municipal de l'Ajuntament de Girona comprèn la connexió de 77 centres municipals amb l'edifici de l'Ajuntament. El detall de les tecnologies utilitzades és el següent:

Tipus de connexió	Quantitat
Centres connectats amb fibra òptica (xarxa municipal)	50
Centres connectats amb WIMAX (xarxa municipal)	26
Centre connectat amb SHDSL 1 Mbs (operador TESA)	1

Any	Fibra òptica	Wimax	XDSL
2018	50	26	1
2017	50	25	1
2016	47	25	1
2015	45	24	1
2014	45	24	1



Enllaços de backup

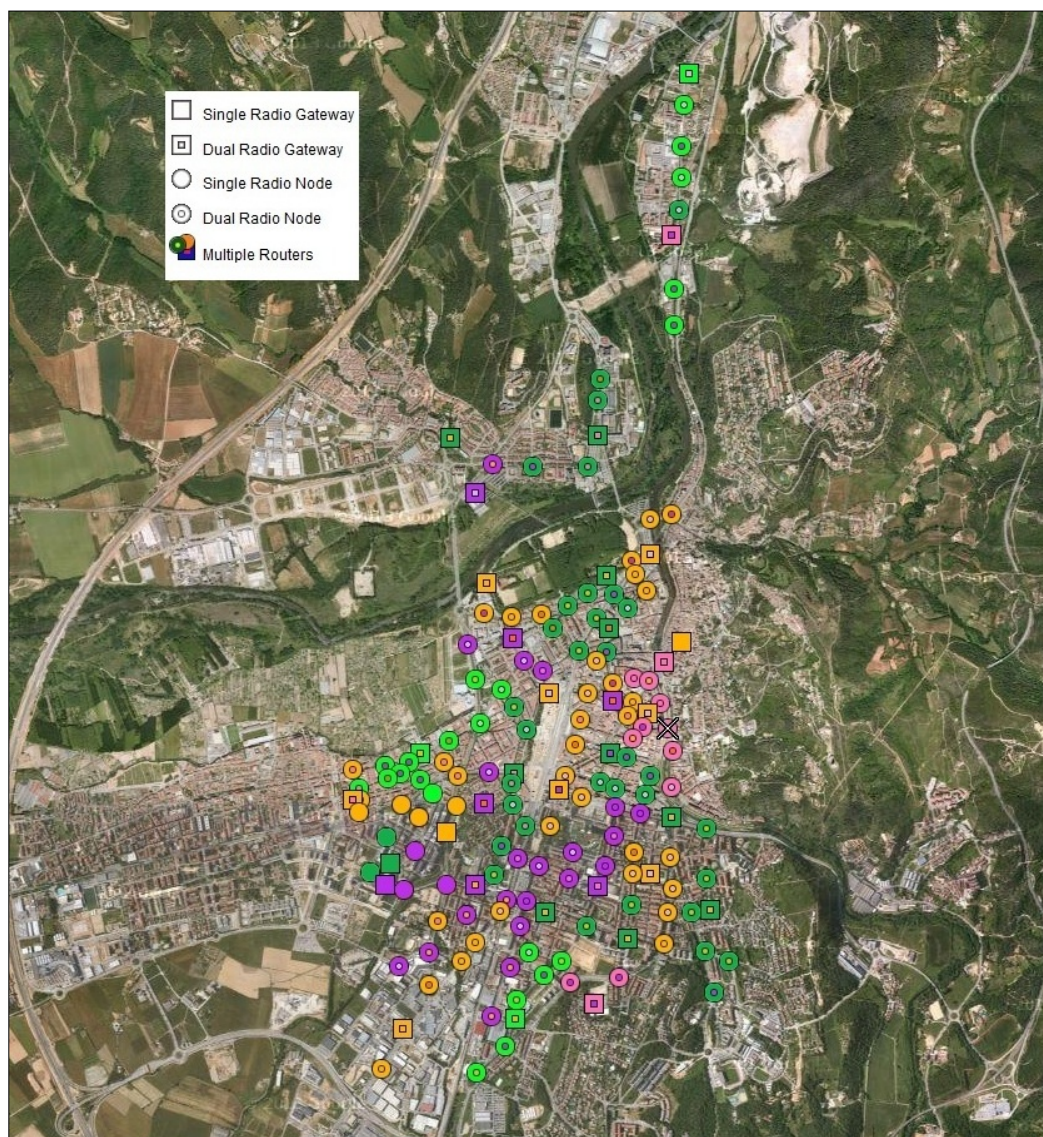
Tipus de connexió	Quantitat
Línies ADSL Backup (8 MB) (operador TESA)	2

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

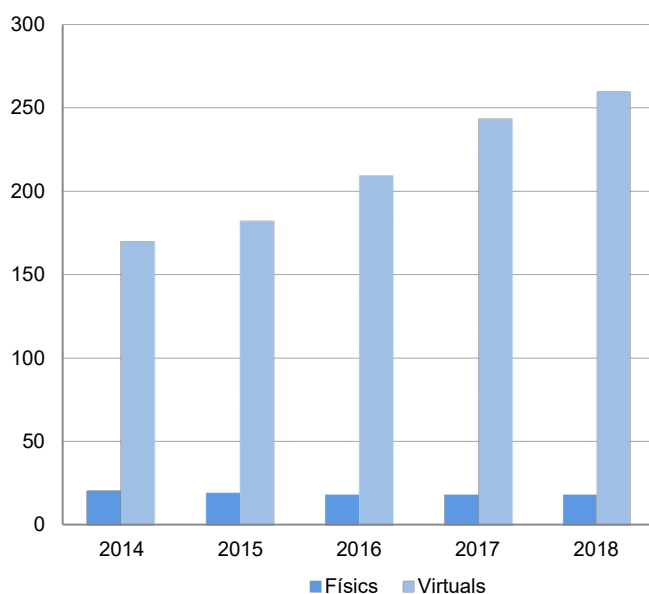
La xarxa de l'Ajuntament disposa de 18 equips servidors físics i de 259 servidors virtuals, el detall del qual és el següent:

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

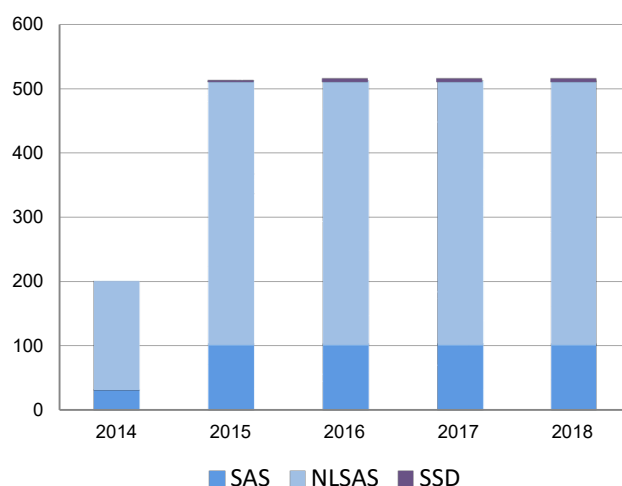
Distribució

Any	Físics	Virtuals
2018	18	259
2017	18	243
2016	18	209
2015	19	182
2014	20	170



Capacitat en disc (Tb)

Concepte	2018	2017	2016	2015	2014
SAS	102	102	102	102	32
NLSAS	410	410	410	410	170
SSD	3,60	3,60	3,60	2	
Total	515,60	515,60	515,60	514	202

**Ordinadors personals**

El parc actual d'ordinadors personals és de 1.404.

Distribució per tipus

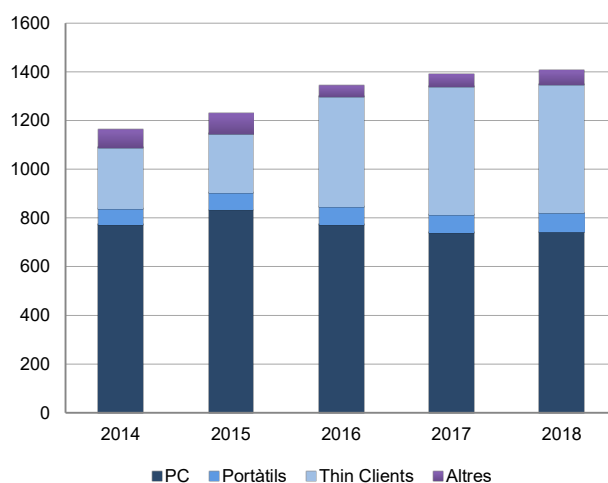
Tipus	Quantitat
PC sobretaula	742
Portàtils	79
Thin Clients	527
Tauletes	56
Total	1.404

Evolució de la quantitat dels PCS i similars

Concepte	2018	2017	2016	2015	2014
PC sobretaula	742	739	774	833	773
Portàtils	79	74	73	70	66
Thin Clients	527	527	452	244	250
Altres	56	49	45	84	74

Àrea d'Hisenda i Règim Interior

Hisenda i Règim Interior



Impressores

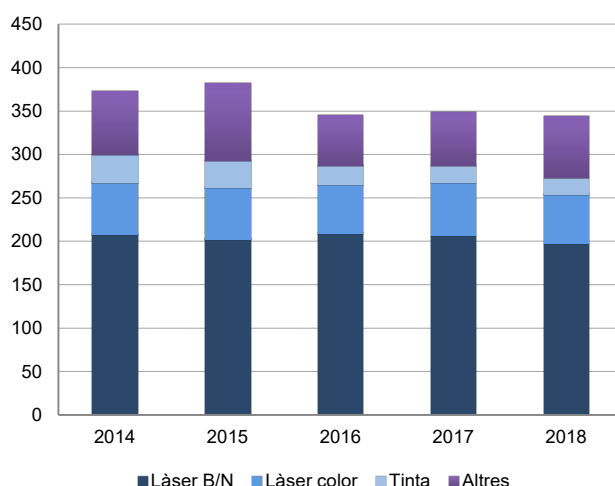
Disposen d'un total de 344 impressores.

Distribució per tipus

Tipus	Quantitat
Impressora làser B/N	87
Impressora làser color	27
Multifuncional làser B/N	110
Multifuncional làser color	30
Multifuncional tinta	14
Impressora tinta	5
Especials	71

Evolució de la quantitat d'impressores

Concepte	2018	2017	2016	2015	2014
Làser B/N	197	206	209	202	208
Làser color	57	61	56	60	60
Tinta	19	20	22	31	32
Altres	71	62	58	89	73



Dispositius perifèrics

Aparell	Quantitat
Dispositius xarxa i comunicacions	444
Escàners	86
Altres (gravadores, lectors...)	285

Telefonia fixa

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

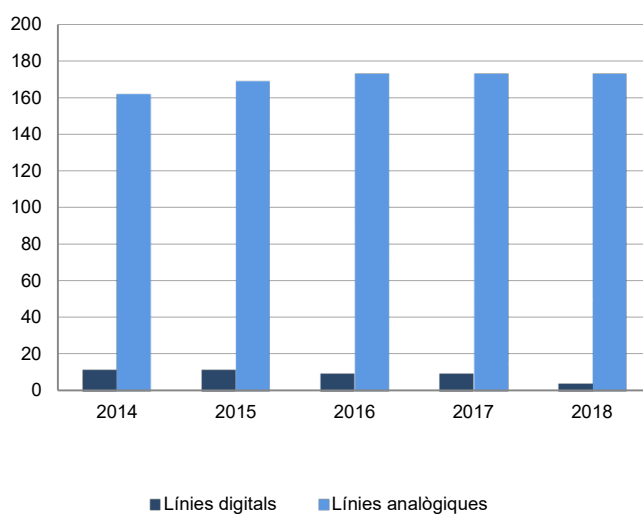
Tipus	Quantitat
Xarxa de nova generació (XNG)	1
Digitals bàsica	4
Analògiques	167
Extensions	1.003

Concepte	2018	2017	2016	2015	2014
XNG / Primaris	1	1	1	1	5
Línies digitals	4	9	9	11	11
Línies analògiques	167	173	173	169	162

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

Àrea d'Hisenda i Règim Interior

Hisenda i Règim Interior

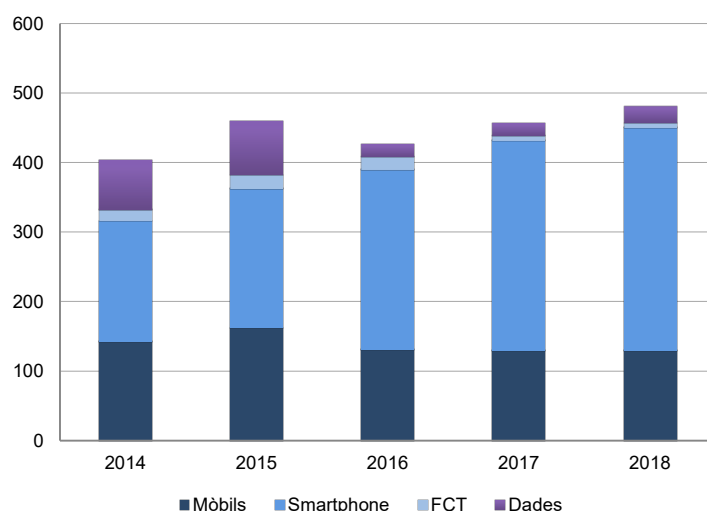


Telefonia mòbil

Hi ha 506 dispositius de telefonia mòbil, distribuïts segons la seva funció com segueix:

Funció	Quantitat
Mòbil	130
Smartphone	320
Control enllumenat	12
FCT	7
Transmissió de dades	24
Alarma	7
Altres	6

Concepte	2018	2017	2016	2015
Mòbils	130	130	131	162
Smartphone	320	302	7	17
FCT	7	7	19	19
Dades	24	17	17	77
Total	481	456	426	459



Unitat de Reprografia

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

Equipament	Quantitat	Ús
Equip multifunció B/N A3 de 100 ppm	1	***
Equip multifunció color A3 de 80 ppm	1	***
Equip multifunció de gran format fins A0	1	**
Ensobradores automàtiques	2	**
Plegadora de fulls	2	***
Guillotina	1	***
Enquadernadores tèrmiques	1	*
Enquadernadora amb espiral metàl·lica elèctrica	1	*
Enquadernadora amb espiral metàl·lica	1	*
Grapadora per a quadernets manual	1	*
Plegadora-grapadora semiautomàtica	1	**
Foradadora	1	*
Plastificadora	1	*
Destruïdora de documents	1	*

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

1.4.2. Projectes

Sistemes i comunicacions

Servidors

Dins de l'entorn de virtualització de servidors s'ha contractat un paquet de manteniment de programari i maquinari dels servidors CISCO UCS i de la llibreria de cintes Quantum Scalar i80.

Seguretat

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

- Finalització de la primera fase de formació online sobre ciberseguretat adreçat a 500 persones de l'Ajuntament.
- Segona fase de formació online sobre ciberseguretat, adquisició de 400 llicències d'un curs i inici del mateix.
- Adquisició d'una llicència pel tallafocs d'aplicació web per tal de securitzar l'accés a la web municipal enfront a atacs externs.
- Adquisició d'un sistema de seguretat perimetral pel correu electrònic i les corresponents llicències de suport. La instal·lació està prevista a principis de 2019.
- Contractació i realització d'un curs de formació personalitzat en tecnologies Citrix NetScaler pels tècnics de sistemes municipals, per tal de millorar la seguretat perifèrica de l'Ajuntament.
- Instal·lació de l'ampliació dels sistemes tallafocs perimetrals de l'Ajuntament sobre la plataforma CheckPoint, adquirida l'any anterior.
- Primera fase dels treballs d'auditoria de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD).
- Inici de la tramitació per a la licitació pel 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).

Per tal de renovar els dispositius d'emmagatzemament SAN i NAS, s'ha iniciat la tramitació pel subministrament de maquinari per l'emmagatzematge de dades SAN i NAS i els corresponents serveis d'instal·lació i de suport.

