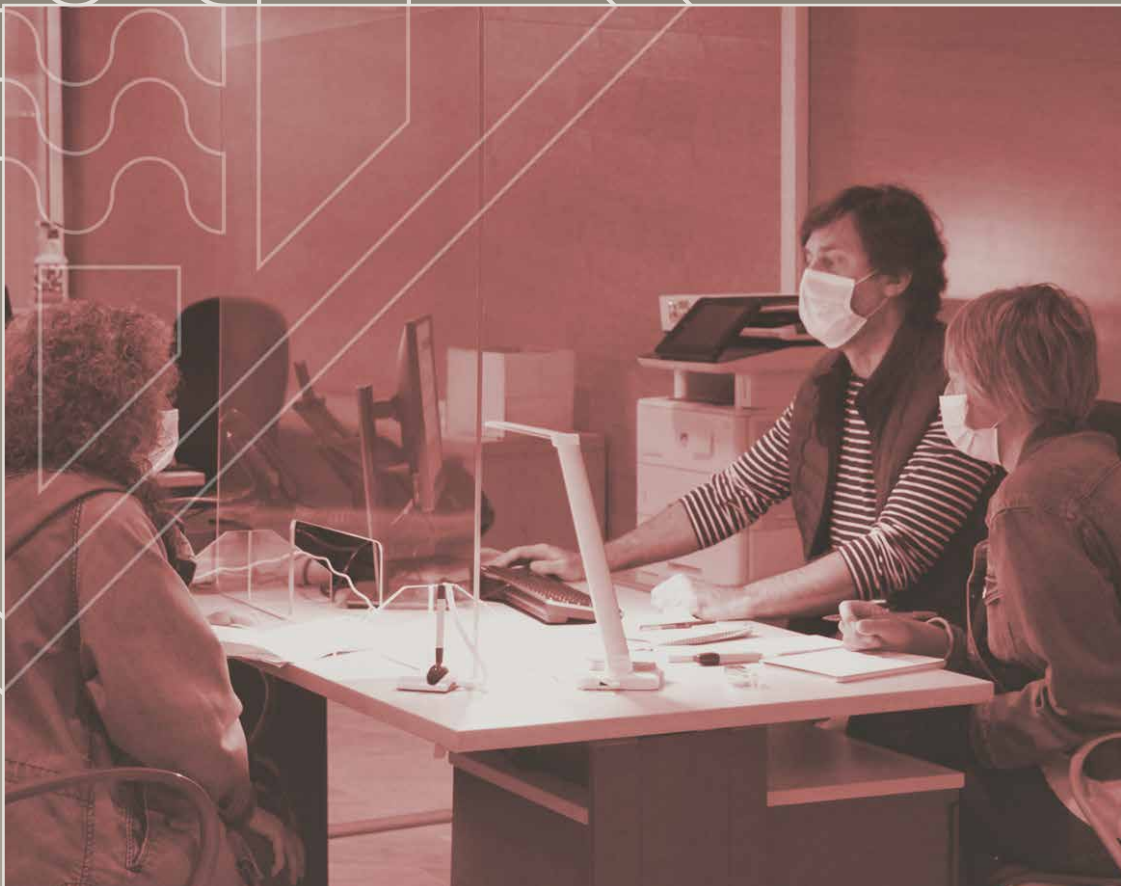




Àrea d'Hisenda i Règim Interior

- Hisenda i Règim Interior
- Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació
- Serveis Administratius
- Oficina d'Atenció en Matèria de Registre (OAMR)

Índex

1. Hisenda i Règim Interior	5
1.1. Patrimoni i inventari	6
1.1.1. Funcions	6
1.1.2. Estructura.....	6
1.1.3. Actuacions	6
1.1.4. Consultes de gestió patrimonial.....	8
1.1.5. Operativa del programa de gestió integral del patrimoni GPA	9
1.1.6. Protecció del patrimoni	12
1.1.7. Cost de les assegurances	12
1.1.8. Destacats de l'any.....	13
1.2. Sistemes i Tecnologies de la Informació	14
1.2.1. El servei	14
1.2.2. Projectes	22
1.2.3. Dades econòmiques	33
2. Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació	37
2.1. Gestió Tributària i Recaptació	38
2.2. Inspecció de Tributs.....	43
3. Serveis Administratius	49
3.1. Serveis Administratius i Registre.....	50
3.1.1. Registre d'entrada.....	50
3.1.2. Registre de sortida.....	51
3.1.3. Exposició d'anuncis	52
3.1.4. Distribucions	53
3.1.5. Servei d'ordenances	54
3.2. Secció d'Estadística.....	56
3.2.1. Padró Municipal d'Habitants	56
3.2.2. Registre Municipal de Parelles de Fet.....	58
3.2.3. Per canals	59
3.2.4. Altres tasques	61
3.3. Unitat de Reprografia	61
3.3.1. Activitat	61
3.3.2. Impressions.....	62
3.3.3. Digitalització de documents	62
3.3.4. Gran format.....	62
3.3.5. Adquisicions	63
3.3.6. Altres tasques	63

4. Oficina d'Atenció en Matèria de Registre (OAMR)	65
4.1. Atenció presencial	66
1.1. Atenció telefònica	68
1.2. Informació a través d'ajuntamentinforma@ajgirona.cat	70
1.3. Certificats digitals (idCAT)	70
1.4. Targetes de transport urbà: T18, T25 i T70	70
1.5. Targeta Girona Cultura	70
5. Annexos	71
5.1. Funcions del Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació	72
5.1.1. Secció de sistemes	72
5.1.2. Secció manteniment i desenvolupament d'aplicacions	72
5.2. Catàleg d'aplicacions	73
5.2.1. Aplicacions a SIAGI	73
5.2.2. Portal del treballador	74
5.2.3. Altres aplicacions GIS	74
5.2.4. Altres aplicacions internes	75
5.2.5. Web Ajuntament	75
5.2.6. Aplicacions externes	76
5.3. Distribució de la telefonia per centres	79
5.4. Estadístiques del Portal del treballador	82
5.5. Estadístiques del SAU	84

1. Hisenda i Règim Interior

1.1. Patrimoni i inventari

1.1.1. Funcions

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

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

1.1.2. Estructura

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

1.1.3. Actuacions

A partir de les dades resultants dels expedients registrats en el SIAGI, es presenta una distribució dels nous expedients tramitats durant l'exercici 2020, 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.

Pel que fa a les resolucions, hi ha estabilització en el nombre conjunt d'acords de Ple, de JGL i Decrets gestionats des del servei, (157 l'exercici 2020 davant els 169 de l'any 2019). Aquesta estabilització es deu principalment al fet que en els darrers exercicis s'han regularitzat els procediments de les diferents operacions tècniques i jurídiques que són competència del servei, tot i que una gran part de les resolucions continuen derivant-se de la revisió i regularització de situacions administratives que no havien estat degudament resoltes en el passat.

Gestió d'expedients i incidències

Expedients	2018	2019	2020
Expedients nous	128	150	176
Total	1.771	1.921	2.097

Resolucions	2018	2019	2020
Decrets d'Alcaldia	49	117	96
Acords adoptats per la Junta de Govern Local	6	8	10
Acords adoptats pel Ple	19	6	16
Despeses Menors	43	38	35
Total	117	169	157

Distribució dels expedients nous

Sèrie	Total expedients 2019	Total expedients 2020
002 – Contractació de subministraments	1	0
003 – Contractació de serveis	7	9
014 – Contractació d'assegurances	0	1
015 - Correspondència	6	3
034 – Memòries i estadístiques	1	1
035 – Beques i ajuts	1	1
036 – Adquisició de béns i drets	7	17
065 – Alienació de béns immobles	0	0
081 – Nomenaments i delegacions	2	1
086 – Concessions administratives demaniales	6	12
147 – Expropiació forçosa	8	1
179 – Inventari de béns i drets	10	12
180 – Alteració de la qualificació jurídica de béns i drets	3	5
181 – Recuperació d'ofici de béns i drets	5	4
182 – Acció investigadora de béns i drets	4	3
184 – Llicències d'ús privatiu	2	3
185 – Cessió de béns immobles patrimonials municipals	2	0
187 – Arrendament de béns i drets patrimonials	0	0
188 – Arrendament de béns i drets privats	6	6
189 – Drets de superfície sobre béns immobles	1	2
192 – Delimitació de béns immobles i drets	49	69
194 – Títols de drets, de domini i de possessió de béns	1	0
197 – Cessió d'ús de béns i drets de tercers	2	0
319 – Liquidacions fiscals i preus públics d'altres ens	3	5
524 – Autoritzacions i concessions demaniales a l'Ajuntament	1	0
529 – Expedients de modificació de pressupost	0	1