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 substituït la llibreria Quantum Scalar i80, amb dues unitats amb tecnologia LTO5, per una de nova amb tecnologia LTO8, amb una capacitat per cinta molt superior.
- Per tal de garantir el funcionament integral del programari de còpies de seguretat, s'ha contractat el manteniment del programari Commvault Simpana.

Controladores Wi-Fi

S'han iniciat els tràmits per a la licitació pel manteniment del programari i del maquinari de les dues controladores Wi-Fi Fortinet WLC-200D, així com el subministrament i instal·lació de 35 punts d'accés per substituir aquells que disposen de tecnologia obsoleta i que s'integraran amb les controladores Fortinet.

Compra PCS i Thin clients

S'han adquirit 80 PCs i 60 Thin Clients per tal de renovar una part del parc microinformàtic municipal.

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, que tenia com a objectiu final disposar d'un parc d'impressores i multifuncions homogeni, en bon estat, més fàcil de gestionar i amb servei de manteniment, durant el 2018 s'ha fet l'estudi per a la renovació dels equips d'impressió de més de 5 anys i per a la contractació del corresponent servei de manteniment.

Xarxa corporativa sense fils

Per tal d'ampliar la cobertura Wi-Fi a la sala polivalent de la Biblioteca Antonia Adroher s'ha adquirit i instal·lat un nou AP Fortinet.

Correu electrònic

El sistema de correu electrònic instal·lat a les instal·lacions municipals data de l'any 2008 i precisava d'un renovació urgent.

Durant el 2018 s'han realitzat els tràmits per a la contractació del subministrament d'un nou programari de correu electrònic, adjudicació durant el mes de gener de 2019 i posteriorment implantació, en concret les accions a realitzar seran:

- 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 i instal·lació d'aparells

Aparells	Quantitat
PC sobretaula i Thin Clients	23
Ordinadors portàtils	4
Tauletes	5
Impressores	1
Altres xarxa (antenes, wireless...)	1
Altres perifèrics (escàners, projectors, ...)	13

Altres

Servei de telecomunicacions

Durant el 2018, el consorci Localret ha estat preparant una contractació agregada dels serveis de telecomunicacions dels ens locals de la província de Girona.

S'ha tramitat l'adhesió de l'Ajuntament de Girona a aquesta contractació, efectiva a partir de la data de finalització del contracte actual dels serveis de telecomunicacions, que inclouen els serveis de telefonia fixa i mòbil i de transmissió de dades, i que serà durant el primer semestre de 2019.

Wi-Fi Mesh municipal

Per tal de poder mantenir actualitzada a nivell de programari i maquinari la xarxa de nodes Wi-Fi d'utilització pública, 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.
- Per proveir d'alta disponibilitat l'accés remot als escriptoris virtuals i a diferents webs municipals, s'ha adquirit un segon dispositiu Citrix amb tecnologia Citrix Netscaler, junt amb els seu servei de suport.

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. Tots aquells aplicatius per als quals s'ha trobat una solució satisfactòria al mercat. En la mesura del possible i segons les necessitat s'intenta integrar aquests aplicatius amb l'ERP.
- Aplicacions estàndards. Totes aquelles eines informàtiques de caràcter general que donen suport a l'operativa diària dels treballadors: eines d'ofimàtica, disseny i dibuix, comunicació...



Estructura general de les aplicacions

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

Nous desenvolupaments

Gestió d'expedients en general

Dins la gestió d'expedients les principals funcions i modificacions implementades són:

- En els comunicats interns: ampliar funcionalitat de la Safata d'Informes per a incloure l'emissió i recepció de comunicats interns, nou formulari de gestió i nou document (format comunicat).
- En els comunicats externs: Adaptar formulari i processos a la gestió de comunicats per EACAT.
- Nova sèrie documentat d'Assessoraments jurídics i adaptar gestió d'expedients per a la configuració, l'obertura i tramitació per aquesta nova classificació d'expedients.
- Per a la gestió d'informes de petició de consulta als Serveis Jurídics Municipals: nou informe predefinit, nou document (format petició consulta) i adaptar procés d'obertura d'expedients a partir de l'informe de petició de consulta.
- Gestió de les notes en signatures aprovades pel FIRMADOC: Gravar a les accions de les resolucions del SIAGI la nota posada pel signant. Possibilitat d'imprimir-les i avis diari per mail als usuaris revisors i signants anteriors a aquesta nota.

Expedients de contractació

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

- Adaptar processos i documents a la nova llei 9/2017 de 8 de novembre.

- Nous processos i formularis relacionats amb el nou procediment de contractació oberta simplificada abreujada (POSA).
- Adaptar processos i models a les noves instruccions (DA de dates 13/03/2018 i 27/11/2018) per a la tramitació dels Contractes menors.
- 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:

- Configuració del sistema de revisions per part de l'assessoria jurídica a les propostes d'acord de JGL i Ple.
- Control i bloqueig dels expedients amb alguna proposta d'acord per a les sessions de JGL i Ple en curs.
- Nou formulari per permetre accés a usuaris als expedients bloquejats per les sessions de JGL i Ple en curs.
- Gestió de diligències i certificats dels annexos a les propostes d'acord de JGL i Ple.
- Nova gestió d'esmenes a propostes de Ple.

Obres

Degut al canvi de l'ordenança d'edificació s'ha modificat la tipologia d'obres existents (Comunicacions prèvies 1 i 2), això ha comportat les següents actuacions:

- Adaptar el programa de llicències urbanístiques als nous tipus.
- Definir una nova tramitació d'expedients del tipus comunicat.
- Crear un nou informe de suficiència.

Registre General

S'ha treballat per adaptar els processos per a la generació i control de les notificacions del Registre General. Per una part, per poder externalitzar la impressió, i per l'altra, per poder notificar pel sistema SICER-PEE (Notificació amb prova de lliurament electrònic).

Aplicació La Sopa

S'ha acabat el desenvolupament de la nova aplicació per a La Sopa en l'entorn de SIAGI. Es van realitzar les tasques de configuració, migració i implementació i es va posar en marxa el mes de novembre.

L'aplicació consta dels següents mòduls:

- Gestió de les persones usuàries.
- Programació dels serveis oferts.
- Entrevistes.
- Historial.
- Seguiment i atenció a les persones.
- Seguretat a l'aplicació.
- Consulta de la informació de les persones que constava a l'aplicació informàtica anterior.

Cementiris

Degut a la recuperació de la gestió administrativa dels serveis funeraris, fins ara gestionat per una empresa externa, s'han adaptat les aplicacions existents per a incorporar-hi la informació de gestió de les sepultures i difunts.

S'ha realitzat la migració de les dades procedents de l'aplicació de l'empresa externa, la seva depuració i creuament de les dades, i la integració amb el SIAGI.

S'ha acabat el desenvolupament i s'ha posat en funcionament l'aplicació web externa que permet, a les diferents empreses autoritzades per a l'explotació del servei, fer consultes i gestions sobre les sepultures.

Portal

En aquest entorn s'han realitzat les següents actuacions:

- Nova aplicació de consulta a la porta del treball que sota el nom de "Consultes Jurídiques" permet realitzar consultes sobre els expedients de la nova sèrie documental d'Assessoraments jurídics.
- S'ha desenvolupat una nova consulta d'expedients per a regidors on es pot consultar les diferents peticions d'informació que fan els diferents regidors dels grups municipals, i la resposta que se'ls hi ha donat. Aquesta pantalla de consulta s'ha integrat a la pestanya Expedients del Portal del Treballador.
- S'ha ampliat els paràmetres de cerca de la consulta d'expedients disponible al Portal de Treballador per tal de que es pugui filtrar pels expedients que van al Ple vigent. Des de SIAGI, es marca quins són aquests expedients, els quals estaran visibles pels diferents regidors uns dies abans de que es realitzi el Ple.

Autoritzacions accés a Montilivi

S'ha desenvolupat una aplicació per tal de que els diferents membres que pertanyen a les institucions que rodegen el camp de futbol de Montilivi, on juga el Girona Futbol Club, puguin sol·licitar l'autorització per a poder circular els dies de partit.

L'aplicació consta de dues parts: una pàgina web on es fa la sol·licitud; i una part integrada a SIAGI on la policia gestiona i autoritza i/o denega les sol·licituds. Per a les sol·licituds acceptades, s'imprimeix un distintiu que caldrà portar de forma visible al vehicle autoritzat.

Visor GIS

En aquest entorn, s'han desenvolupat i realitzat diferents tasques:

- Adaptació del gestor i el visor web de projectes urbanístics.
- Visor de projectes de patrimoni amb informació vinculada de GPA.
- Prototipus i mapa 3D del cadastre gironí l'any 1970. Aixecament i imatges d'arxiu originals.
- Visor i administrador d'anotacions geolocalitzades.

Consulta d'entitats de Girona

S'ha desenvolupat una web de consulta de les diferents entitats registrades a l'Ajuntament. Mitjançant serveis web, s'accedeix a la informació que es gestiona des del mòdul InformaTOT de SIAGI.

Directori d'entitats

En aquest cercador hi trobareu només les entitats gironines que estan degudament inscrites al Registre Municipal d'Entitats.

Àmbit	Barri	Text
(qualsevol)	(qualsevol)	girona

Cercar

Entitats trobades:	Dades de l'entitat seleccionada:																
Acadèmia màgica de Girona	<table><tr><td>Nom</td><td>Agility Club Girona</td></tr><tr><td>Adreça</td><td>Pg. Devesa 38, Porta 3 17001 - GIRONA</td></tr><tr><td>Barri</td><td>Devesa-Güell</td></tr><tr><td>Telèfon</td><td>630 555 392</td></tr><tr><td>A/e</td><td>info@agilitygirona.com</td></tr><tr><td>Web</td><td>www.agilitygirona.com</td></tr><tr><td>Registre</td><td>EE1074</td></tr><tr><td>Forma jurídica</td><td>Associació</td></tr></table>	Nom	Agility Club Girona	Adreça	Pg. Devesa 38, Porta 3 17001 - GIRONA	Barri	Devesa-Güell	Telèfon	630 555 392	A/e	info@agilitygirona.com	Web	www.agilitygirona.com	Registre	EE1074	Forma jurídica	Associació
Nom	Agility Club Girona																
Adreça	Pg. Devesa 38, Porta 3 17001 - GIRONA																
Barri	Devesa-Güell																
Telèfon	630 555 392																
A/e	info@agilitygirona.com																
Web	www.agilitygirona.com																
Registre	EE1074																
Forma jurídica	Associació																
Agility Club Girona																	
Agrupació amics de l'aquarel·la de Girona i comarques																	
Àligues i Àligots Rugbi Universitari de Girona																	
Amicale Cistfrance Girona																	
Amics del Museu d'Art de Girona																	
Aministia Internacional - Girona																	
Asociación cultural cristiana Talalà de Girona																	
Asociación social cultural de Honduras en la provincia de Girona																	
Assoc. educació popular Carlos Fonseca Amador - Solidaritat amb Nicaragua - Col·lectiu de suport Girona																	
Associació Abadà Capoeira Girona																	
Associació Amics de la Girona antiga																	

EXPORTAR LLISTAT

Servidor d'imatges

Configuració d'un nou servei de mapes Geoserver basat en software lliure que substitueix l'antic amb llicència propietària.

Web UMAT

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

Gestor de BUS

S'ha desenvolupat i posat en funcionament una aplicació per la gestió de les línies de bus. Les principals funcionalitats són:

- Manteniment de les parades, línies, horaris i trajectes
- Generar els serveis donada una data i un horari inicial
- Generar els quadres de serveis pre-calculats
- Generar els fitxers de General Transit Feed Specification de Google
- Exportar/Importar informació a Excel
- Generar els horaris per parada i línia

Gestor d'enquestes habitatge

S'ha desenvolupat i posat en funcionament una aplicació d'enquestes d'unitat familiar. Les principals funcions són:

- Manteniments d'enquestadors, enquestes i altres fitxers mestres.
- Assignació d'enquesta a enquestador.

- Filtre enquestes pendents i enquestes cancel·lades.
- Gestió de la seguretat.

Entrada d'accidents Policia Municipal

Formulari Survey123 pel cos de la Policia Municipal per a l'entrada amb aplicació mòbil dels accidents en camp de les condicions i característiques dels mateixos.

Permet entrar la localització, fotografies, veu, condicions del paviment, resultat accident, etc.

Gestor de cable òptic

Actualització de la versió del gestor del servei del cable òptic de la ciutat. Millora del manteniment de les arquetes, cables, canalitzacions i enllaços.

Gestor de serveis ArcGIS

Aplicació per automatitzar la descarrega de dades de la plataforma ArcGIS cap a una base de dades PostgreSQL basada en software lliure.

Implantació i integració d'aplicacions externes

SIT

S'ha desenvolupat, integrat i posat en marxa els següents serveis entre SIAGI i el SIT (Nova aplicació de recaptació i Gestió Tributària):

- Generació al SIT de les autoliquidacions de les taxes emeses des de l'OIAC.
- Generació al SIT dels documents de pagament dels expedients sancionadors de la Policia Municipal, tant en descompte com sense.
- Generació al SIT dels documents de pagament amb descompte dels expedients sancionadors de Sostenibilitat, Mobilitat, Promoció, Activitats econòmiques i Disciplina urbanística.
- Generació al SIT de les autoliquidacions dels informes de la Policia Municipal.
- Creació del fitxer de les multes del SIAGI en executiva per exportar al SIT.
- Creació del fitxer de les liquidacions d'OVP del SIAGI per exportar al SIT.
- Creació del fitxer dels expedients sancionadors del SIAGI en executiva per exportar al SIT.
- Adaptació dels programes de Zona Verda, tant pel que fa a la generació dels fitxers de vehicles autoritzats a les zones verdes per transmetre als parquímetres, com pel pagament dels abonaments trimestrals.
- Integració del registre d'entrada i sortida del SIT amb el del SIAGI.

MOVIO

Actualització de l'aplicació MOVIO per a la generació d'exposicions virtuals pel Servei de Gestió Documental, Arxiu i Publicacions.

Enviament notificacions e-NOTUM (MTOM)

Per tal de millorar el rendiment i l'eficiència de les notificacions que s'envien a través d'e-NOTUM, el Consorci AOC ha modificat el servei web d'enviament de notificacions integrant el mecanisme MTOM - Message Transmission Optimization Mechanism. Amb aquest nou mecanisme, els documents adjunts s'envien de forma binària i annexats al missatge XML i no codificats en base 64 que era tal i com es feia fins ara.

Des del SSTI, s'ha implementat aquest nou mecanisme en les notificacions que s'envien des de SIAGI.

Millores i ampliació de funcionalitats

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

- Activitats econòmiques
- Arxiu
- Agenda ciutadana
- Agenda Policia Municipal
- Bústia de tasques
- Control de presència
- Dipòsit de vehicles
- 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
- Gestor de continguts
- Habitants
- Inscripcions a activitats municipals
- Multes
- Notificacions
- Obres
- Ocupació de via pública
- Personal
- Persones
- Policia Municipal
- Portal
- Recaptació
- Registre d'Entrada
- Seu electrònica
- Serveis Socials
- Targetes de bus
- Telecomunicacions
- Territori
- Tiquets
- Web municipal

Aplicacions en desenvolupament

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. Actualment, la gestió de les sol·licituds es realitza amb el suport d'una aplicació informàtica, a mida, desenvolupada amb MS-Acces, que data de l'any 2007.

Davant la necessitat de canviar l'aplicació, s'ha optat per desenvolupar una nova aplicació en l'entorn de SIAGI, s'han realitzat els treballs d'estudi, anàlisis i disseny de dades. Està previst el desenvolupament i la posada en marxa el 2019.

Adquisició de llicències de programari

Llicències de programari

Programari	Quantitat
Microsoft Office Professional 2019	19
Microsoft Office Standard 2019	48
Microsoft SQL Server Standard 2	2
Microsoft VDA	15
Microsoft Windows Server datacenter 2	20

Càmeres Synology	2
IP Address Manager IP4000	1

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'aplicatius externs.
- Avaluació de nous aplicatius externs.
- Processos d'explotació de dades.
- 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

Nova aplicació per a Gestió Tributària, Recaptació i Multes

S'ha donat suport en el procés d'implantació del nou sistema d'informació per a la gestió i recaptació dels ingressos municipals de l'Ajuntament de Girona (SIT), seguint el model de prestació d'un servei de "Programari com a Servei" (SaaS) i el model de desplegament en el núvol, adjudicat a GESTION TRIBUTARIA TERRITORIAL, SAU (GTT).

S'ha treballat en el costós procés de migració de dades de les aplicacions de Recaptació i Gestió Tributària de SIAGI a la nova aplicació. La posada en marxa definitiva, sense el mòdul de multes, es va realitzar el 12 de febrer de 2018.

S'ha donat suport en els treballs de configuració del mòdul de multes que és posarà en marxa durant el 2019.

Plataforma de formació MOODLE

Per poder oferir cursos online als treballadors de l'Ajuntament s'ha instal·lat un nou servidor i s'hi ha instal·lat i configurat l'aplicació Moodle. Un cop acabades les tasques d'instal·lació i proves s'ha donat suport a la creació d'un curs anomenat "Atenció a la diversitat".

També s'ha creat una nova aplicació al portal on els empleats d'un determinat col·lectiu, prèviament seleccionat, es puguin apuntar per fer aquest tipus de formació. Amb aquestes dades es pretenia la creació automàtica de tots els usuaris a la plataforma Moodle.

Reprografia

Impressions

Concepte	Quantitat
Còpies/impressions en B/N	1.231.844
Còpies/impressions en color	1.077.826
Ensobraments	52.420

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

1.4.3. Dades econòmiques

Dades generals

Despeses serveis TIC (€)

Concepte	2018	2017	2016	2015	2014
Personal	792.442	828.755	802.762	809.482	830.115
Làser color	1.010.503	778.603	664.543	820.653	728.802
Tinta	247.620	203.870	201.153	233.557	245.911
Altres	214.882	435.570	508.493	247.438	255.274
Pressupost TIC	2.265.447	2.246.798	2.176.951	2.111.130	2.060.102

Finançament serveis TIC (€)

Concepte	2018	2017	2016	2015	2014
Caoítol 1	792.442	828.755	802.762	809.482	830.115
Pressupost SSTI inicial	997.000	1.140.400	969.000	963.000	966.565
Transferència	8.910	25.798	25.989	63.009	121.079
Altres partides	622.176	338.639	416.459	292.345	168.538
Subvencions	10.080	9.000	9.000	11.500	11.500
Total	2.430.608	2.342.592	2.223.210	2.139.336	2.097.797

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

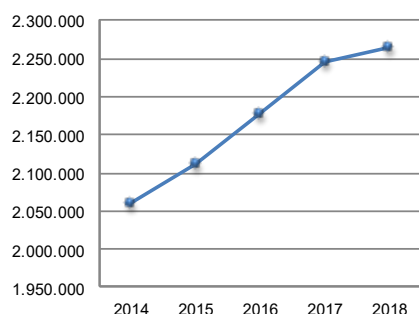
Concepte	2018	2017	2016	2015	2014
Pressupost TIC	2.265.477	2.246.798	2.176.951	2.111.130	2.060.102
Pressupost Ajuntament	151.921.061	143.239.421	144.320.090	146.701.884	146.262.590

Àrea d'Hisenda i Règim Interior

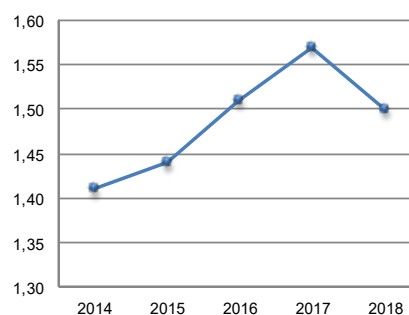
Hisenda i Règim Interior

% TIC / Ajuntament	1,50	1,57	1,51	1,44	1,41
--------------------	------	------	------	------	------

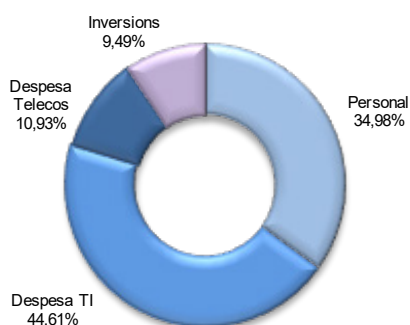
Evolució pressupost TIC



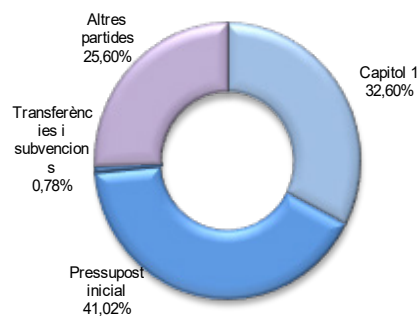
% Pressupost TIC/Ajuntament



Distribució pressupost 2018



Finançament serveis TIC 2018



Reprografia

Concepte	2018	2017	2016	2015	2014
Personal	79.941	85.715	88.295	93.776	65.052
Altres despeses	75.605	74.814	101.452	96.989	129.858
Total	155.546	160.529	189.747	190.765	194.910

Detall TIC

Personal

Concepte	SSTI	Altres	Total
Retribucions	628.660		628.660
Seguretat Social	163.782		163.782
Total	792.442		792.442

Despeses corrents

Concepte	SSTI	Altres	Total
Manteniment servidors, xarxa i comunicacions	50.520		50.520
Manteniment de PC i perifèrics	821	62.035	62.856
Manteniment d'instal·lacions	2.537		2.537
Manteniment de software d'aplicacions	40.701	485.480	526.181
Manteniment de software de sistemes	97.108		97.108
Rènting de servidors i xarxa	24.529		24.529
Rènting de Pcs i perifèrics		45.348	45.348
Subministraments	23.408		23.408
Serveis	177.198		177.198
Altres despeses	818		818
Total	417.640	592.863	1.010.503

Inversions

Concepte	SSTI	Altres	Total
Equips servidors i xarxa	104.355		104.355
PC i perifèrics	16.803		16.803
Programari d'aplicacions	2.209	29.313	31.522
Programari de sistema	62.202		62.202
Total	185.569	29.313	214.882

Telecomunicacions

Concepte	SSTI	Altres	Total
Telefonia fixa			
Gestor comunicacions	47.117		47.117
Central i perifèrics	26.338		26.338
Total telefonia fixa	73.455		73.455
Telefonia mòbil			
Accés directe central + FCT	10.895		10.895
Mòbils (veu i dades)	104.141		104.141
Total telefonia mòbil	115.036		115.036
Transmissió de dades (quotes i consum)			
Xarxa Metropolitana	19.784		19.784

Àrea d'Hisenda i Règim Interior

Hisenda i Règim Interior

Internet	20.744		20.744
Altres	18.601		18.601
Total transmissió de dades	59.129		59.129
Total telecomunicacions	247.620		247.620
Total TIC	1.643.271	622.176	2.265.447

Reprografia

Personal

Concepte	SSTI	Total
Retribucions	67.437	67.437
Seguretat Social	12.504	12.504
Total	79.941	79.941

Despeses corrents

Concepte	SSTI	Altres	Total
Rènting de equips	14.371		14.371
Manteniment i còpies	9.344	18.050	27.394
Subministrament de material	23.581	10.259	33.840
Total	47.296	28.309	75.605
Total	127.237	28.309	155.546

2. Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

2.2. Gestió Tributària i Recaptació

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

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	79.362
Import del padró	32.409.293,31 €
Import anul·lat	297.681,16 €
Import cobrat en període voluntari	29.492.505,14 €
Percentatge de cobrament	91,88%

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

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	239
Import del padró	28.668,09 €
Import anul·lat	93,85 €
Import cobrat en període voluntari	24.624,00 €
Percentatge de cobrament	92,70%

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

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	63.089
Import del padró	5.532.588,87 €
Import anul·lat	43.736,57 €
Import cobrat en període voluntari	4.082.765,50 €
Percentatge de cobrament	74,59%

Padró de l'impost sobre activitats econòmiques (IAE)

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	1.585
Import del padró	4.764.521,71 €
Import anul·lat	59.520,67 €
Import cobrat en període voluntari	4.389.455,10 €
Percentatge de cobrament	93,47%

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

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	8.052
Import del padró	3.669.705,90 €
Import anul·lat	145.725,10 €
Import cobrat en període voluntari	3.472.873,20 €
Percentatge de cobrament	85,64%

Padró de la taxa per conservació de cementiris

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	12.946
Import del padró	368.105,70 €
Import anul·lat	49,30 €
Import cobrat en període voluntari	306.892,45 €
Percentatge de cobrament	83,47%

Padró de la taxa per ocupació de la via pública

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	6.804
Import del padró	752.247,36 €
Import anul·lat	1.057,25 €
Import cobrat en període voluntari	676.606,82 €
Percentatge de cobrament	90,40%

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

Concepte	Quantitat
Nombre de liquidacions i autoliquidacions	4.190
Import total	3.396.594,60 €
Import anul·lat	10.504,56 €
Import cobrat	2.934.177,30 €
Percentatge de cobrament	86,65%

Impost sobre construccions, instal·lacions i obres

Concepte	Quantitat
Nombre de liquidacions	1.679

Àrea d'Hisenda i Règim Interior

Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

Import total	5.030.014,13 €
Import anul·lat	3.663,02 €
Import cobrat	3.809.076,96 €
Percentatge de cobrament	75,78%

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

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	2.700
Import del padró	90.720,00 €
Import anul·lat	1.176 €
Import cobrat	61.824,00 €
Percentatge de cobrament	69,17%

Import dels beneficis fiscals IVTM

Concepte	Quantitat
D'atorgament voluntari	77.738,80 €
D'obligada aplicació	300.842,98 €
Total	378.581,78 €

Import dels beneficis fiscals ICIO

Concepte	Quantitat
D'atorgament voluntari	43.525,12 €
Total	43.525,12 €

Import dels beneficis fiscals IBI

Concepte	Quantitat
D'atorgament voluntari	45.980,56 €
D'obligada aplicació	2.891.598,44 €
Total	2.937.579,00 €

*Els beneficis fiscals dels col·legis concertats es compensen: 383.362,19 €

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

Concepte	Quantitat
D'atorgament voluntari	191.327,84 €
Total	191.327,84 €

Import dels beneficis fiscals IIVTNU

Concepte	Quantitat
D'atorgament voluntari	112.236,60 €
D'obligada aplicació	25.979,39 €
Total	138.215,99 €

Total beneficis fiscals

Concepte	Quantitat
Beneficis fiscals d'atorgament voluntari	470.808,92 €
Beneficis fiscals d'obligada aplicació	3.218.420,81 €
Total	3.689.229,73 €

Total cobrat en executiva

Concepte	Quantitat
Principal	6.925.242,49 €
Recàrrecs de constrenyiment recaptats	849.171,75 €
Interessos de demora recaptats	334.685,39 €
Costes de procediment executiu recaptades	28.167,19 €
Total	8.137.266,82 €

Quantitats retingudes per actuacions d'embargament

Concepte	Quantitat
Embargament comptes corrents	1.842.174,27 €
Embargaments devolucions tributàries AEAT	1.096.487,26 €
Embargament sous, salaris i pensions	132.105,71 €
Providències de constrenyiment i altres embargaments (devolucions, crèdits, immobles, vehicles...)	5.066.499,58 €
Total	8.137.266,82 €

Expedients de constrenyiment

Estat	Nombre
Vius a 01/01/2018	9.725
Oberts 2018	28.823
Tancats 2018	9.712
Vius a 31/12/2018	28.836

Diligències d'embargament tramitades

Concepte	Quantitat
Embargament de crèdits, devolucions i compensacions	1.020
Embargaments de comptes tramitats	42.133
Embargament de devolucions tributàries AEAT efectuades	4.048
Embargaments de sous, salaris i pensions tramitats	460
Embargament d'immobles tramitats	25

Altres actuacions del procediment recaptatori

Concepte	Quantitat
Recursos contra procediment executiu	210
Certificacions efectuades	119
Fraccionaments tramitats en període voluntari	951
Fraccionaments tramitats en període executiu	1.292

IBI a tres terminis

Concepte	Quantitat
Rebutis IBI 3 terminis gestionats	34.864
Percentatge cobrament 1r termini	96,26%
Percentatge cobrament 2n termini	99,18%
Percentatge cobrament 3r termini	99,12%

Altres actuacions

Concepte	Quantitat
Canvis de domicili fiscal i actuacions de manteniment	21.813
Expedients tramitats	8.338

Comparativa 2017-2018

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:

Durant l'exercici de 2018 s'ha posat en marxa un nou sistema d'informació tributària, la qual cosa ha comportat que les agrupacions i estadístiques de dades exposades presentin variacions respecte de les que s'exposaven en exercicis anteriors. En concret, es presenten dades de Gestió Tributària i Recaptació conjuntament, ja que el sistema d'informació les explota d'aquesta manera i hi ha moltes dades que s'obtenen de forma agregada dels dos serveis. Per aquest motiu, algunes comparatives que fins ara constaven en les memòries han deixat de fer-se a partir d'aquest exercici.

Hi ha un increment molt elevat de beneficis fiscals atorgats en la taxa pel servei de recollida i gestió de residus.

2.3. 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, quantitativs o comparatius, o bé de qualsevol altra classe que hagin de servir per seleccionar els subjectes passius o obligats tributaris que seran objecte de comprovació o investigació o d'obtenció d'informació.

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

Dos blocs d'inspecció

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

Comprovacions d'altres tributs que afecten als padrons

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

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

- 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'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 36 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 d'Intervenció.
- Informes de Serveis Jurídics d'Hisenda.

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

Actuacions sense repercussió econòmica

- Realització de la inspecció, control i informes en relació am 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 informes emesos a les altres àrees i als 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.