558 – Aranzels registrals i notariais	10	13
559 – Dret d'accés a la informació	5	5
560_ Quotes periòdiques a entitats	2	1
561 – Seguiment de contractes	3	1
566 – Reconeixement extrajudicial de crèdits	2	0
Total	150	176

1.1.4. Consultes de gestió patrimonial

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

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

De la distribució de dades que tot seguit es mostren s'observa que la tendència dels dos darrers anys és una estabilització del nombre de consultes respecte els exercicis anteriors en que era sensiblement superior. Dintre del tipus de consultes, continua essent destacable l'estabilització pel que fa a les referides al programa de patrimoni GPA. Aquest comportament, a criteri del nostre servei, és degut a:

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

Durant l'exercici 2020 s'han generat un total de 138 peticions, amb la següent distribució:

Tipologia de peticions a Patrimoni a través del Portal

Tipus	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Certificats d'inventari	4	5	6	2	2	1	1
Consulta d'expedients patrimonials	52	32	36	12	22	15	15
GPA CONSULTES	147	132	54	31	59	37	42
GPA-SICALWIN	4	9	3	5	2	3	7

Informació del patrimoni municipal	78	95	53	56	44	33	37
Consultes assegurances	28	36	21	20	14	9	9
Altes i baixes assegurances vehicles	-	-	-	-	-	13	8
Canvis llista vehicles	-	-	-	-	-	2	1
Altres	11	8	26	22	22	9	18
Total	328	318	199	148	165	122	138

Origen de peticions a Patrimoni a través del Portal

Origen	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Àrea d'Alcaldia	34	21	10	15	8	25	21
Àrea de Ciutadania	81	28	*0	*0	*0	*0	*0
Àrea de Promoció i Ocupació	54	10	3	4	3	1	2
Àrea de Serveis a les Persones	66	23	*0	*0	*0	*0	*0
Àrea de Sostenibilitat i Medi Ambient		111	42	38	39	15	28
Àrea d'Hisenda i Règim Interior	84	-	44	26	25	12	16
Àrea D'Urbanisme i Activitats		64	54	22	26	22	24
Àrea de Mobilitat i via pública		53	*0	*0	26	20	20
Àrea de Drets de les Persones			8	11	31	19	25
Àrea d'Educació i Esports			19	8	*0	*0	*0
Àrea d'Igualtat, Drets Socials			17	*0	*0	*0	*0
Escola de Música	-	-	-	-	-	2	1
Palau de Congressos	-	-	-	-	-	1	0
Regidora Barri Pedreres	-	-	-	-	-	-	1
Altres	9	8	2	4	1	-	-
Bústia d'avisos	-	-	-	20	7	5	-
*Àrees que han canviat orgànicament							
Total	328	318	199	148	165	122	138

1.1.5. Operativa del programa de gestió integral del patrimoni GPA

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

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

La distribució de les operacions ha estat la següent:

Operacions comptabilitzades/validades pels centres gestors

Centre gestor	Altes	Baixes
Alcaldia	6	
Biblioteques	20	
Contractació	0	
Cultura	14	
Educació	18	
Esports	8	
Habitatge	18	
Joventut	4	
Mobilitat	57	6
OIAC	0	
Patrimoni	6	
Recursos humans	1	
Polícia	8	3
Promoció	7	
Registre general	4	
Recaptació	1	0
Secretaria	0	
Sistemes (informàtica)	36	
Sostenibilitat	26	2
Serveis socials	56	1
UMAT	3	
Oficina defensor	0	
Urb	38	2
Revisió inventari		28
Total	331	42

Operacions alta GPA per capítol 6

Tipus d'operació	Total
Cessió gratuïta del domini	2
Compra	274
Compra amb pagament ajornat	1
Construcció realitzada per contracte amb tercers	34
Embargament o compensació en espècie	1

Expropiació	15
Inventari, investigació o inspecció física	1
Llei o resolució judicial	3
Total	331

Operacions de baixa GPA per capítol 6

Tipus d'operació	Total
Amortització d'inversió general	2
Baixa per mutació demanial	2
Baixa per reintegrament de pagaments	1
Baixa per revisió d'inventari	25
Cessió gratuïta o donació	1
Destrucció, demolició, pèrdua	9
Reversió d'un bé rebut en cessió d'ús temporal	2
Total	42

Operacions revertibles

Tipus d'operació	Total
Cessió d'ús temporal	2
Fi de concessió i llicència administrativa	1
Reversió d'actiu entregat en cessió d'ús	3
Total	6

Operacions jurídiques

Tipus d'operació	Total
Desafectació del servei	2
Total	2

Segregacions

Tipus d'operació	Total
Trasllat de millores	30
Segregacions	2
Total	32

Trasllats

Tipus d'operació	Total
Trasllat	6
Total	6

Canvi de dades

Tipus d'operació	Total
Canvi de classificació	4
Modificació	6
Total	10

Amortització

Tipus d'operació	Total
Dotació d'amortització	5
Total	5

1.1.6. Protecció del patrimoni

Durant l'exercici 2020 s'ha mantingut la vigència dels contractes d'assegurances de l'Ajuntament de Girona que més endavant es detallen en els terminis que també s'especifiquen:

- Assegurança multirisc i contra incendis de béns mobles i immobles amb la companyia asseguradora "Zurich", de l'1 d'abril de 2020 al 31 de març de 2021.
- Assegurança de responsabilitat civil general amb la companyia "Zurich", de l'1 d'abril de 2020 al 31 de març de 2021.
- Assegurança dels vehicles de propietat municipal amb "Seguros Catalana Occidente", de l'1 d'abril de 2020 al 10 de juliol de 2021. El període total és de 1 any, 2 mesos i 10 dies, atès que a causa de la situació d'alarma amb motiu de la Covid-19 va ser necessari efectuar 2 contractes pont fins a la nova formalització del contracte amb efectes del dia 11 de juliol de 2020.

1.1.7. Cost de les assegurances

Tipus d'assegurança	Companyia	Cost Anual
Multirisc Immobles	SegurCaixa	114.201,28 €
Responsabilitat Civil	SegurCaixa	136.190,45 €
Vehicles	Catalana Occidente	45.187,49 €
Total		295.579,22 €

1.1.8. Destacats de l'any

Beques ajudes en residències d'estudiants de Girona i Barcelona

El mes de febrer de 2015 es va signar un conveni amb l'empresa Siresa Campus S.A., concessionària de la residència d'estudiants de Palau, pel qual actualment es posen a disposició de l'Ajuntament cinc places per a estudiants en residències d'aquesta empresa a Girona i Barcelona, de la següent forma:

-2 places en la residència de Girona al 100% del cost.

-3 places en la residència de Barcelona al 100% del cost.

En el sisè any de vigència de l'acord s'ha tornat a efectuar la convocatòria de les beques, havent-se cobert les cinc places de les residències de Girona i Barcelona.

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

Per acord de la Junta de Govern Local del 8 de maig de 2020 es va disposar l'adquisició mitjançant compravenda d'una nau amb la finalitat de destinar-la a magatzem de fons de material municipal, un cop resolt el procediment de licitació iniciat per Decret de l'Alcaldia del 24 de setembre de 2019.

El preu d'adquisició de la nau ha estat de 613.318,13 € i la escriptura de compravenda es va signar el dia 27 d'octubre de 2020.

Recuperació d'ofici d'un terreny de titularitat municipal situat al carrer dels Caputxins, 32

Per acord de la Junta de Govern Local del 10 de setembre de 2020 es va disposar la recuperació d'ofici del terreny de titularitat municipal situat al carrer Caputxins, 32, que havia estat ocupat per la construcció d'una tanca procedent de la finca confrontant.

Ampliació fins a 50 anys de la cessió gratuïta a favor de l'Ajuntament del 50% proindivís de l'immoble de la Casa Pastors

Per acord de la Junta de Govern Local del 10 de setembre de 2020 es va aprovar el document administratiu pel qual la Generalitat de Catalunya amplia fins a 50 anys la cessió gratuïta d'ús del 50% proindivís de l'immoble de la Casa Pastors, situat a la Plaça de la Catedral, per tal de destinar-lo a finalitats de caràcter cultural relacionades amb la creació del futur Museu d'Art Modern i Contemporani. El document del conveni ha estat signat el 27 de gener de 2021, data en que comença el compte del termini de la cessió.

Adquisició d'onze immobles a la Fundació Privada Santa Creu de la Selva

Per acord de la Junta de Govern Local del 18 de desembre de 2020 es va acordar adquirir a la Fundació Privada Santa Creu de la Selva onze immobles situats als carrers Güell, Taga, Campcardós, Puigneulós, Valladolid i De les Monges per atendre la prestació de serveis als veïns mitjançant una acció de proximitat en el territori a nivell de barri, als col·lectius amb necessitats i a destinataris de serveis municipals i associacions veïnals.

El preu d'adquisició de les finques ha estat 1.082.112,97 € i l'escriptura de compravenda es va signar el dia 28 de desembre de 2020.

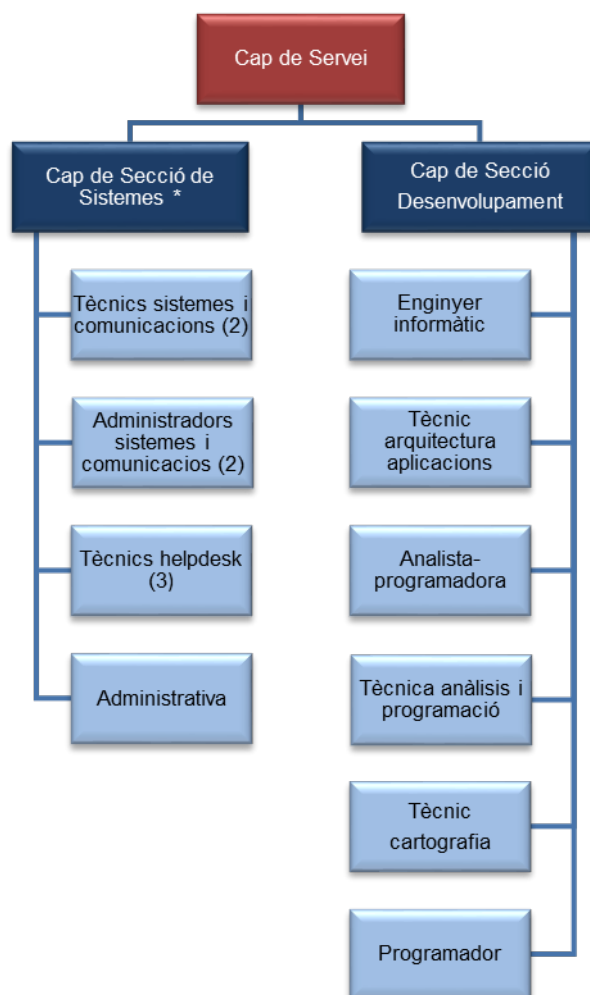
Adjudicació d'un nou contracte d'assegurança per la flota de vehicles de l'Ajuntament

Per Decret de l'Alcaldia de data 4 de juny de 2020, es va adjudicar a favor de la societat "Seguros Catalana Occidente, SA de Seguros y Reaseguros" el contracte de serveis financers d'assegurances que garanteix les conseqüències econòmiques derivades de l'ús i circulació de vehicles de motor de l'Ajuntament de Girona, per un preu anual de 33.600,00 €, IVA exempt. La vigència del contracte es va iniciar el dia 11 de juliol de 2020 i té una durada inicial de 2 anys prorrogable fins a dos anys més.

1.2. Sistemes i Tecnologies de la Informació

1.2.1. 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
- Telefonía fixa
- Telefonía mòbil
- Xarxa Wi-Fi ciutat
- Emmagatzemament i compartició de fitxers
- Salvaguarda i restauració de dades
- Seguretat dels sistemes d'informació
- Compra de material informàtic
- Consultoria TIC
- Servei d'atenció a l'usuari

Xarxa de veu i dades

Xarxa municipal

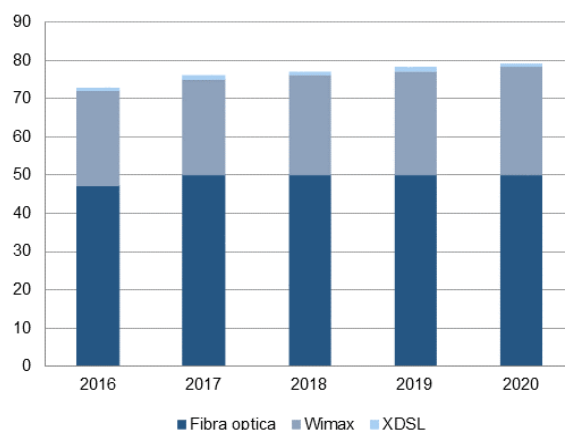
La xarxa municipal de l'Ajuntament de Girona comprèn la connexió de 79 centres municipals amb l'edifici de l'Ajuntament. El detall de les tecnologies utilitzades és el següent:

Tecnologies utilitzades

Tipus de connexió	Quantitat
Centres connectats amb fibra òptica (xarxa municipal)	50
Centres connectats amb WIMAX (xarxa municipal)	28
Centre connectat amb SHDSL 1 Mbs (operador TESA)	1

Evolució

Any	Fibra òptica	Wimax	XDSL
2020	50	28	1



Àrea d'Hisenda i Règim Interior

Hisenda i Règim Interior

2019	50	27	1
2018	50	26	1
2017	50	25	1
2016	47	25	1

Enllaços de còpies de seguretat

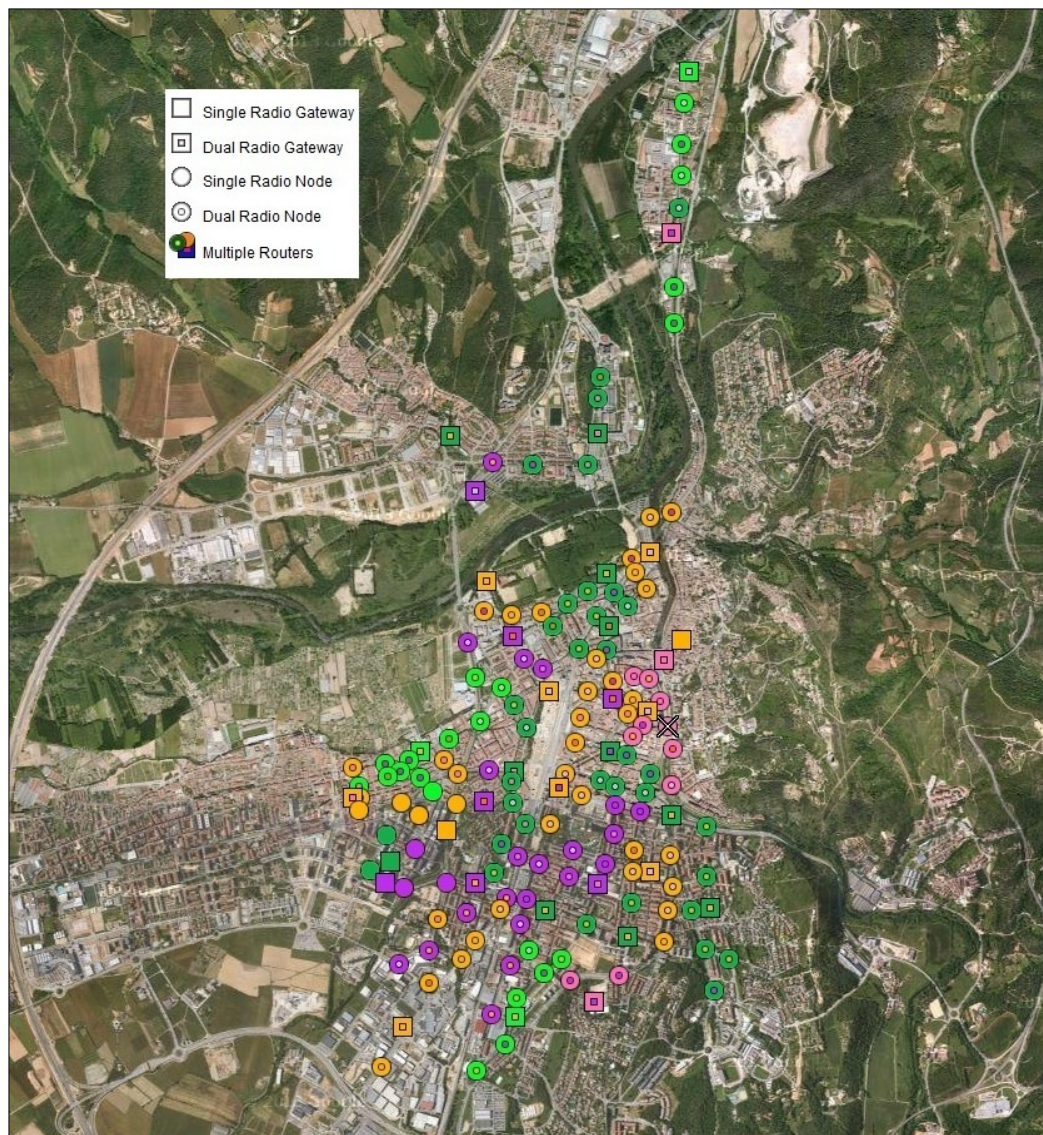
Tipus de connexió	Quantitat
Línies ADSL Backup (8 MB) (operador TESA)	2