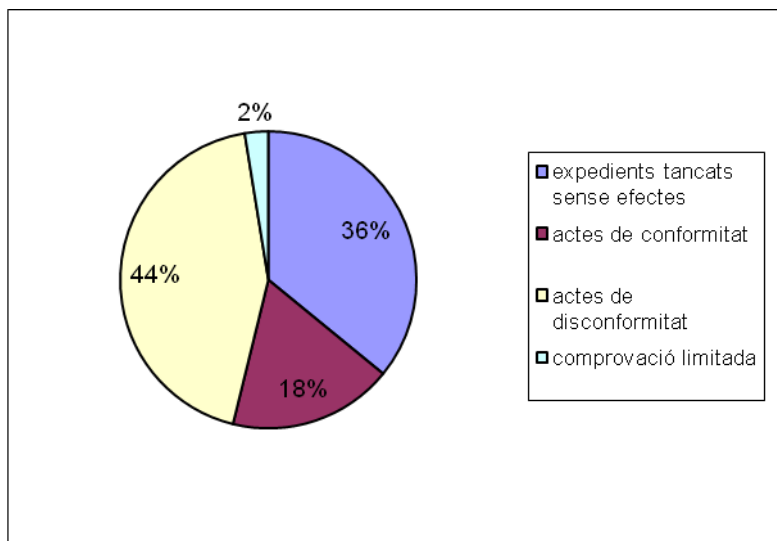
Impost sobre activitats econòmiques

S'han iniciat 39 expedients amb requeriment amb el resultat de:

Tipologia	Nombre
Expedients tancats sense efectes	14
Actes signades amb conformitat	7
Actes signades amb disconformitat	17
Expedients de comprovació limitada	1

Total liquidat IAE 2018

40.275,42



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

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

Total liquidat empreses telefonia fixa 2018

39.023,75€

Total liquidat empreses gas i elèctriques 2018

1.218.747,90€

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

Tractament de dades

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

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

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

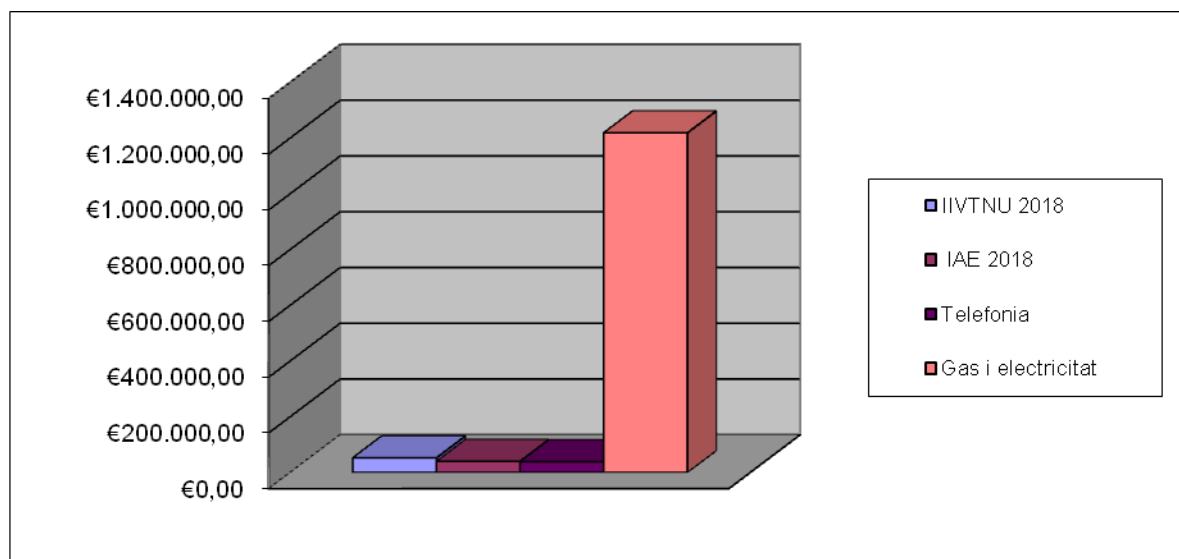
Actualització de dades de l'impost sobre béns immobles del resultat dels expedients d'inspecció de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana

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

Expedients IIVTNU tramitats	Total liquidat IIVTNU 2018
90	52.473,44€

Resum liquidacions 2018

IAE	IIVTNU	Taxa 1,5	Total
40.275,42€	52.473,44€	1.257.771,65€	1.350.520,51€



Total liquidat pel departament d'Inspecció durant l'exercici any 2018: 1.350.320,51€

3. Serveis Administratius

3.1. Serveis Administratius i Registre

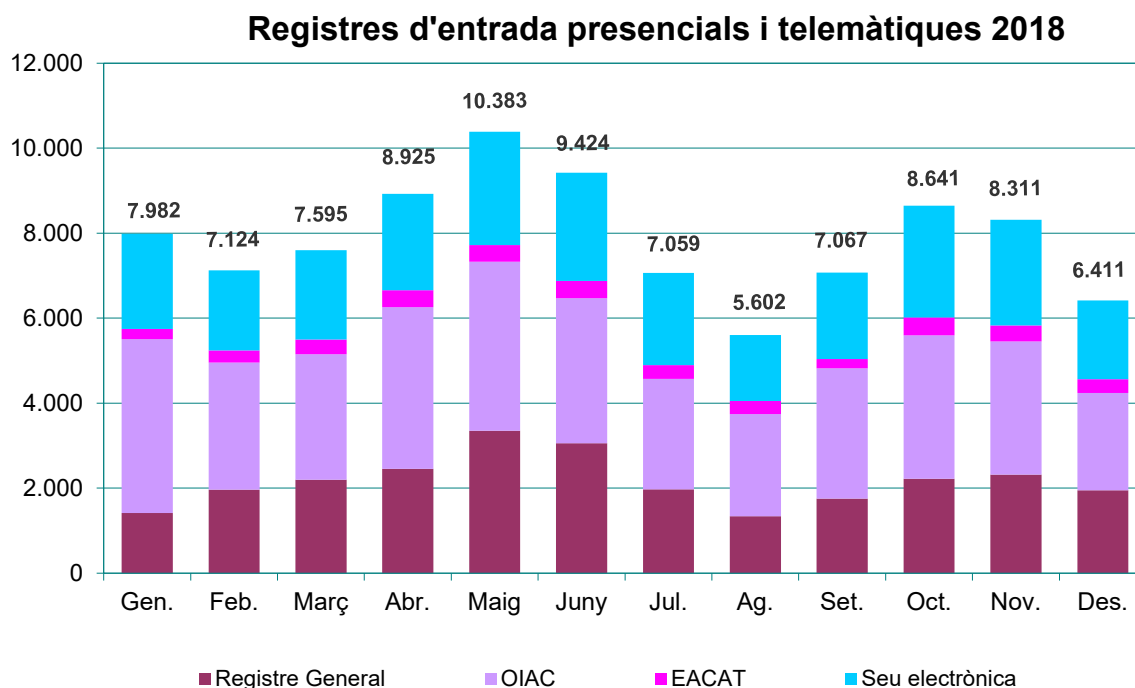
La secció de Registre General té com a funcions principals el manteniment del Registre General de l'Ajuntament de Girona, el servei de correspondència i notificacions, la gestió de la correspondència i paqueteria amb les diferents dependències municipals, la gestió i manteniment de les cartelles d'informació municipal i la distribució de material informatiu i divulgatiu, la publicació d'edictes i anuncis en general, i, fins el dia 29/1/2018, en que ho va assumir l'àrea de Mobilitat, la concessió de targetes d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda.

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

3.1.1. Registre d'entrada

L'any 2018 l'activitat del Registre d'Entrada ha estat la següent:

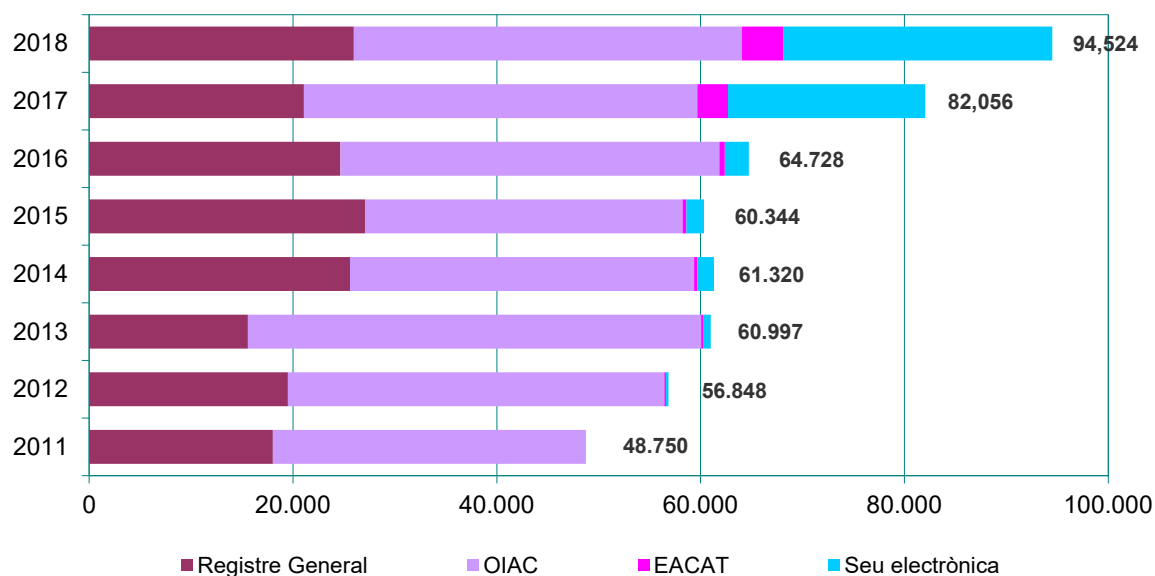
- **94.524 assentaments d'entrada** de documents; essent el mes de maig el més actiu, amb 10.383 (10,98%) i el mes d'agost el de menys activitat, amb 5.602 (5,93%).
- El 67,8% dels registres d'entrada han estat tramitats en suport paper -presencialment, per correu i missatgeria- a través del Registre General (25.968) i l'Oficina d'informació i Atenció ciutadana-OIAC (38.092), amb 27,47% i 40,3% respectivament dels assentaments totals.
- El 32,23% dels registres d'entrada han estat tramitats telemàticament, a través de la plataforma EACAT de tramitació interadministrativa (4.052 i 4,29%) i la Seu electrònica municipal (26.412 i 27,94%).



Tramitació presencial: Registre General i OIAC.

Tramitació digital: EACAT i Seu electrònica.

Registres d'entrada presencials i telemàtiques 2011-2018



Tramitació manual: Registre General i OIAC.

Tramitació digital: EACAT i Seu electrònica.

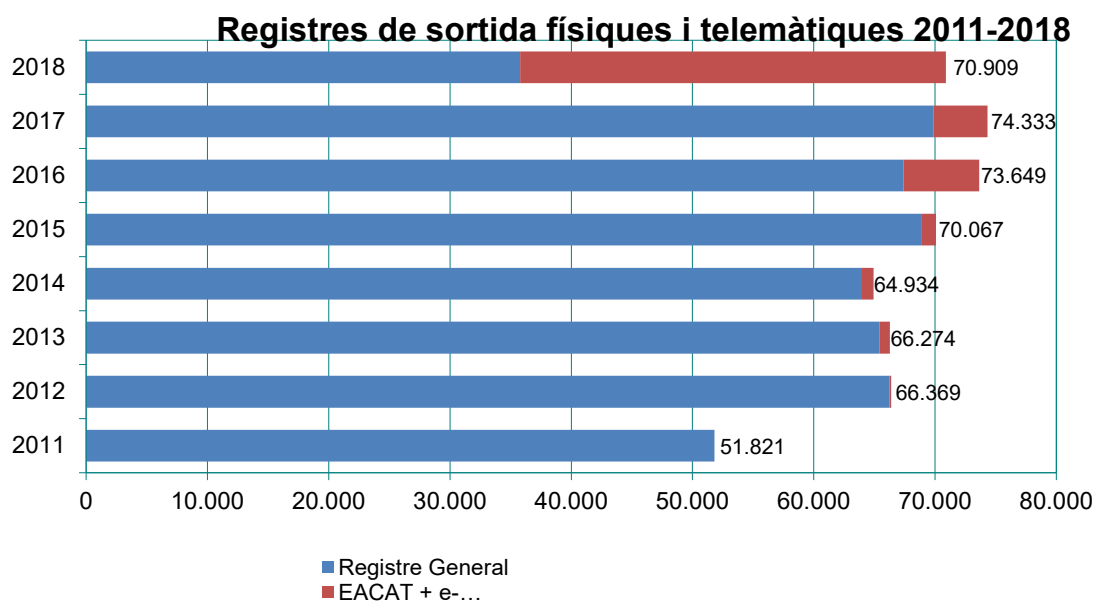
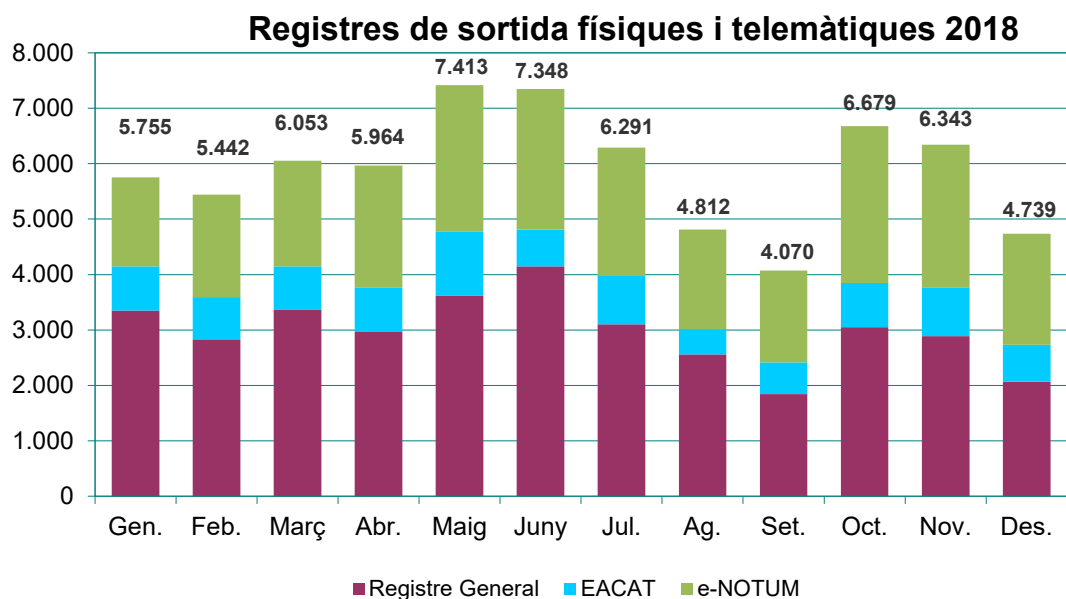
Registres d'entrada 2011-2018

Concepte	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Registre General	18.033	19.500	15.573	25.583	27.064	24.662	21.077	25.968
	37,0%	34,3%	25,5%	41,7%	44,8%	38,1%	25,7%	27,5%
OIAC	30.717	36.938	44.474	33.789	31.156	37.184	38.603	38.092
	63,0%	65,0%	72,9%	55,1%	51,6%	57,4%	47,0%	40,3%
EACAT		160	207	306	383	525	3.005	4.052
		0,3%	0,3%	0,5%	0,6%	0,8%	3,7%	4,3%
Seu electrònica		250	743	1.642	1.741	2.357	19.371	26.412
		0,4%	1,2%	2,7%	2,9%	3,6%	23,6%	27,9%
Total	48.750	56.848	60.997	61.320	60.344	64.728	82.056	94.524

3.1.2. Registre de sortida

L'any 2018 s'han registrat:

- **70.909 assentaments de sortida** de documents, amb un màxim mensual al maig (7.413, 10,45% del total) i un mínim al setembre (4.070 i 5,74% del total).
- El 50,48% dels registres de sortida han estat tramitats en suport paper a través del Registre General (35.794).
- El 49,52% dels registres de sortida (35.115) han estat tramitats de forma telemàtica, el 12,94% mitjançant EACAT (9.179) i el 36,58% mitjançant la plataforma de notificacions electròniques, e-NOTUM (25.936).



3.1.3. Exposició d'anuncis

A través de la plataforma de publicació electrònica d'edictes i anuncis, e-TAULER, l'any 2018 s'han publicat:

- **901 anuncis** d'edictes i anuncis.
- 92,78% dels anuncis publicats han estat de procedència interna (836) i 7,22% d'altres administracions (65).

3.1.4. Distribucions

L'any 2018 s'han fet 730 peticions de distribució de material, amb el següent resultat:

- **780.508 exemplars** informatius i divulgatius (cartells, díptics, tríptics, fulletons, llibrets, etc.), amb un màxim mensual el maig (328.400, 42,07%) i un mínim al juliol (5.679, 0,73%).
- A més, s'han distribuït **236 cartells** a les diferents cartelleres municipals ubicades als barris de la ciutat.