Connexions externes

Tipus de connexió	Quantitat
Línies ADSL a internet	14
Línia Macrolan Backup (300 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 171 nodes, repartits pels següents sectors: Can Gibert del Pla, Santa Eugènia, Sant Narcís, Mas Xirgu, Eixample Nord, Eixample Sud, Güell, Fontajau, Pont Major, Pedret i Barri Vell. 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 305 servidors virtuals, el detall del qual és el següent:

Servidors físics

Funció	Quantitat
Pool servidors virtuals CPD principal	10
Pool servidors virtuals DR	2

Àrea d'Hisenda i Règim Interior

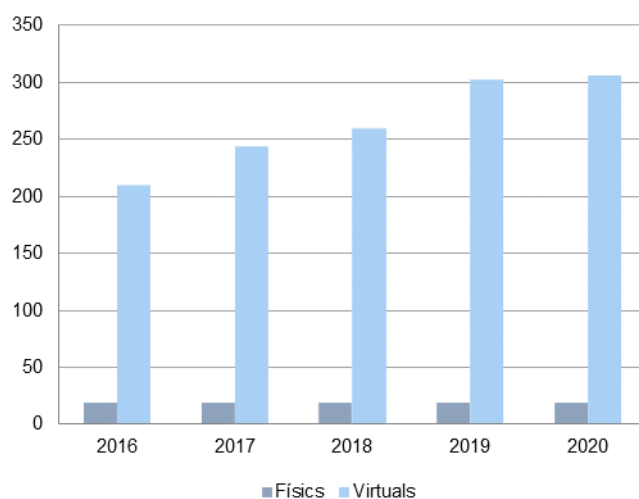
Hisenda i Règim Interior

Servidors base de dades	2
Servidors de gestió <i>backups</i> i emmagatzemament	2
Servidors d'aplicacions	2

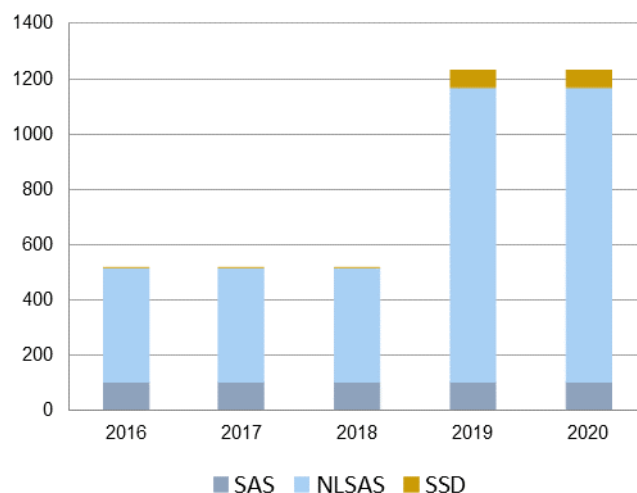
Distribució

Any	Físics	Virtuals
2020	18	305
2019	18	301
2018	18	259
2017	18	243
2016	18	209

Capacitat en disc (Tb)



Concepte	2020	2019	2018	2017	2016
SAS	102	102	102	102	102
NLSAS	1.059,00	1.059,00	410	410	410
SSD	66,4	66,4	3,60	3,60	3,60
Total	1.227,40	1.227,40	515,60	515,60	515,60

Ordinadors personals

L'inventari d'ordinadors personals amb any d'adquisició 2013 o superior és de 1.251. A la taula es detalla la distribució per tipus:

Ordinadors personals dades

Tipus	Quantitat
PC sobretaula	689
Portàtils	153
Thin Clients	366
Tauletes	43
Total	1.251

Impressores

Disposem d'un total de 314 impressores. A la taula es detalla la distribució segons el seu ús i tecnologia:

Tipus	Quantitat
Impressora làser B/N	84
Impressora làser color	8
Multifuncional làser B/N	100
Multifuncional làser color	46
Multifuncional tinta	5
Impressora tinta	7
Especials	64

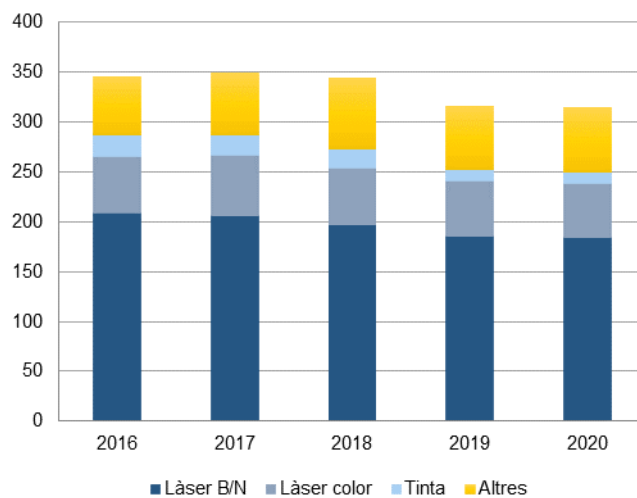
Evolució de la quantitat d'impressores

Tipus	2020	2019	2018	2017	2016
Làser B/N	184	186	197	206	209

Àrea d'Hisenda i Règim Interior

Hisenda i Règim Interior

Làser color	54	55	57	61	56
Tinta	12	12	19	20	22
Altres	64	63	71	62	58



(Altres: tèrmiques i especials)

Altres dispositius

Aparell	Quantitat
Dispositius intel·ligents	29
Dispositius xarxa i comunicacions	487
Escàners	92
Altres (gravadores, lectors ,...)	287

Telefonia fixa

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

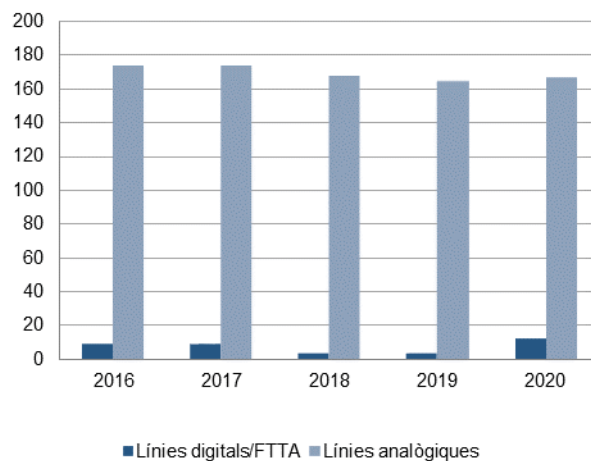
Tipus	Quantitat
Xarxa de nova generació (XNG)	1
Digitals bàsica/FTTA	12
Analògiques	166
Extensions	1.104

Evolució

Concepte	2020	2019	2018	2017	2016
XNG / Primaris	1	1	1	1	1
Línies digitals/FTTA	12	4	4	9	9

Línies analògiques	166	164	167	173	173
--------------------	-----	-----	-----	-----	-----

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



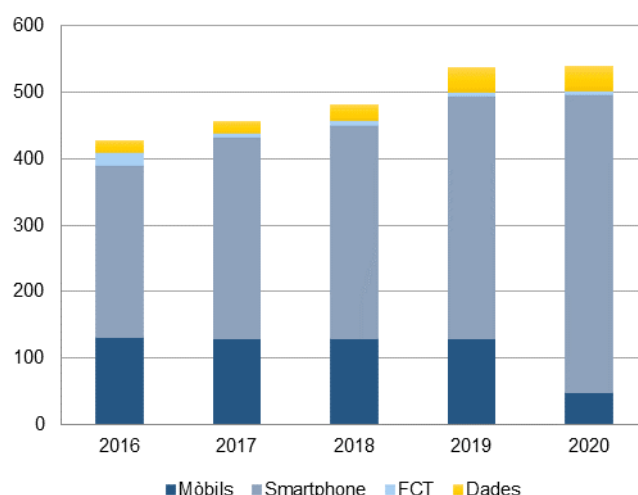
Telefonia mòbil

Hi ha 567 dispositius de telefonia mòbil, distribuïts segons la seva funció com segueix:

Funció	Quantitat
Mòbil	48
Smartphone	449
Control enllumenat	7
FCT	6
Transmissió de dades	36
Altres	21

Evolució

Funció	2020	2019	2018	2017	2016
Mòbils	48	129	130	130	131
Smartphone	449	365	320	302	7
FCT	6	7	7	7	19
Dades	36	37	24	17	17
Total	539	538	481	456	426



1.2.2. Projectes

Sistemes i comunicacions

Contracte de telefonia

A principis de 2020, el Consorci Localret va formalitzar el contracte del servei de telecomunicacions per als ajuntaments, consells comarcals i altres ens locals adherits al procés de contractació agregada de la demarcació de Girona, entre ells l'Ajuntament de Girona.

Al llarg de l'any s'ha realitzat el desplegament dels serveis de comunicació fixes de veu i dades adjudicat a l'empresa Telefónica de España SAU i dels serveis de comunicació mòbils de veu i dades adjudicats a l'empresa Orange Espagne SAU, que ha suposat canviar tots els telèfons mòbils.

Aprofitant aquesta migració s'ha implementat la plataforma Mobile Iron (eina MDM), que en plena pandèmia, ens ha permès canviar tots els terminals de forma desatessa, i que centralitza la gestió de tot el parc de telefonia mòbil.

Amb el nou contracte de comunicació de dades amb Telefónica s'ha ampliat el cabdal de sortida a internet a 800Mb/s simètrics. Aquesta actuació ha estat cabdal per garantir el servei de teletreball en ple confinament.

Servidors

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

Seguretat

Amb motiu del confinament de la població arran de la crisi provocada pel COVID-19, es van haver de donar les eines als treballadors municipals per accedir als sistemes de dades de l'Ajuntament des dels seus domicilis en modalitat de teletreball i així poguessin desenvolupar les seves tasques habituals. Una gran majoria utilitza ordinadors privats (de propietat dels mateixos treballadors) per accedir a les eines de teletreball.

Com que molts d'aquests dispositius emprats per teletreballar no disposen de programari antivirus o únicament disposen de sistemes antivirus gratuïts que no ofereixen una protecció suficient enfront les amenaces actuals, a més de la voluntat de reforçar els accessos als sistemes informàtics de l'Ajuntament, en concepte de seguretat s'han dut a terme les següents actuacions:

Antivirus

S'han adquirit llicències de programari antivirus capaç de fer front a amenaces avançades a través d'algorismes d'intel·ligència artificial i anàlisi de comportament. En concret, 550 llicències d'usuari (protegint tant dispositius municipals com els d'ús particular per teletreball) i 262 llicències de servidor del programari Sophos Central InterceptX Advanced i Sophos Home Premium i els serveis d'instal·lació associats.

Autenticació multifactorial

Per tal de millorar la seguretat dels accessos als sistemes informàtics municipals, en concret, els accessos als escriptoris virtuals des de Internet, els accessos a través de xarxa privada virtual i les autenticacions dins la xarxa municipals dels usuaris privilegiats del servei de sistemes i tecnologies de la informació, s'ha adquirit un programari d'autenticació multifactorial, que no es basen únicament en usuaris i contrasenyes, sinó que demanen altres factors addicionals per permetre l'accés. Aquest sistemes son també un requeriment de la normativa inclosa a l'Esquema Nacional de Seguretat.

En total s'han adquirit 800 llicències del programari d'autenticació multifactorial Swivel Secure. També s'ha contractat els serveis d'instal·lació, configuració i manteniment associats.

Sistema de commutació

Els serveis de computació que ofereix el servei de sistemes i tecnologies de la informació de l'ajuntament estan centralitzats en dos centres de processament de dades ubicats als edificis de plaça del Vi i del carrer Bacià, on es connecta directament la xarxa de dades municipal, tant de fibra òptica, de coure i sense fils.

S'ha contractat el subministrament de les llicències de manteniment del commutadors Alcatel Lucent OmniSwitch i els serveis de suport en tecnologies Alcatel.

Serveis de gestió remota

S'ha contractat, a l'empresa Unitronics, els serveis d'administració i gestió remota dels sistemes informàtics municipals en règim de 24 hores diàries tots els dies de l'any.

Parc d'impressió

Adquisició de 96 equips d'impressió sense cost, després d'haver finalitzat el període d'arrendament dels mateixos, i contractació del corresponent servei de manteniment

Gestor de comunicacions telefòniques

S'ha iniciat el procediment de contractació per l'actualització i millora del programari del gestor de comunicacions telefòniques per tal de flexibilitzar al màxim les comunicacions i poder estendre la xarxa telefònica municipal fora de les fronteres marcades pels espais de titularitat municipal, donat que la implantació del teletreball suposa que cal poder donar a l'usuari el mateix servei tan si treballa des del seu escriptori municipal com si es troba realitzant teletreball.

Citrix

Les actuacions en aquest entorn han estat les següents:

- Adquisició de 200 llicències addicionals a les 600 ja existents del programari Citrix Virtual Apps and Desktops, per virtualització d'escriptoris amb tecnologia Citrix, per poder dotar a més treballadors municipals de les eines per accedir als sistemes de dades de l'Ajuntament des dels seus domicilis en modalitat de teletreball.
- Contractació del servei de suport dels dispositius de tecnologia d'escriptoris virtuals Citrix Virtual Apps and Desktops i Citrix Netscaler.

Xarxa IoT (Internet de les coses)

L'embranchida de projectes SmartCity i l'arribada de les IoT i 5G implica la connexió de múltiples dispositius externs amb els sistemes interns de l'Ajuntament.

S'han creat noves xarxes específics per garantir el grau de seguretat exigint pel SSTI amb les comunicacions entre els serveis interns i el futur desplegament de les IoT i 5G.

Inicialment cobriran les diferents necessitats dels projectes SmartCity.

Nous enllaços sense fils

Connexió amb la xarxa municipal de les noves dependències de Serveis Socials situades al l'avinguda Sant Francesc.

Adquisició d'equipament

Adquisició d'aparells

Aparells	Quantitat
PC sobretaula i Thin Clients	67
Ordinadors portàtils	41
Impressores	4
Altres xarxa (antenes, wireless...)	3
Altres perifèrics (escàners, projectors, ...)	11

Degut als canvis en les formes de treballar a que ha obligat la situació de crisi sanitària, s'ha hagut de proveir a alguns llocs de treball d'accessoris addicionals i per millorar-ne d'altres s'ha adquirit material auxiliar. Això ha suposat contractar el subministrament de dispositius perifèrics d'informàtica – auriculars, webcam, lector de targetes, teclats, ratolins, entre altres– i accessoris de telefonia –telèfons i auriculars–.

Treballs diaris

Cada dia es realitzen aquestes tasques:

- Administració i monitorització de la xarxa.
- Administració i monitorització dels servidors
- Administració i monitorització de bases de dades
- Gestió de l'emmagatzemament
- Gestió de la seguretat
- Gestió del backup

- Gestió del correu electrònic
- Gestió de l'accés a Internet
- Gestió de les telecomunicacions
- Gestió del sistema de videovigilància
- Instal·lació d'equips d'usuari
- Manteniment del parc microinformàtic
- Servei d'atenció als usuaris
- Gestió dels expedients de la contractació del SSTI

Manteniment i desenvolupament d'aplicacions

Catàleg d'aplicacions

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

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



Estructura general de les aplicacions

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

Nous desenvolupaments

Gestió d'expedients en general

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

- Modificacions pel nou cartipàs

- Modificacions i adaptacions per la nova vicesecretària: als circuits de signatures, a la gestió de diligències i a les carpetes de Firmadoc
- Modificació a la gestió d'annexos a les resolucions
- Millores en l'exportació de documents d'expedients. Possibilitat d'exportar per tràmit

Expedients de contractació

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

- Adaptació dels processos i models per a la tramitació de la contractació d'emergència
- Adaptació dels processos i models per a la tramitació de certificacions dins la contractació ordinària de serveis
- Adaptació dels procediments i nous models per a la suspensió de la tramitació de contractació durant l'estat d'alarma

Expedients de Junta de Govern i Ple

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

- Adaptacions per fer assabentats en les sessions de JGL
- Nou procés per desassignar automàticament de la sessió les propostes que no s'han signat dins del termini

Llicències urbanístiques

Noves funcionalitats realitzades:

- Afegir tràmit informació pública a totes les tramitacions d'expedients d'obres
- Nous models d'informe pels comunicats

Multes

S'han realitzat les modificacions derivades de la nova Ordenança Municipal de Circulació.

Covid

La situació excepcional viscuda el 2020, arrel de la COVID-19, va implicar realitzar noves funcionalitats i adaptacions a diferents aplicacions del SIAGI:

- Ocupació de la via pública: Extraccions de dades de terrasses per tal de poder fer enviament massius als titulars
- Multes: modificació dels càlculs de terminis motivats per la suspensió del procés sancionador per l'estat d'alarma
- Nous processos per automatitzar les devolucions (totals i/o parcials) a les persones usuàries de les activitats municipals i de les escoles bressol, degut a la suspensió de l'activitat per l'estat d'alarma

En l'entorn web i Gis es va crear el lloc de serveis essencials disponibles de suport al ciutadà, es va crear la bases de dades, la càrrega i actualització de la informació i l'accés a través de visors de mapes.