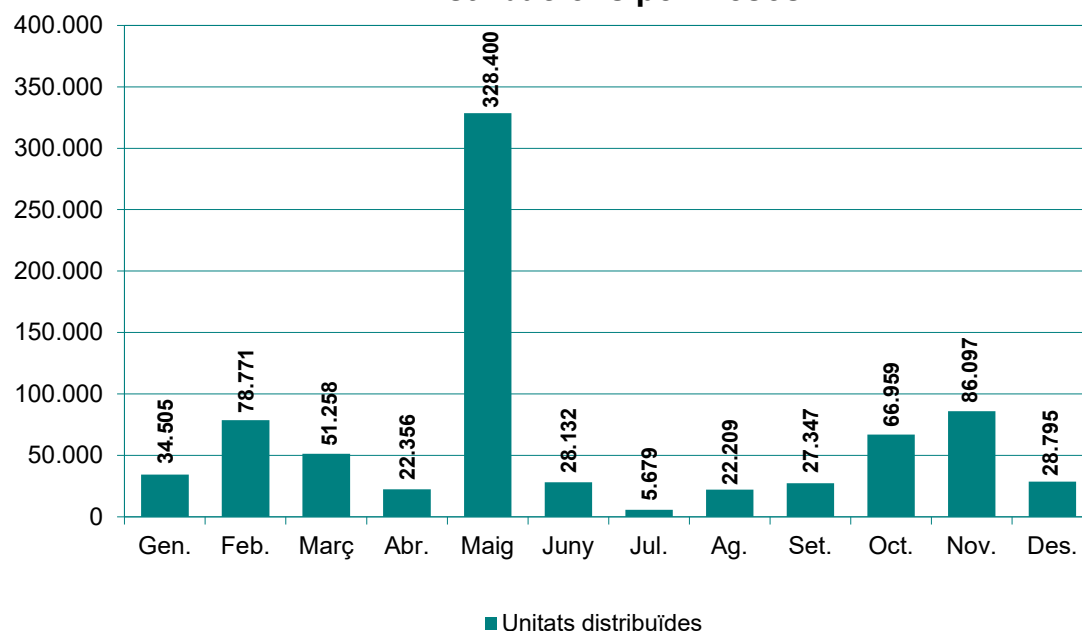
Lista de les cartelleres

Barri o sector
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

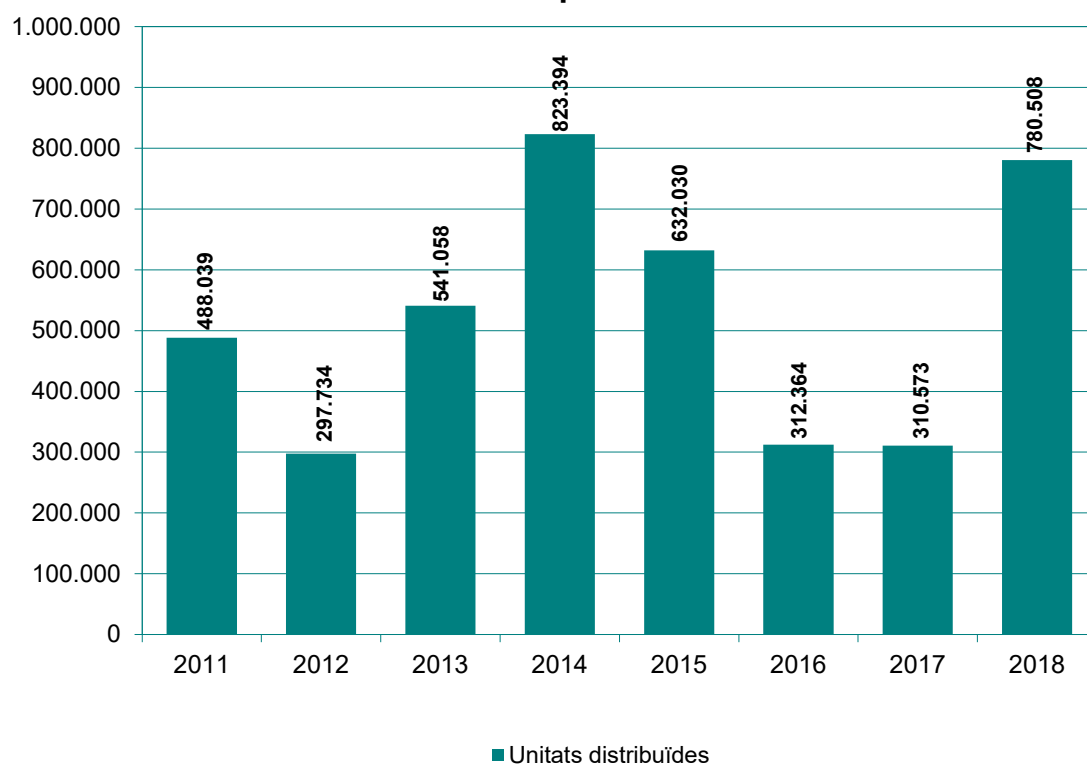
Sant Daniel

Pujada a la Torrasa

Distribucions per mesos



Distribucions període 2011-2018



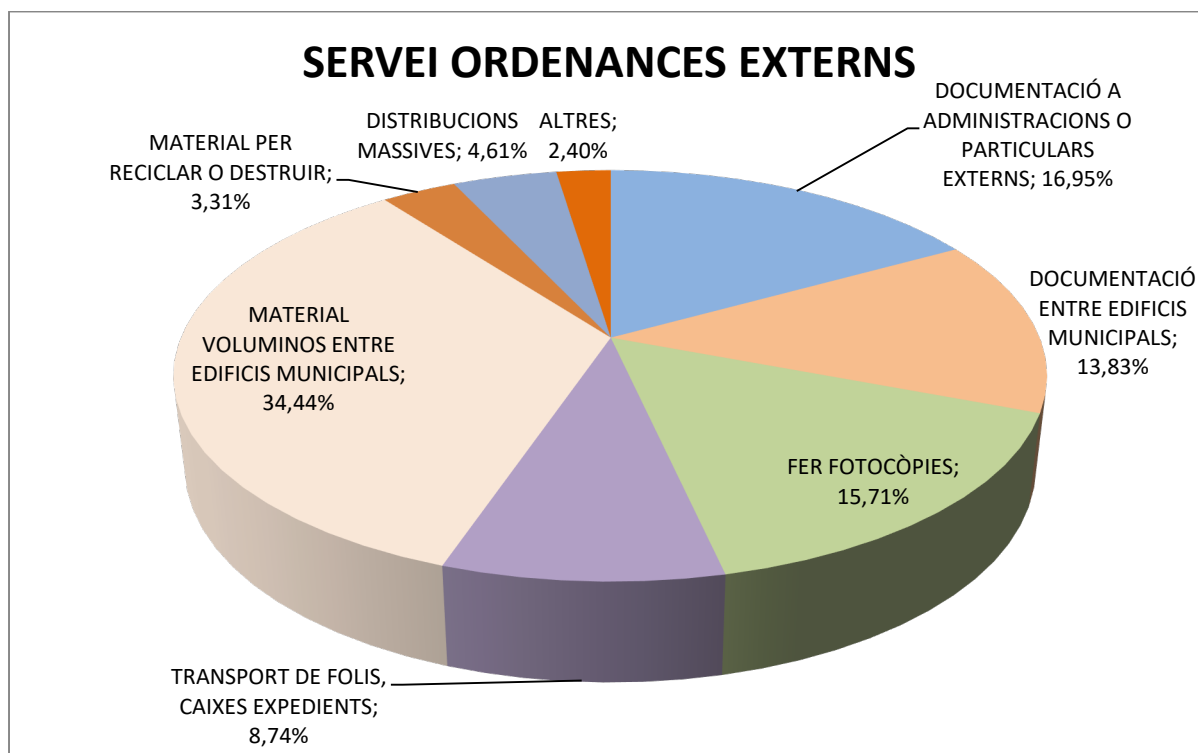
3.1.5. Servei d'ordenances

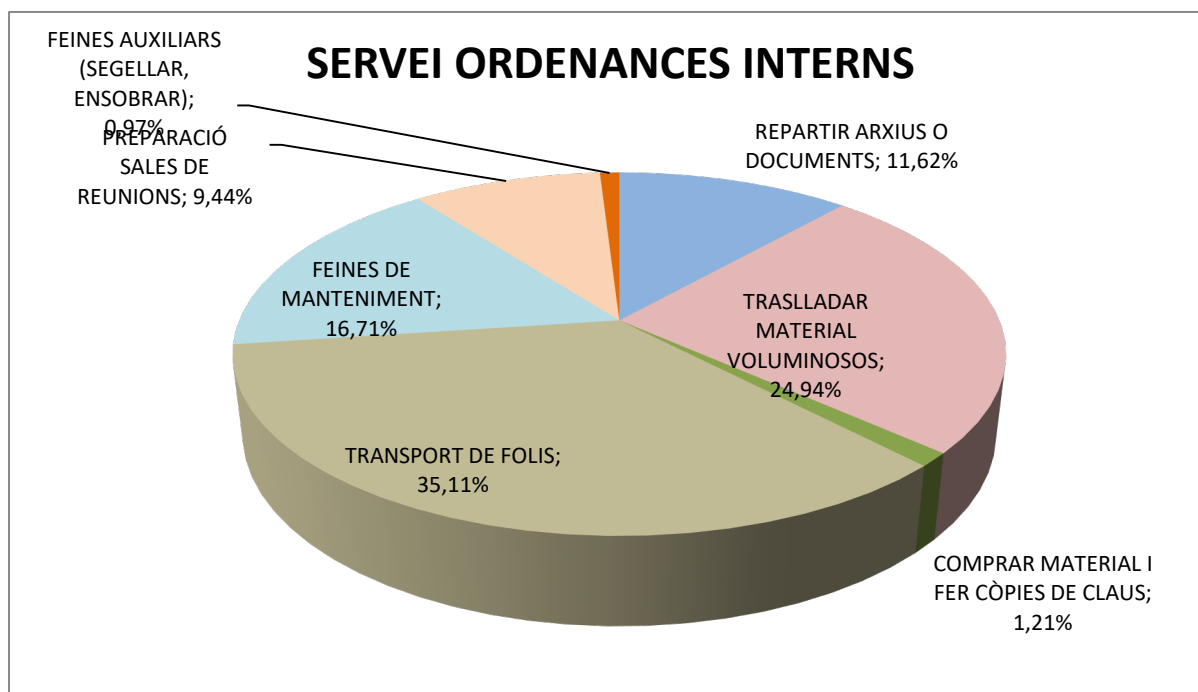
El servei d'ordenances s'encarrega de la distribució diària de material i documentació entre els prop de 70 serveis o equipaments municipals repartits per la ciutat. També fan lliurament de documentació, comunicacions i notificacions a altres administracions, entitats o particulars.

En total durant l'any 2018 s'han realitzat 2.082 tasques (portar documentació a entitats externes, altres edificis municipals, etc.) pels ordenances externs, i 413 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 18 sessions plenàries celebrades l'any 2018.

També s'han realitzat treballs d'ensobrament i distribució interna, així com de control d'accés i circulació de les persones a l'edifici municipal. L'any 2018 s'ha comptabilitzat que varen accedir a les dependències municipals (exclosa l'OIAC) 65.974 persones.





3.1.6. Targetes d'aparcament

L'any 2018 s'han concedit 47 targetes d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda.

Des del dia 29/01/2018 aquesta tasca s'ha assumit pel servei de Mobilitat.

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 2018 es van registrar **30.187** variacions padronals que de manera detallada són:

Altes

Tipus	Quantitat
Altes per omisió	748
Altes per canvi de residència	7.785
Altes per naixement	886
Total	9.419

Baixes

Tipus	Quantitat
Baixes per defunció	820
Baixes per duplicat	11
Baixes per canvi de residència	5.135
Baixes per inclusió indeguda	1.400
Baixes per caducitat	474
Total	7.840

Modificacions

Tipus	Quantitat
Moviments de confirmació	344
Renovacions padronals	1.459
Dades personals	5.340
Rectificacions de dades territorials	289
Canvis de domicili dins de la ciutat	5.496
Total	12.928

Si comparem amb les dades dels darrers anys, observem que el nombre total d'altres al municipi realitzades el 2018 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 reduït perquè aquest any no s'han fet tantes modificacions territorials d'ofici.

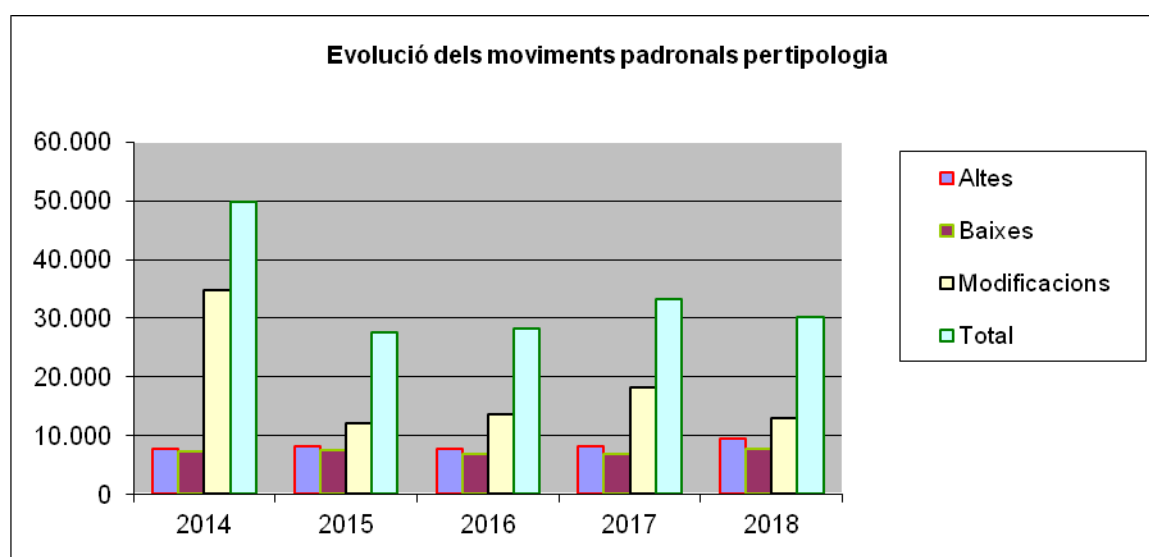
Evolució moviments padronals

	2014	2015	2016	2017	2018
Altes	7.723	8.099	7.788	8.219	9.419
per omisió	706	845	714	736	748
per canvi de residència	6.056	6.260	6.140	6.574	7.785
per naixement	961	994	934	909	886
Baixes	7.378	7.418	6.886	6.960	7.840
per canvi de residència	4.635	4.739	4.400	4.432	5.135
per defunció	707	735	690	661	820
Altres	2.036	1.944	1.796	1.867	1.885
Modificacions	34.784	11.992	13.619	18.166	12.928
de dades personals	23.358	4.340	6.467	5.736	5.340
canvis de domicili	5.872	5.573	5.172	5.012	5.496

Altres	5.554	2.079	1.980	7.418	2.092
Total	49.885	27.509	28.293	33.345	30.187

Si observem les dades a mig termini, podem destacar que la xifra d'altres 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 a any, i es manté la tendència a l'alça del nombre de persones arribades al municipi. Per altra banda el nombre de defuncions és major 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'altres, canvis de domicili i modificacions de dades personals, realitza les funcions de suport, validació i comunicacions amb altres administracions (INE, ajuntaments, jutjats, etcètera), i en el cas de certificacions, baixes, altes per naixement d'ofici, exclusions padronals i la resta de modificacions en gestiona tota la tramitació.

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

A l'any 2018, s'han sol·licitat la baixa del padró de 1.453 persones (221 d'aquestes s'han fet d'ofici i la resta a petició de la ciutadania). D'aquestes 137 no han estat tramitades, 222 han realitzat una baixa per canvi de residència, per caducitat o per canvi de domicili. Enguany s'han executat 769 baixes, queden pendent de la resolució del Consell 416 persones que seran resoltes durant el 2019.

	Inici tràmit per registre entrada	Númer o de persones de la que es demana la baixa	Inici tràmit d'ofici	No tramitades	Resoltes amb BCR/C D/BC	Anul·lades	Baixes per Inclusió Indeguda	Pendent de Consell d'Empadronament	Al·legacions
Gener	64	116	1	8	17		92		
Febrer	77	147		13	53		81		
Març	69	127		13	43		71		
Abril	97	126	205*	14	19		295		3
Maig	101	135	1	17	15		104		1
Juny	104	120		10	4		106		
Juliol	53	76		12	2		20	39	3
Agost	61	76		16	1			39	
Setembre	65	157		5	50			59	1
Octubre	78	134		14				102	1
Novembre	67	122		8	18			96	
Desembre	65	117	14	7					3
Total	901	1.453	221	137	222	0	769	416	12

*204 de les quals corresponent al Centre d'Acollida La Sopa.

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

2014	2015	2016	2017	2018
91 ¹	68	85	64 ²	63

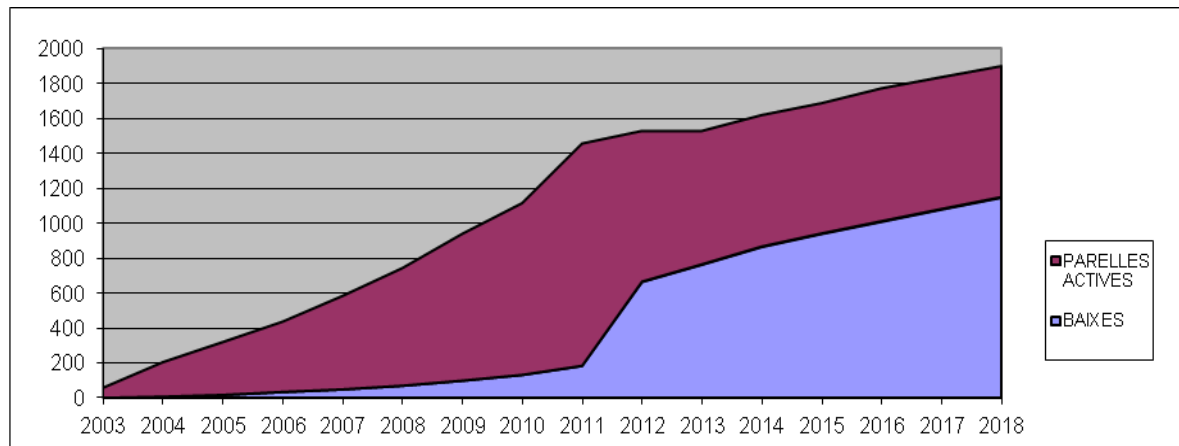
¹ Reobertura del registre de parelles amb les noves normes d'organització i funcionament.

² Posada en funcionament del Registre de Parelles Estables de Catalunya

Evolució històrica del nombre de parelles de fet

	2014	2015	2016	2017	2018
Altes	1.620	1.688	1.773	1.837	1.900
Baixes	867	942	1.012	1.082	1.150
Parelles actives	753	746	761	755	750

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 16.587 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	1.117
Sol·licituds de certificats del Registre de Parelles de Fet	78
Peticions d'altres administracions	287
Peticions per la seu electrònica	1.050
Sol·licituds d'exclusió padronal	901
Sol·licituds d'altres i canvis de domicili	12.193
Comunicacions de baixes al municipi	311
Altres	1.987

Per altres canals

Altres canals

Tipus	Quantitat
Peticions per fax o correu electrònic d'altres administracions	311
Peticions de departaments municipals:	955
• Oficina Municipal d'Habitatge	399

• Servei Municipal d'Ocupació	132
• Esports	39
• Biblioteques	18
• Altres	88
Constàncies de padró a través de la carpeta ciutadana	1.262
Consultes de padró a través de l'AOC (Administració Oberta de Catalunya)	14.185

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

Concepte	2014	2015	2016	2017	2018
Sol·licituds de certificats del Padró Municipal d'Habitants	692	620	607	491	1.117
Sol·licituds de certificats del Registre de Parelles de Fet	164	151	171	111	78
Peticions d'altres administracions	39	44	49	196	287
Peticions per la seu electrònica	96	56	57	524	1.050
Sol·licituds d'exclusió padronal	896	860	828	971	901
Sol·licituds d'altres i canvis de domicili	186	176	4.562	9.692	12.193
Comunicacions de baixes al municipi	165	70	314	42	311
Altres	43	372	537	3.640	1.987
Peticions per fax o correu electrònic d'altres administracions	291	274	306	350	311
Peticions de departaments municipals	1.120	3.229	3.452	2.969	955
Constàncies de padró a través de la carpeta ciutadana	304	329	496	758	1.262
Consultes de padró a través de l'AOC	8.408	9.558	8.439	12.635	14.185

Podem destacar que s'ha disparat el nombre de sol·licituds de certificats del Padró Municipal d'Habitants respecte als anys anteriors, tot i que es continuen expedint cada cop més constàncies d'empadronament a través de la carpeta ciutadana i des de les oficines d'informació i atenció ciutadana.

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 14.185. 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): 4 peticions.
- Elaboració dels expedients de denominació dels següents espais públics:

Plaça de l'U d'Octubre de 2017 i carrer Pere Rodeja i Ponsatí.

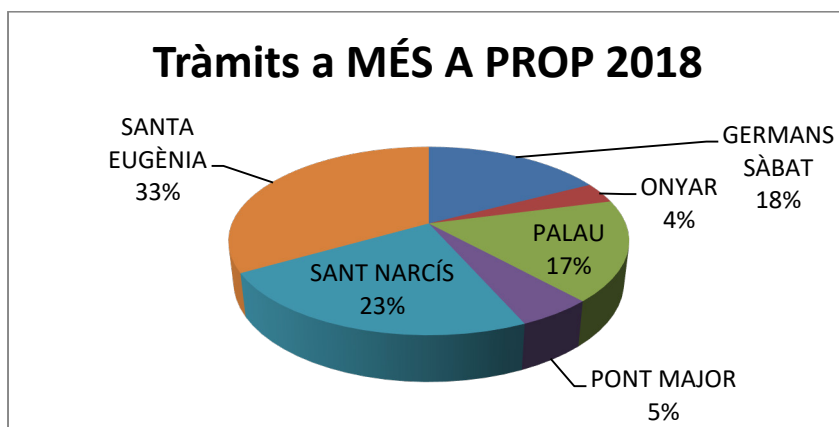
4. Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)

4.1. Atenció presencial

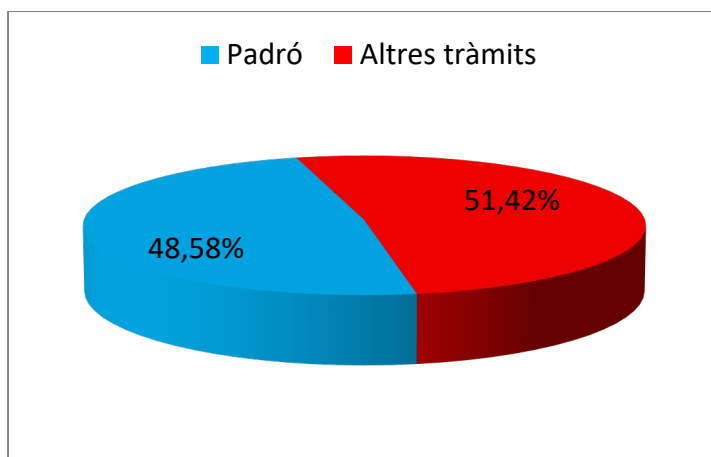
L'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana, **OIAC**, ubicada a la plaça del Vi ha estat oberta un total de 298 dies durant l'any 2018. Han passat una mitjana de 240 persones al dia, el que representa un increment de 7 persones per dia respecte a l'any 2017. Aquestes persones han realitzat o demanat informació de **91.323 tràmits**, el que representa un increment del 2,68 % respecte a l'any 2017, en que s'hi varen fer 88.938 tràmits. El temps d'atenció ha passat d'un promig de 6 minuts 31 segons l'any 2017 a 6 minuts i 26 segons l'any 2018.

A les OIAC del servei **MÉS A PROP**, ubicades als barris de la ciutat, s'ha intervingut en **29.193 tràmits**, davant els 32.382 realitzats l'any 2017; això representa una disminució del 9,85%: Germans Sàbat 5.071 (5.766 el 2017); Onyar 1.033 (1.332 el 2017); Palau 5.054 (5.359 l'any 2017); Pont Major 1.506 (1.635 l'any 2017); Sant Narcís, 6.816 (8.346 l'any 2017) i Santa Eugènia 9.713 (9.944 l'any 2017).

La suma de les tramitacions de les oficines de la Plaça del Vi i del servei MÉS A PROP, l'any 2017 va donar com a resultat 121.320 tràmits, i enguany la xifra és de 120.516. Són quantitats molt semblants, per tant el que s'ha produït és un transvasament de tràmits del servei MÉS A PROP a l'oficina de la Plaça del Vi.

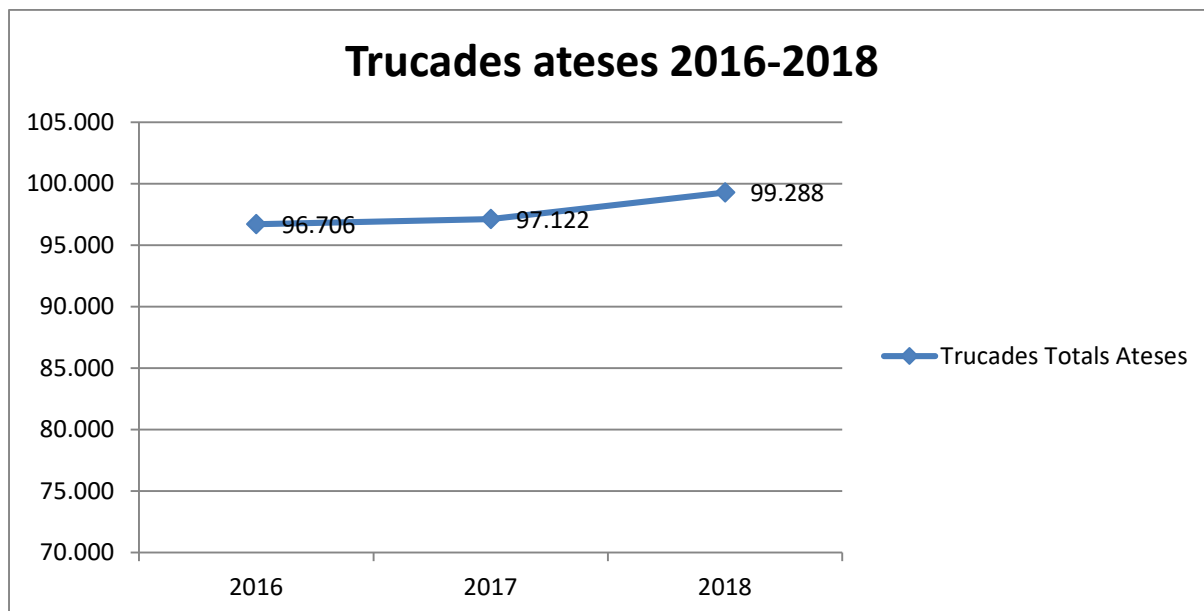


Com s'ha pogut constatar en els últims anys, les tramitacions relacionades amb el padró d'habitants representen el 47% de les realitzades a l'oficina de la plaça del Vi, el 53,52% en el cas de les oficines del MÉS A PROP i el 48,58% del total de la gestió de tràmits de l'OIAC.



4.2. Atenció telefònica

Durant l'any 2018 s'han atès **99.288 trucades**, davant de les 97.122 que es van atendre el 2017 (96.706 el 2016).



En referència a l'atenció telefònica cal fer esment, també, dels 20 missatges informatius que s'han gravat durant l'any 2018.

4.3. Informació a través d'ajuntamentinforma@

En referència als correus de demandes d'informació realitzades per correu electrònic a la bústia ajuntamentinforma@ajgirona.cat es redueixen significativament respecte l'any 2017, passant de 5.584 l'any 2017 a 2.585 l'any 2018 (disminució de 2.999, un 53,71%).

Aquesta devallada de la demanda s'explica tant per l'augment de les consultes per via telefònica i per la completa informació que la plana web de l'Ajuntament de Girona ofereix a la ciutadania.

4.4. Certificats digitals (idCAT)

L'any 2018 l'OIAC ha atès 573 peticions d'emissió o revocació de certificats digitals IdCat, davant dels 714 de l'any 2017. Això representa una disminució de 141, un 19,75% menys que l'any anterior.

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

L'any 2013 el servei va començar a emetre i lliurar targetes de transport urbà per a una sèrie de 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 a joves d'entre 19 i 25 anys.

L'any 2017 es varen lliurar 3.757 targetes (1.611 T18, 429 T25 i 1.617 T70). L'any 2018 el total de targetes emeses han estat 3.800, de les quals 1.727 són T18, 409 T25 i 1.664 T70.

4.6. Targeta del Club Girona Cultura

Des de l'any 2015 l'OIAC és, juntament amb les biblioteques i l'Oficina de Turisme, un dels punts d'emissió d'aquesta targeta, que facilita a la persona usuària de la mateixa l'accés als equipaments culturals i gaudir d'avantatges i descomptes en l'adquisició d'entrades en actes culturals. Al llarg de l'any 2018 hem fet lliurament de 10 d'aquestes targetes, respecte a les 59 de l'any 2017.

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

5.1. Informació i ajuda als consumidors i usuaris

L'any 2018 s'han atès un total de 8.657 consultes, 3.758 presencials, 3.359 telefòniques i 1.540 via telemàtica, que representa un decrement del 3% respecte a l'exercici anterior de 2017.

S'han presentat un total de 858 reclamacions. D'aquestes, 578 expedients de reclamació/denúncia s'han tramitat amb mediació prèvia per part dels nostres serveis, 188 d'ells amb resultats satisfactoris (reparació/substitució de l'objecte reclamat o indemnització econòmica), 45 en els que s'ha aconseguit un acord parcial entre les parts, 193 en els quals no ha prosperat la nostra mediació, 120 en que no s'ha acceptat per part de les empreses afectades la nostra mediació i 63 en que en que ambdues parts han acceptat dirimir el conflicte via arbitral. Estan en tràmit un total de 8 expedients en via de mediació i 13 pendents d'acceptació per part dels usuaris de la via arbitral.

41 expedients s'han tramitat com a queixa, per no constituir els fets exposats objecte de mediació ni apreciar-se infracció administrativa, i 40 han estat arxivats, per no poder identificar o localitzar l'empresa reclamada, perquè els fets exposats no corresponen a matèria de consum ni competència de l'administració pública, o per manca de documentació acreditativa de la reclamació.

5.2. Recepció de denúncies i reclamacions

Per raó de competència material o territorial s'han traslladat 159 expedients als organismes públics corresponents: 24 al Centre Europeu del Consumidor, 116 a diverses OCIC i OMIC (11 a OMICs, 19 a l'OCIC de la Selva, 4 a l'OCIC de l'Alt Empordà, 6 a l'OCIC del Baix Empordà, 71 a l'OCIC del Gironès i 4 a l'OCIC del Pla de l'Estany i 1 a l'OCIC de la Garrotxa), 2 a la Secció d'Energia de la Generalitat i 8 a l'Agència Catalana del Consum per raó de competència i 9 com a denúncia en apreciar-se presumpta infracció administrativa tipificada en el Codi de Consum de Catalunya. Les sol·licituds d'arbitratge presentades en el nostre servei i traslladades a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, han estat 63 al llarg de l'any 2017.

Les consultes han disminuït un 3% respecte a l'any anterior (han disminuït un 2,8% les consultes telefòniques, les presencials han disminuït un 11,5% i les consultes via telemàtica han augmentat en un 24,5%), i hi ha hagut un significatiu augment el 55% de les reclamacions presentades i d'un 69% en quant a expedients de mediació.

5.3. Conflictes i sectors més destacats

Quant a sectors, el més reclamat ha estat el de telecomunicacions, com en anys anteriors, amb 257 reclamacions, béns de consum/productes amb 97 reclamacions, els serveis d'energia i aigua amb 43 reclamacions, serveis de transport 40 reclamacions, serveis financers 54, serveis generals de consum 50, serveis d'oci 12 reclamacions, serveis educatius 7, serveis sanitaris 9 i altres 9.