Serveis socials

S'han realitzat les següents actuacions:

- Nou mòdul per a la gestió de pagaments d'ajuts d'urgència mitjançant targetes moneder
- Redissenyar la gestió per a l'enregistrament, classificació, resposta, control i seguiment de peticions d'actuació de les persones
- Nous models d'informes resposta a peticions d'actuació de les persones

- Nova secció per a l'assignació d'habitatge social per gestionar l'emergència habitacional
- Replantejament i redisseny de les valoracions dels diferents àmbits que afecten a les persones
- Adaptació i posada en marxa de les cites prèvies del Siagi a Serveis Socials

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. S'ha posat en marxa l'aplicació per gestionar les sol·licituds, les principals funcionalitats són:

- Registrar els expedients iniciats per les sol·licituds de cèdules d'habitabilitat indicant el decret a aplicar
- Anotar les accions realitzades sobre els expedients
- Registrar, a l'expedient, les incidències detectades a la sol·licitud o a l'habitatge i els requeriments realitzats perquè les corregeixin
- Obtenció de dades per realitzar la memòria i estadístiques

Telecomunicacions

Adaptació dels processos de càrrega de facturació arrel de la nova contractació dels serveis de telefonia i canvi d'operador.

Gestió d'identitats

S'ha estat treballant en la millora dels processos d'altres, baixes i canvis de rol del SIAGI i s'han introduït més sistemes de control i depuració d'usuaris/àries.

Web municipal

Per tal d'accelerar i millorar l'accés al web corporatiu de l'Ajuntament per part de la ciutadania i poder alliberar càrregues de treball a la nostra xarxa i als nostres servidors, s'ha contractat i configurat un servei de CDN (Content Delivery Network) que s'utilitza com a caché per a poder servir el contingut estàtic.

Aplicacions Smartcity

S'han realitzat les següents actuacions:

- Avaluació de diverses plataformes SmartCity: Sentilo i FiWare, s'han instal·lat i s'han fet proves d'esforç
- Desplegament de plataforma escollida, FiWare
- Desplegament i càrrega de la sensòrica:
 - Suport en el desplegament dels sensors de control de reg
 - Temperatura i qualitat de l'aire, automatització de la càrrega a la plataforma de sensors Libelium
 - Sensors de control de presència WIFI. Gestió de la càrrega de dades dels sensors de concentració de població amb l'accés WIFI

Visors de mapes

Desplegament del nous visors de mapes: Jocs infantils, Xarxa ciclable, Ciutat educadora, Girona de novel·la, Cadastre 1970 i Cens de gossos.

Àrea d'Hisenda i Règim Interior

Hisenda i Règim Interior

Noves funcionalitats afegides com: adaptació a dispositius mòbils, nou cercador, opció de compartir, compatibilitat amb paràmetres URL dels antics cercadors (localització per coordenades, zoom, centrat o entitats), mesures, entre altres.

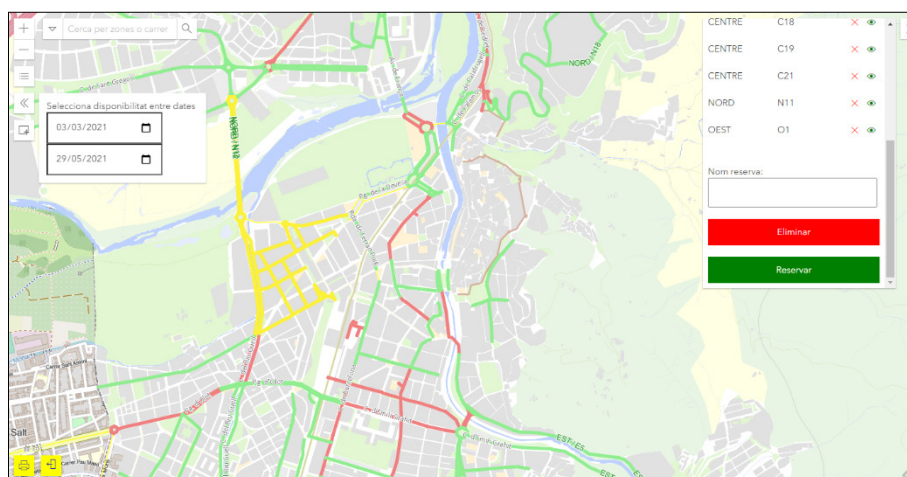


Visor de cadastres

Gestió de reserves de banderoles

S'ha desenvolupat i posat en marxa una aplicació per a la gestió de la reserva d'espai de banderoles publicitàries. Principals funcionalitats:

- Admet fer reserva de les banderoles sobre mapa o administrador
- Duplicació de reserva
- Control de coincidències
- Informe de reserves ocupades o disponibles



Reserva de banderoles

Geocodificació

S'ha millorat el servei que permet traduir el text d'entitats i carrers procedents d'un camp lliure cap a una localització valorant-los amb un coeficient de precisió. Aquest servei es presenta en forma de API per a fer-lo accessible des de diversos programaris.

Gestor de Bus

S'ha adaptat el fitxer de recorreguts i parades de busos al nou format GTFS (General Transit Feed Specification) per sincronitzar el calendari del servei municipal a Google Maps.

Aplicació de control d'asfalt

S'ha desenvolupat i posat en marxa una aplicació per a la gestió d'incidències a l'asfalt.

Aplicació de Visor de Geodèsia

S'ha desenvolupat i posat en marxa una aplicació de gestió i visualització de punts geodèsics. Les principals funcionalitats són:

- Altes i baixes dels punts amb la seva localització i tipus
- Generació d'informe de ressenyes automàtic
- Generació de quadre d'ubicació automàtica
- Web compatible amb dispositius mòbils
- Cercador per codi de vèrtex geodèsic

Geoportal

Nou portal de consulta i descàrrega d'informació geogràfica. Permet cercar contingut a través d'un camp de cerca o per temàtica, visualitzar i accedir a la informació representada a través de:

1. Descàrrega en format CSV, Excel, GEOJSON o KML entre altres
2. En forma de servei com GeoJSON o WMS

Implantació i integració d'aplicacions externes

Gestor de cues i cita prèvia

Davant la situació d'emergència COVID-19, es van reestructurar els serveis d'atenció administratius de l'Ajuntament amb la finalitat que el ciutadà pugues ser atès des de la planta baixa de la casa consistorial, evitant la circulació de persones per les diferents plantes de l'edifici.

Això va suposar habilitar i condicionar un espai en el vestíbul del Teatre Municipal, per donar cobertura a l'atenció presencial de la ciutadania. Es van instal·lar 11 taules d'assistència ciutadana, amb la infraestructura informàtica corresponent, per satisfer les demandes d'informació i gestió de tràmits dels serveis de Gestió Tributària, Recaptació, Urbanisme, Sostenibilitat, Mobilitat, Serveis Socials, Cultura i Alcaldia.

Per poder dur a terme la gestió d'aquests serveis junt amb la de la oficina d'atenció en matèria de registre és va adquirir el maquinari (expenedors de tiquets i monitors) i el programari de gestor de cues i de cites prèvies a l'empresa Ubintia.

Aplicació per a videoconferències

A conseqüència de la crisi sanitària generada per la COVID-19, es van replantejar totes les formes de treball que implicaven reunions presencials i que calia tendir a reunions per telepresència, tant siguin àudio o videoconferències.

El SSTI va avaluar diversos sistemes de videoconferència gratuïts i de pagament, decidint adquirir i implementar Zoom, proveït per l'empresa del mateix nom. En concret, 7 llicències d'organitzador de videoconferències per les diferents àrees i serveis municipals.

Zoom és un programa de videotrucades i reunions virtuals, accessible des d'ordinadors d'escriptori, ordinadors portàtils, telèfons intel·ligents i tauletes.

Aplicació xat

El servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació, davant la necessitat de disposar d'una eina de comunicació digital i de col·laboració en equip per les persones del servei, va avaluar les aplicacions Slack i Rocket.chat. Es va optar per aquesta última, de codi obert. Es va instal·lar, configurar i posar en marxa, també es va posar a disposició per a la resta de serveis i unitats de l'Ajuntament.

Rocket.chat és una plataforma de comunicació que permet crear canals de xat privats i públics. Per entrar en qualsevol d'aquests canals, es pot fer obertament o a través d'una invitació. Un cop dins es poden enviar missatges de text i compartir documents, fotografies, vídeos i animacions GIFs. També es poden enviar missatges privats i fer videotrucades i enviar missatges d'àudio.

Aplicació per a la gestió de projectes

Per a la gestió de projectes del SSTI es va instal·lar, configurar i posar en marxa l'aplicació Taiga, de programari lliure, després d'avaluar diverses aplicacions.

Taiga és una aplicació d'administració de projectes que pot gestionar tant projectes senzills com a projectes complexos per equips de treball, sobretot per a desenvolupadors de programari. Aquest programari segueix el procés del projecte i permet aplicar les metodologies àgils.

Aquestes metodologies són aquelles que permeten adaptar la forma de treball a les condicions del projecte, aconseguint flexibilitat i immediatesa en la resposta per adaptar el projecte i el seu desenvolupament a les circumstàncies específiques de l'entorn

Aplicació per a la gestió de contrasenyes

Instal·lació, configuració i posada en marxa de l'aplicatiu TeamPass per a la gestió interna de contrasenyes.

El TeamPass és una eina de col·laboració de gestió de contrasenyes. El seu objectiu és proporcionar la possibilitat de compartir contrasenyes a través d'un entorn segur i administrat. Utilitza una llicència de programari lliure i totes les contrasenyes gestionades estan xifrades.

Millores i ampliació de funcionalitats

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

- Accessos al SIAGI
- Activitats econòmiques
- Bústia de tasques
- Control de presència
- Disciplina urbanística
- Embargaments
- Escoles bressol
- Gestió d'expedients
- Gestió d'expedients de contractació
- Gestió d'expedients sancionadors
- Gestió de plens i juntes de govern
- Gestió vehicles via pública
- Gestió de cementiris
- Habitants
- Inscripcions a activitats municipals

- La Sopa
- Multes
- Notificacions
- Obres
- OMH
- Ocupació de via pública
- Personal
- Persones
- Policia Municipal
- Projectes urbanisme
- Portal
- Recaptació
- Registre d'Entrada
- Seu electrònica
- Serveis Socials
- Targetes de bus
- Telecomunicacions
- Territori
- Tiquets
- Web municipal

Aplicacions en desenvolupament

Aplicació expedients

Davant la necessitat de modernitzar la gestió d'expedients, signatura electrònica i seu electrònica en data de 24 de gener de 2020, l'Alcaldia va signar el decret de creació de la comissió tècnica de modernització del programari de gestió d'expedients.

Aquesta comissió va estar treballant per poder elaborar una proposta per la modernització d'aquests sistemes, va valorar si s'optava per una solució de mercat, pel desenvolupament del programari a mida mitjançant una empresa externa o pel desenvolupament d'un nou programari per part de la secció de desenvolupament i manteniment d'aplicacions del SSTI amb l'aportació de més recursos. Aquesta última opció va ser l'escollida.

La proposta va ser presentada a l'alcalde i als caps d'àrea el mes de novembre de 2020, es basa en els següents aspectes:

- Desenvolupament d'un nou programari emprant l'estructura de dades del gestor d'expedients actual, per permetre la coexistència de l'entorn present amb els nous desenvolupaments
- Utilització d'una nova eina de desenvolupament d'aplicacions (Oracle Application Express - APEX), triada per les seves característiques avançades
- Integració del nou programa amb aplicacions externes, a través de crides API, consultes directes a les seves bases de dades o en aquells casos en que no sigui possible cap de les opcions anteriors, a través de sistemes d'automatització robòtica de processos (RPA)
- Integració de noves eines de control de fluxos (workflow) i de gestió de regles de negoci
- Explotació de dades a través d'eines de business intelligence (BI), per permetre una millora de la gestió de les diferents àrees

Durant el 2020, s'han anat recollint les demandes i suggeriments de les àrees que han de permetre millorar les funcionalitats actuals.

Adquisició de llicències de programari

Llicències de programari

Programari	Quantitat
Microsoft Access	20
Acrobat Professional	2
Acronis	3
Dbschema	1
Zoom	7

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 de 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
- 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 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

APEX

En el context de la modernització, evolució i agilització en la realització dels programes informàtics, s'ha optat per desenvolupar i desplegar algunes aplicacions, no molt complexes, amb Oracle Application Express (APEX).

APEX és una plataforma de desenvolupament amb poc codi que permet crear aplicacions ràpides, segures i escalables. És un entorn de desenvolupament de programari basat en web que s'executa en una base de dades Oracle.

Per dur a terme nous projectes en aquest entorn de treball amb garanties, reduint considerablement el temps d'aprenentatge, es va realitzar la formació al personal de la secció de Desenvolupament i Manteniment d'Aplicacions.

Entorn Oracle

Per superar l'obsolescència de la plataforma Oracle, tant pel que fa al maquinari –servidors– com en el que fa a la base de dades, durant el 2020 s'ha estat treballant en l'estudi de possibles solucions, en el llicenciament necessari i en la planificació del projecte de la solució acordada.

El projecte preveu transformar la base de dades Oracle cap a una nova arquitectura i plataforma que millori les prestacions i els nivells de disponibilitat i rendiment de les aplicacions.

Això passa per adquirir servidors nous, instal·lar i configurar una versió de base de dades més moderna i migrar les dades a la base de dades nova. També implica actualitzar les eines de desenvolupament (Oracle Forms i Reports 6i) a una versió en entorn web (Oracle Forms i Reports 12c).

Personal

Instal·lació i configuració d'un sistema de signatura biomètrica per al servei de Recursos Humans per a la signatura de contractes.

Autoritat de Certificació Interna

Per tal de poder connectar amb els servidors d'una forma segura, els servidors han d'estar configurats amb un certificat SSL emès per una Autoritat de Certificació que normalment emet certificats amb 2 anys de vigència.

Per poder assegurar els servidors que són d'ús intern amb una vigència ampliada, s'ha muntat una Autoritat de Certificació Interna gestionada des del Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació.

Auditories de l'AOC

Des del Consorci Administració Oberta de Catalunya ens han fet una auditoria per a comprovar el compliment de la normativa en la sol·licitud i emissió de certificats digitals, tant per part dels certificats de treballadors dels serveis públic T-CAT, com dels certificats de la ciutadania idCAT.

1.2.3. Dades econòmiques

Dades generals

Despeses serveis TIC (€)

Concepte	2020	2019	2018	2017	2016
Personal	849.613	818.483	792.442	828.755	802.762
Despeses TIC	903.062	855.410	1.010.503	778.603	664.543
Despeses telecomunicacions	242.923	250.512	247.620	203.870	201.153
Inversions	323.760	364.457	214.882	435.570	508.493
Pressupost TIC	2.319.358	2.288.862	2.265.447	2.246.798	2.176.951

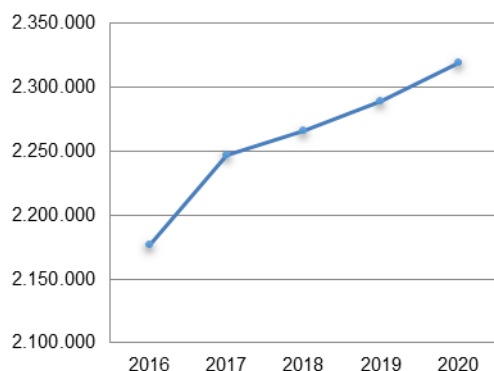
Finançament serveis TIC (€)

Concepte	2020	2019	2018	2017	2016
Capítol 1	849.613	818.483	792.442	828.755	802.762
Pressupost SSTI inicial	1.470.000	1.067.895	997.000	1.140.400	969.000
Transferència	62.213	20.538	8.910	25.798	25.989
Altres partides	282.613	391.465	622.176	338.639	416.459
Subvencions	10.080	10.080	10.080	9.000	9.000
Total	2.674.519	2.308.461	2.430.608	2.342.592	2.223.210

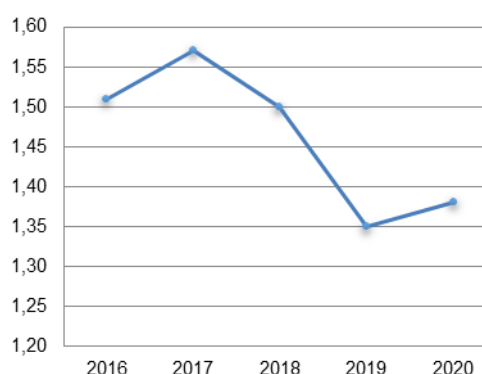
Comparativa pressupost TIC amb pressupost de l'Ajuntament (€)

Concepte	2020	2019	2018	2017	2016
Pressupost TIC	2.319.358	2.288.862	2.265.477	2.246.798	2.176.951
Pressupost Ajuntament	167.793.271	169.131.782	151.921.061	143.239.421	144.320.090
% TIC / Ajuntament	1,38	1,35	1,50	1,57	1,51