S'adjunta taula amb les reclamacions detallades per subsectors i relació de les empreses més reclamades (amb 4 o més reclamacions durant l'any 2018) i per grups empresarials (amb 6 o més reclamacions durant l'any 2018).

Diverses qüestions que han incidit amb problemàtiques a persones consumidores aquest any 2018 han estat les vagues d'aeroports, i de les empreses VUELING i RYANAIR, les sentències, diverses i contradictòries del Tribunal Suprem sobre despeses hipotecaries, el tancament de les clíniques odontològiques IDENTAL i la nova Llei d'Arrendaments suspesa, les incidències en la xarxa de distribució elèctrica que ha afectat a diversos sectors de la ciutat i el tancament del Centre d'Estètica Depilaser amb usuaris que havien pagat tractaments amb crèdits vinculats.

En relació al tancament de les clíniques odontològiques IDENTAL, al no poder mediar amb aquest empresa, des de l'OMIC, i en funció de les nostres competències, hem centrat els esforços en la

mediació amb les entitats financeres que han atorgat crèdits vinculats a la prestació del servei odontològic, a part de la informació facilitada per acudir a la jurisdicció ordinària en relació a la restant casuística.

5.4. Col·laboracions

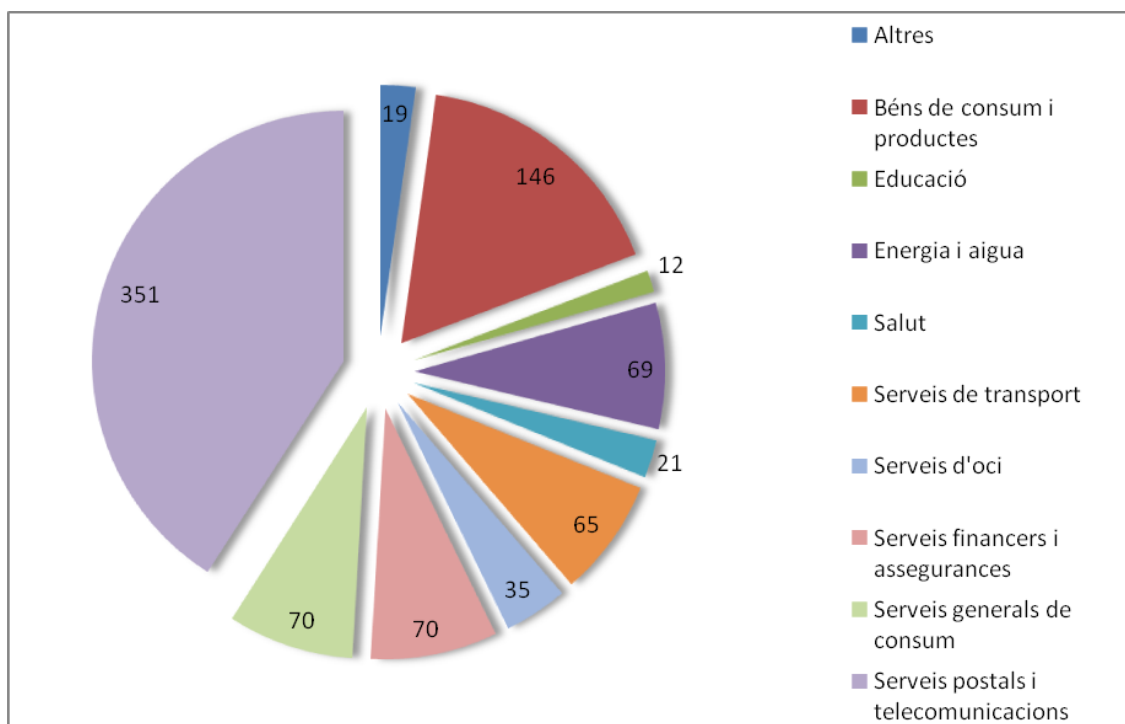
Seguint amb el conveni que l'Ajuntament de Girona té amb l'associació de consumidors Aicec–Adicae, com a entitat focalitzada sobretot en temes financers i assegurances, hem col·laborat en diversos actes (dues jornades sobre clàusules sòl i despeses hipotecàries, tres sobre el cas IDENTAL, dues sobre comunitats de propietaris, dues jornades de formació sobre crèdit hipotecari i una sobre crèdit al consum, una sessió informativa sobre alimentació i un taller formatiu sobre assegurances.

Dins del mateix conveni de col·laboració, AICEC – ADICAE, aquesta entitat ha tramitat al nostre municipi un total de 112 atencions, 37 sobre clàusules sòl, 31 sobre Despeses Hipotecàries, 4 sobre IRPH, 5 del sector d'assegurances, 1 de telecomunicacions, 1 sobre SWAP's, 1 sobre Codi de bones pràctiques bancàries, 2 sobre segona oportunitat 10 per la presumpta estafa d'IDENTAL, 8 sobre comissions bancàries 7 sobre crèdit no hipotecari, i 5 en relació a la fallida del Banco Popular.

Reclamacions agrupades per sectors i subsectors

Categoria	Subcategoria	Nombre
Altres	Altres	17
	Bufets jurídics i fixers de solvència	2
	Altres	3
	Animals domèstics	2
	Articles de vestir i calçat	19
Béns de consum i productes	Automoció	27
	Comerç electrònic	22
	Electrònica i Electrodomèstics	54
	Mobles i accessoris	19
Educació	Educació	12
	Aigua	7
Energia i aigua	Carburants	1
	Electricitat	44
	Gas	17
Salut	Salut	21
	Altres	3
Serveis de transport	Aviació	40
	Ferrocarril	7
	Lloguer de vehicles	15
Serveis d'oci	Agències de viatge	5
	Hostaleria	8

	Oci	15
	Restauració	7
Serveis financers i assegurances	Assegurances	29
	Serveis financers	41
	Altres	3
	Automoció	11
	Reparacions llar	10
Serveis generals de consum	SAT electrònica	17
	Serveis a les persones	10
	Serveis immobiliaris	14
	Tèxtil, neteja i reparació	5
	Internet	149
Serveis postals i telecomunicacions	Servei de telefonia fixa	54
	Servei de telefonia mòbil	76
	Serveis de televisió	9
	Serveis postals i de missatgeria	12
	Tarifació addicional	51
Total		858



Empreses més reclamades (+ de 6 reclamacions)

Marca	Quantitat
Vodafone (Vodafone + Ono)	137
Orange (Orange + Jazztel)	84
Movistar	56
Endesa	38
Xfera mòviles (Yoigo + Másmóvil)	30
Mediamarkt	17
Naturgy	16
Ryanair	16
British Airways (Iberia + Vueling)	12
Evobanco	9
BBVA	8
Agissa	7
Adeslas securcaixa	7
Correos	7
Renfe	7
Idental	6
El corte inglés	6
Línea directa	6
Amazon	6

Consultes agrupades per subsectors

Subsector	Telefòniques	Personals	CE	Totals
Animals domèstics	18	12	1	31
Articles de vestir i calçat	32	46	25	103
Automoció	279	106	50	435
Comerç electrònic	83	61	73	217
Electrònica i electrodomèstics	126	150	61	337
Mobles i accessoris	76	34	39	149
Reparació de la llar	98	76	60	234
Sat electrònica	89	42	30	161
Serveis a les persones	16	29	37	82
Serveis immobiliaris	295	418	72	785
Tèxtil, neteja i reparació	16	18	5	39
Serveis financers i assegurances	352	336	129	817

Àrea d'Hisenda i Règim Interior

Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor (OMIC)

Servei de telefonia fixa	171	227	176	574
Servei de telefonia mòbil	193	333	228	754
Serveis de televisió	7	9	6	22
Serveis postals i de missatgeria	18	31	11	60
Internet	236	343	102	681
Tarifació addicional	18	55	25	98
Aviació	103	76	95	274
Bus	5	6	1	12
Ferrocarril	7	48	23	78
Lloguer de vehicles	13	12	28	53
Marítim	0	6	5	11
Agències de viatge	40	17	20	77
Oci	25	5	18	48
Restauració i hostaleria	26	8	21	55
Aigua	31	72	3	106
Carburants	8	5	2	15
Electricitat	239	250	41	530
Gas	53	95	12	160
Salut	164	251	49	464
Educació	30	40	12	82
Altres	434	321	69	824
Bufets jurídics i fixers de solvència	58	220	11	289
Total	3.359	3.758	1.540	8.657

Comparativa d'indicadors quantitatius 2010-2018

Any	Reclamacions	Consultes
2010	823	8.641
2011	889	7.935
2012	875	6.419
2013	895	6.044
2014	805	8.608
2015	649	5.544
2016	618	8.017
2017	553	8.941
2018	858	8.657



6. Annexos

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

6.1.1. Secció de sistemes

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

6.1.2. Secció manteniment i desenvolupament d'aplicacions

- Assessorament tècnic i consultoria informàtica.

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

6.1.3. Reprografia

La principal funció de la unitat és donar suport a les àrees de l'Ajuntament en temes de reprografia:

- Fotocòpies en blanc i negre i color.
- Impressió de documents digitals en B/N i color.
- Digitalització de documents B/N i color.
- Còpies i impressió en gran format B/N i color.
- Digitalització en gran format B/N i color.
- Ensobrada massiva de fulls.
- Plegatge de fulls.
- Enquadernació de documents i revistes.
- Guillotinatge.
- Esporàdicament, plastificació i trepatge de fulls.
- Subministrament de material general: paper i sobres.
- Assessorament en tasques d'impressió.

6.2. Catàleg d'aplicacions

6.2.1. 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

6.2.2. 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, not. Internes)
- Consulta d'expedients
- Consultes jurídiques
- Pàgines de contingut
- Aplicacions pròpies framework

6.2.3. 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

6.2.4. Altres aplicacions internes

- Gestió Expedients/Registre LITE

6.2.5. 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

6.2.6. 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

- Contaplust 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 - 360prl-TE. Gestió integrada de riscos laborals
- GICO - i360R. Gestió integrada de riscos laborals
- Girocleta
- GP Met - Gestió pressupostària
- Ipronet – Gestió càmeres de seguretat
- I2A Cronos – Gestió usuaris/àries i instal·lacions esportives
- ITEC -preus BEDEC
- 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 ACCES 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 2010
- AUTOCAD LT 2009, 2014,2015
- 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

6.3. Distribució de la telefonia per centres

Centre	XNG	Línies analògiques	Línies digitals	Línies ADSL	Centraletes
Ajuntament	1	3		1	1
Antiga Caseta Edu. Ambiental		1			
Antiga Ome (La Rosaleda)		1			
Arxiu Històric de la Ciutat		2			
Auditori - Palau Congressos		5			
Aula de Formació de L'SMO		2			
Banc d'aliments		2		1	
Biblioteca Antònia Adroher		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 Jardiners Devesa		1			
Cee Font de l'Abella		1			
Cee Palau		1			
Cementiri		1		1	

Cent Llars	1	
Central Molí	2	
Centre Acolliment La Sopa	1	1
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 Cassia Costal	2	
Escola Dalmau Carles	1	
Escola Eiximenis	1	
Escola Bosc De La Pabordia	2	
Escola Annexa-Joan Puigbert	1	
Escola Balandrau	2	
Escola Bressol Cavall Fort	3	
Escola Bressol El Pont	1	
Escola Bressol Garbí	2	
Escola Bressol La Baldufa	2	
Escola Bressol La Devesa	1	
Escola Bressol L'olivera	1	
Escola Carne August	1	
Escola de Música	1	
Escola Domeny	1	
Escola Font de La Polvora	1	

Escola Joan Bruguera	2			
Escola Marta Mata	2			
Escola Migdia	2			
Escola Montfalgars	1			
Escola Montjuïc	1			
Escola Pericot	2			
Escola Pla de Girona	1			
Escola Sta. Eugènia	1			
Escola Taialà	3			
Escola Taller	1			
Escola Verd	2			
Escola Vila-Roja	1			
Espai Cívic Mercadal	1		1	
Espai de Solidaritat	1			
Estació Renfe i Autobusos			1	
Fundació Rafael Masó	2			
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	4			
Pavelló de Palau	3			1
Pavelló de Santa Eugènia	1			
Pavelló de Vila-Roja	1			
Piscina Can Gibert Del Pla	1			
Plaça Jurats	3		1	
Polícia Municipal	1	6		1
PTT	1			
Punt De Benvinguda	2			
Punt Lect. Torre Gironella			1	

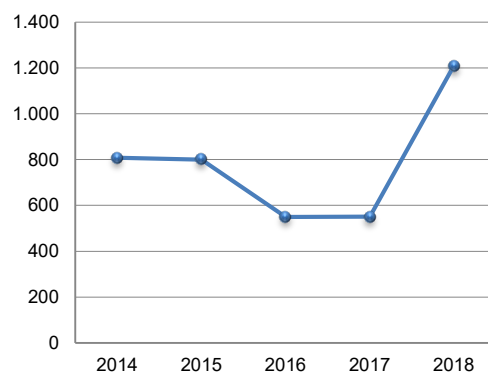
Químics Espai Jove		1	1	
Sala Fidel Aguilar	1			
Sbas Palau Rutlla	1			
Servei d'Atenció Gent Gran	2	1		
Servei Municipal D'ocupació	4			
Teatre Municipal	4			
Turisme	1			
Zona Esportiva La Devesa	1			
Total	167	4	14	7

6.4. Estadístiques del portal del treballador

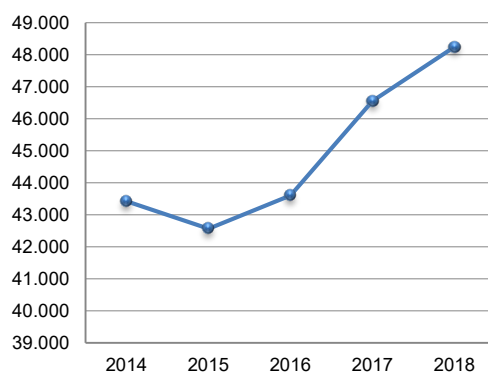
Estadístiques generals

Descripció	2014	2015	2016	2017	2018
Documents publicats	808	800	550	551	1.209
Visites a documents	43.424	42.568	43.610	46.559	48.251
Ús d'aplicacions	3.128.842	3.020.368	3.908.604	4.262.869	4.156.956
Peticions pels gestors	26.999	34.369	33.188	31.773	32.886

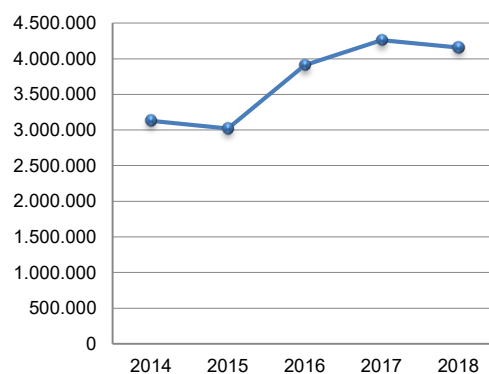
Documents publicats



Visites a documents

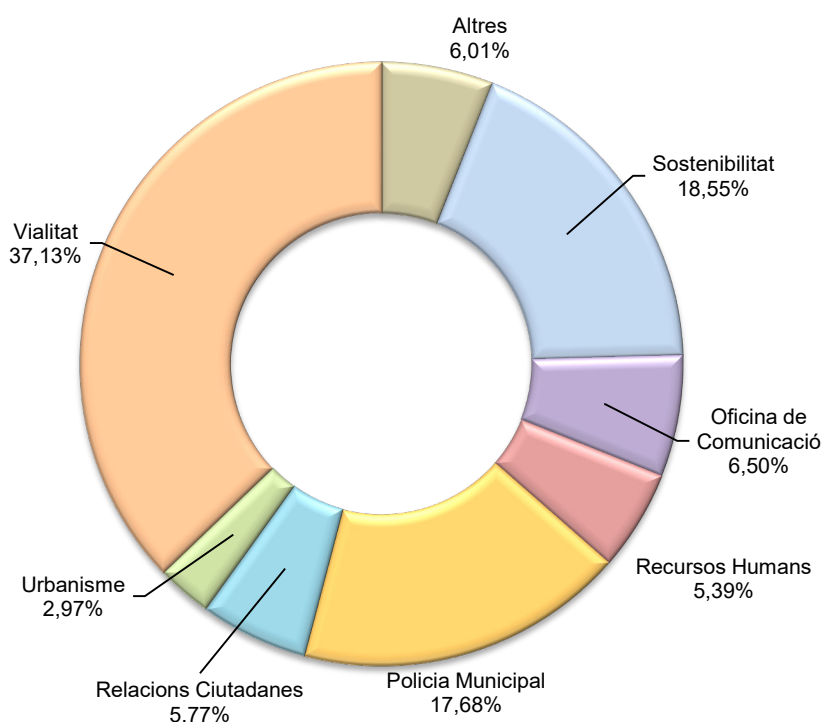


Ús d'aplicacions



Gestor de peticions per àrees

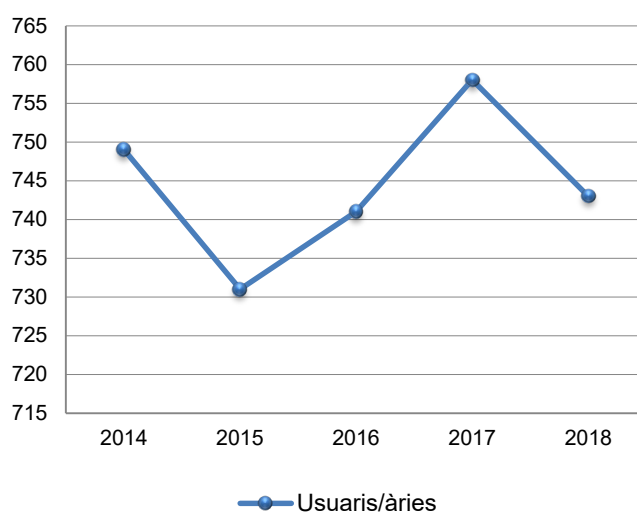
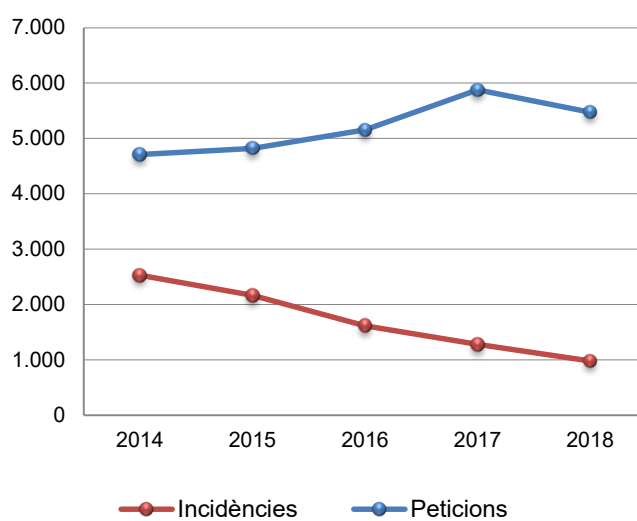
Àrea	Peticions	%
Educació	264	0,80
Esports	150	0,46
Oficina de Comunicació	2.136	6,50
Participació	467	1,42
Patrimoni	173	0,53
Polícia Municipal	5.814	17,68
Prevenició de riscos	10	0,03
Recursos Humans	1.773	5,39
Relacions Ciutadanes	1.896	5,77
Serveis Jurídics	34	0,10
Serveis Socials	91	0,28
SGDAP	490	1,49
Sostenibilitat	6.100	18,55
UMAT	298	0,91
Urbanisme	978	2,97
Mobilitat i Via Pública	12.212	37,13
Total	32.886	



6.5. Estadístiques del SAU

Estadístiques generals

Descripció	2014	2015	2016	2017	2018
Incidències	2.528	2.164	1.615	1.280	979
Peticions	4.708	4.822	5.153	5.876	5.475
Total peticions TIC	7.236	6.986	6.768	7.156	6.454
Mitjana diària d'incidències	10,3	8,7	6,6	5,2	4,0
Mitjana diària de peticions	19,1	19,4	20,9	23,6	22,3
Usuaris/àries atesos/esses	749	731	741	758	743
Mitjana de peticions TIC per usuari/ària	9,7	9,6	9,1	9,4	8,7

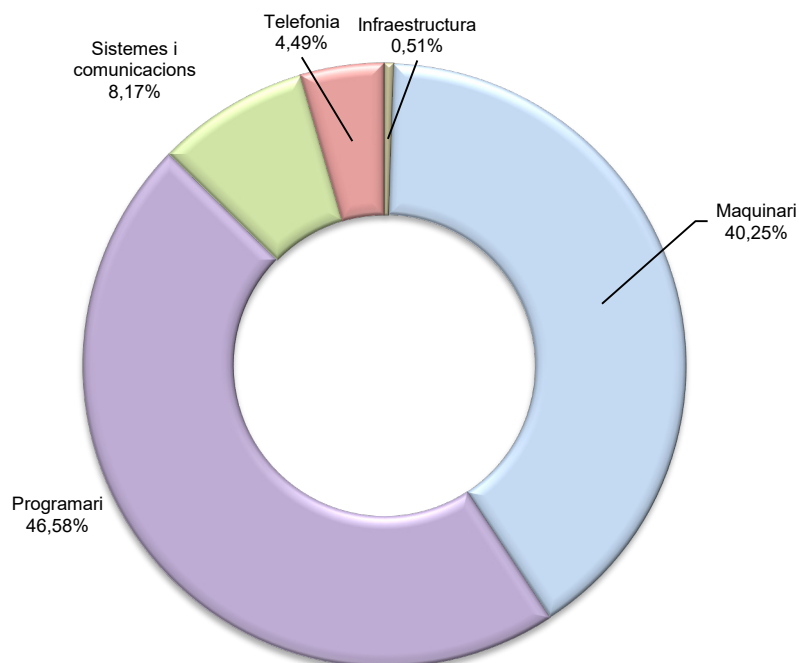


Incidències per servei

Servei	Categoria	Quantitat
Infraestructures		5
Maquinari		
	Impressora/Multifunció/Escàner	148
	PC/Portàtil	157
	Perifèrics	25
	Thin Client	64
Total Maquinari		394
Programari		
	Aplicació específica externa	195
	Aplicació GIS	5

	Aplicació interna No SIAGI	4
	Aplicació ofimàtica	56
	Aplicacions a SIAGI	151
	Aplicacions Web	7
	Portal del treballador	14
	Teleaplicacions	3
	Webs	21
Total programari		456
Sistemes i Comunicacions		
	Altres	7
	Accés a Internet	14
	Correu electrònic	6
	Emmagatzemament de fitxers	4
	Hub/Switch/Router/Firewall	2
	Servidors	4
	Xarxa	43
Total Sistemes i Comunicacions		80
Telefonia		
	Incidència massiva telefonia fixa	2
	Incidència telefonia fixa	41
	Incidència telefonia mòbil	1
Total Telefonia		44
Total incidències TIC		979

Distribució incidències per servei

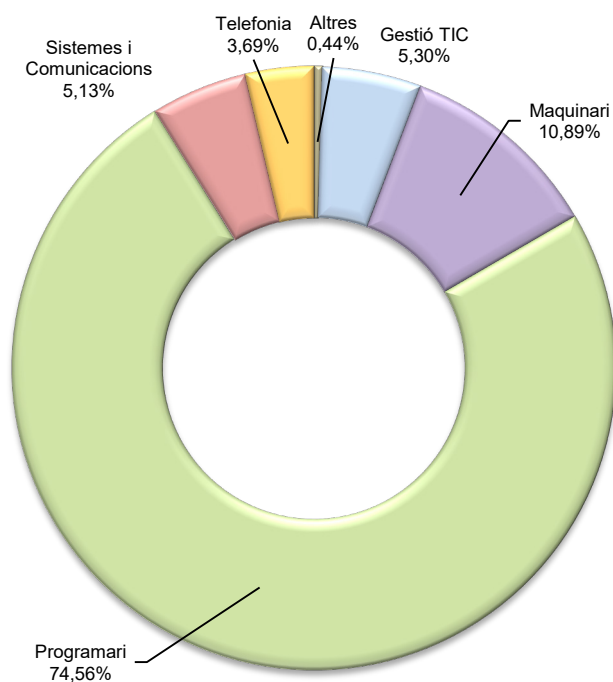


Peticions per servei

Servei	Categoria	Quantitat
Infraestructures		16
Reprografia		8
Gestió TIC		
	Administració	93
	Compres	173
	Altres	24
Total Gestió TIC		290
Maquinari		
	Impressora/Multifunció/Escàner	177
	Monitor/TV/Projector	40
	PC/Portàtil	290
	Perifèrics	52
	Thin Client	37
Total Maquinari		596
Programari		
	Altres	12
	Altres aplicacions internes	12

	Aplicació específica externa	721
	Aplicació GIS	16
	Aplicació ofimàtica	72
	Aplicacions a SIAGI	1.455
	Aplicacions Web	128
	Correu electrònic	265
	Gestió d'usuaris	997
	Internet	46
	Portal del treballador	151
	Signatura electrònica	165
	Teleaplicacions	5
	Webs	37
Total Programari		4.082
Sistemes i Comunicacions		
	Altres	10
	Backup	74
	Bases de dades	5
	Cablejat	18
	Emmagatzemament de fitxers	48
	Servidors	6
	Tallafocs	5
	Xarxa	44
	Xarxa Wi-Fi	71
Total Sistemes i Comunicacions		281
Telefonia		
	Telefonia fixa	119
	Telefonia mòbil	83
Total Telefonia		202
Total peticions TIC		5.475

Peticions per servei



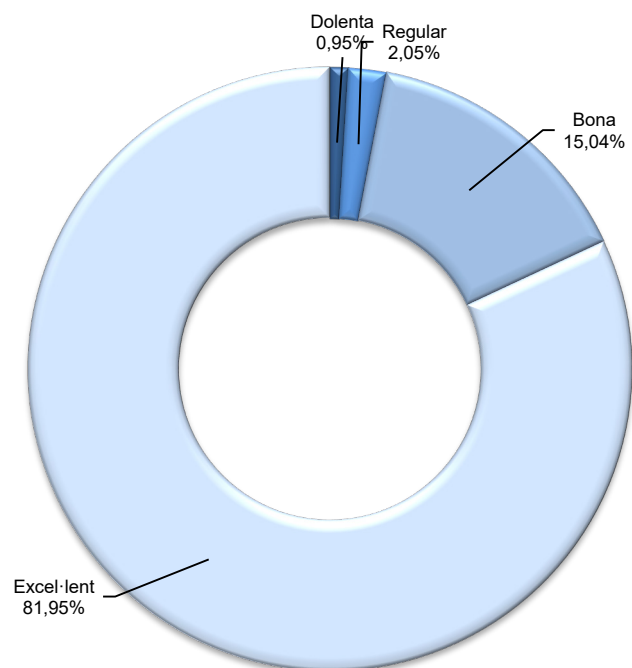
Enquestes de satisfacció

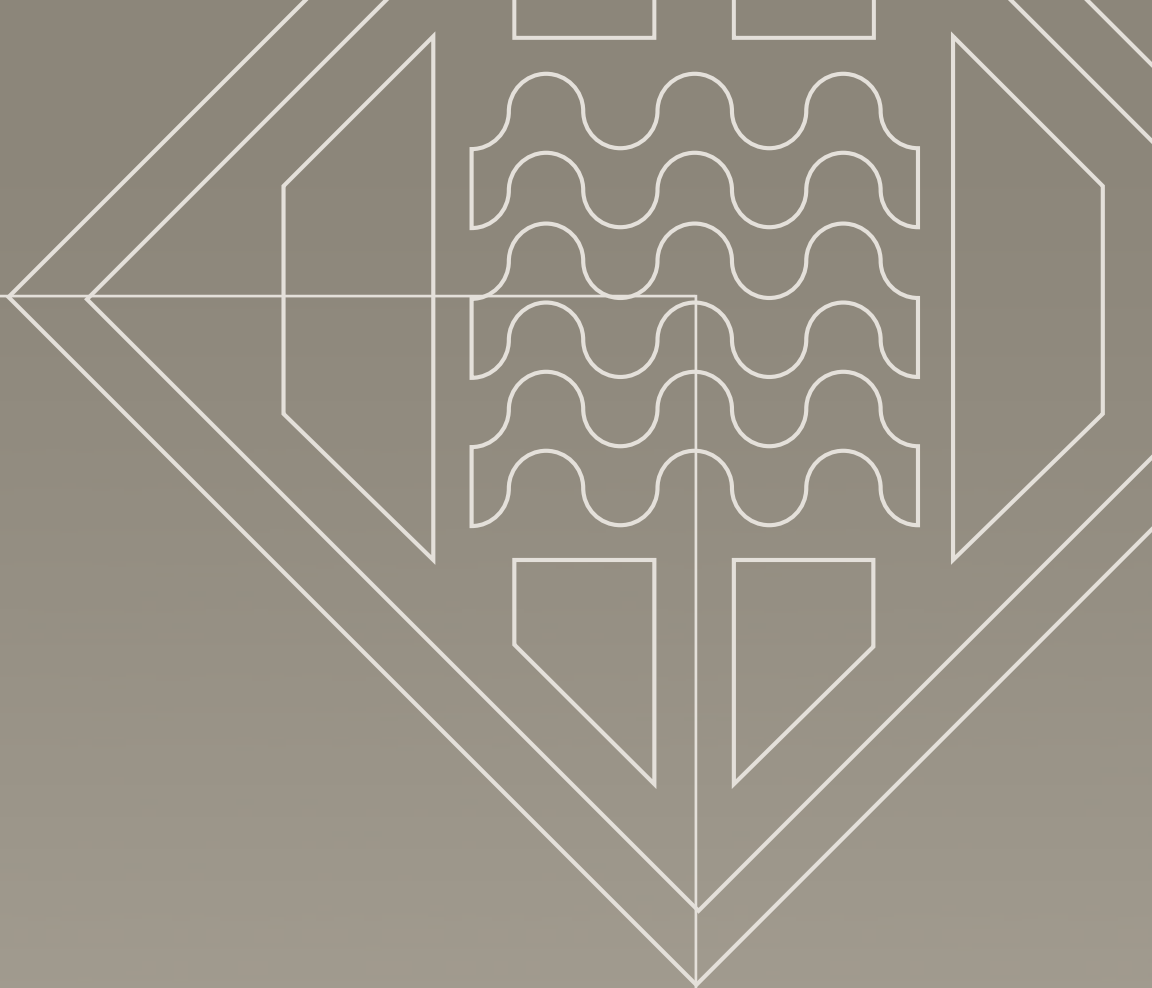
Descripció	2014	2015	2016	2017	2018
Enquestes enviades	7.236	6.986	6.768	7.156	6.454
Enquestes contestades	3.543	3.192	2.986	3.020	2.726
Percentatge contestat	48,96	45,69	44,12	42,20	42,24

Valoració	2014	2015	2016	2017	2018
Dolenta	59	73	50	59	26
Regular	137	131	90	51	56
Bona	879	720	561	526	410
Excel·lent	2.468	2.268	2.285	2.384	2.234
Total	3.543	3.192	2.986	3.020	2.726
Valoració mitja (0 a 10)¹	8,86	8,85	9,09	9,18	9,33

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

Valoració satisfacció SAU





MEMÒRIA 2018

↘ **Ajuntament de Girona**

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