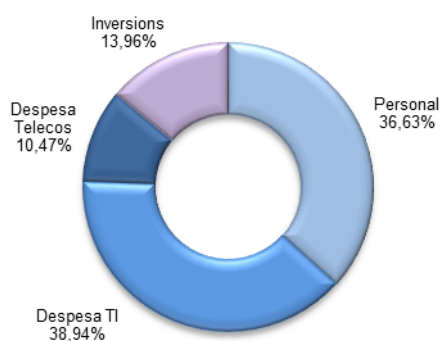
Evolució pressupost TIC



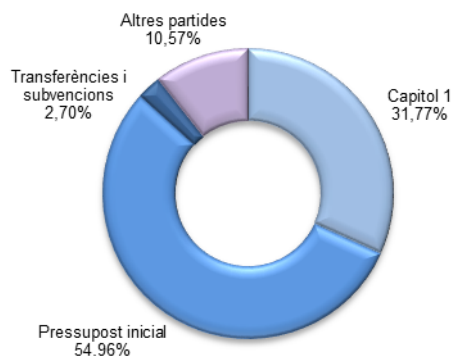
% Pressupost TIC/Ajuntament



Distribució pressupost 2020



Finançament serveis TIC 2020



Detall TIC

Personal

Concepte	SSTI	Altres	Total
Retribucions	670.165		670.165
Seguretat Social	179.448		179.448
Total	849.613		849.613

Despeses corrents

Concepte	SSTI	Altres	Total
Manteniment servidors, xarxa i comunicacions	6.431		6.431
Manteniment de PC i perifèrics	33.326		33.326
Manteniment d'instal·lacions	3.232		3.232
Manteniment de software d'aplicacions	84.726	282.613	367.339
Manteniment de software de sistemes	172.739		172.739
Rènting de servidors i xarxa	79.777		79.777
Rènting de PCS i perifèrics	35.149		35.149
Subministraments	27.517		27.517
Serveis	177.284		177.284
Altres despeses	268		268
Total	620.449	282.613	903.062

Inversions

Concepte	SSTI	Altres	Total
Equips servidors i xarxa	641		641
PC i perifèrics	199.925		199.925
Programari d'aplicacions	21.186		21.186
Programari de sistema	102.008		102.008
Total	323.760		323.760

Telecomunicacions (telefonía fixa)

Telefonía fixa	SSTI	Altres	Total
Gestor comunicacions	11.779		11.779
Central i perifèrics	28.214		28.214
Total	39.993		39.993

Àrea d'Hisenda i Règim Interior

Hisenda i Règim Interior

Telecomunicacions (telefonía mòbil)

Telefonia mòbil	SSTI	Altres	Total
Accés directe central + FCT	15.728		15.728
Mòbils (veu i dades)	136.047		136.047
Total	151.775		151.775

Telecomunicacions (transmissió de dades – quotes i consum)

Transmissió de dades (quotes i consum)	SSTI	Altres	Total
Xarxa Metropolitana	26.096		26.096
Internet	13.928		13.928
Altres	11.131		11.131
Total	51.155		51.155
Total telecomunicacions	242.923		242.923
Total TIC	2.036.745	282.613	2.319.358

2. Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

2.1. Gestió Tributària i Recaptació

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

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	80.356
Import del padró	35.105.473,44 €
Import anul·lat	173.104,99 €
Import cobrat en període voluntari	31.936.602,45 €
Percentatge de cobrament	91,42%

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

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	470
Import del padró	31.033,70 €
Import anul·lat	1,13 €
Import cobrat en període voluntari	27.461,56 €
Percentatge de cobrament	88,49%

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

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	65.221
Import del padró	5.573.695,44 €
Import anul·lat	23.495,67 €
Import cobrat en període voluntari	4.064.182,95 €
Percentatge de cobrament	73,23%

Padró de l'Impost sobre Activitats Econòmiques (IAE)

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	1.547
Import del padró	5.575.018,63 €
Import anul·lat	5.286,03 €
Import cobrat en període voluntari	4.891.064,32 €
Percentatge de cobrament	87,82%

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

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	7.474
Import del padró	5.387.287,71 €
Import anul·lat	2.339.091,97 €
Import cobrat en període voluntari	2.402.185,57 €
Percentatge de cobrament	78,81%

Padró de la taxa per conservació de cementiris

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	12.869
Import del padró	670.272,70 €
Import anul·lat	51,05 €
Import cobrat en període voluntari	311.277,95 €
Percentatge de cobrament	84,08%

Padró de la taxa per ocupació de la via pública

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	6.880
Import del padró	778.708,26 €
Import anul·lat	6.179,51 €
Import cobrat en període voluntari	686.353,42 €
Percentatge de cobrament	88,85%

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

Concepte	Quantitat
Nombre de liquidacions i autoliquidacions	3.869
Import total	2.561.353,99
Import anul·lat	9.069,42
Import cobrat	2.238.079,09
Percentatge de cobrament	87,38%

Impost sobre construccions, instal·lacions i obres

Concepte	Quantitat
Nombre de liquidacions	1.550

Àrea d'Hisenda i Règim Interior

Gestió Tributària, Inspecció i Recaptació

Import total	2.124.265,25
Import anul·lat	53.011,43
Import cobrat	1.476.564,57
Percentatge de cobrament	69,51%

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

Concepte	Quantitat
Nombre de rebuts	3.369
Import del padró	114.546,00 €
Import anul·lat	204,00 €
Import cobrat	81.838,00 €
Percentatge de cobrament	71,57%

Import dels beneficis fiscals IVTM

Concepte	Quantitat
D'atorgament voluntari	107.904,60 €
D'obligada aplicació	266.610,60 €
Total	374.515,20 €

Import dels beneficis fiscals ICIO

Concepte	Quantitat
D'atorgament voluntari	106.428,58 €
Total	106.428,58 €

Import dels beneficis fiscals IBI

Concepte	Quantitat
D'atorgament voluntari	47.209,83 €
D'obligada aplicació	3.074.834,77 €
Total	3.122.044,60 €

*Els beneficis fiscals dels col·legis concertats es compensen: 412.855,16 €

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

Concepte	Quantitat
D'atorgament voluntari	189.965,16 €
Total	189.965,16 €

Import dels beneficis fiscals IIVTNU

Concepte	Quantitat
D'atorgament voluntari	181.946,58
D'obligada aplicació	11.735,74
Total	163.682,42

Total beneficis fiscals

Concepte	Quantitat
Beneficis fiscals d'atorgament voluntari	603.454,75
Beneficis fiscals d'obligada aplicació	3.353.181,11
Total	3.956.635,86

Total cobrat en executiva

Concepte	Quantitat
Principal	7.127.252,82 €
Recàrrecs de constrenyiment recaptats	986.906,90 €
Interessos de demora recaptats	294.288,55 €
Costes de procediment executiu recaptades	54.920,28 €
Total	8.463.368,55 €

Quantitats retingudes per actuacions d'embargament

Concepte	Quantitat
Embargament comptes corrents	2.243.553,87 €
Embargaments devolucions tributàries AEAT	873.227,93 €
Embargament sous, salaris i pensions	155.037,89 €
Providències de constrenyiment i altres embargaments (devolucions, crèdits, immobles, vehicles...)	5.191.548,86 €
Total	8.463.368,55 €

Expedients de constrenyiment

Estat	Nombre
Vius a 01/01/2020	37.306
Oberts 2020	8.349
Tancats 2020	21.646
Vius a 31/12/2020	24.009

Diligències d'embargament tramitades

Concepte	Quantitat
Embargament de crèdits, devolucions i compensacions	711
Embargaments de comptes tramitats	48.139
Embargament de devolucions tributàries AEAT efectuades	2.170
Embargaments de sous, salaris i pensions tramitats	192
Embargament d'immobles tramitats	68

Altres actuacions del procediment recaptatori

Concepte	Quantitat
Recursos contra procediment executiu	411
Certificacions efectuades	111
Fraccionaments tramitats en període voluntari	367
Fraccionaments tramitats en període executiu	875
Altres sol·licituds	194
Pla personalitzat de pagament	154

IBI a tres terminis

Concepte	Quantitat
Rebutis IBI 3 terminis gestionats	37.196
Percentatge cobrament 1r termini	97,91%
Percentatge cobrament 2n termini	98,88%
Percentatge cobrament 3r termini	99,18%

Altres actuacions

Concepte	Quantitat
Canvis de domicili fiscal i actuacions de manteniment	20.189
Expedients tramitats	11.106

Comparativa 2019-2020

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:

L'estat d'alarma decretat pel Govern amb motiu de la pandèmia de COVID-19 i les mesures adoptades de suspensió de terminis i d'exercici d'activitats, han incidit en el resultat de la memòria del 2020, on s'han vist afectats, de forma destacada, els ingressos derivats de les taxes d'activitats, en especial la taxa pel servei de recollida i gestió de residus, així com els ingressos derivats de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana.

2.2. Inspecció de Tributs

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

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

A petició d'Intervenció i serveis jurídics d'Hisenda es realitzen tasques d'inspecció i elaboració d'informes que procedeixin.

La inspecció actua segons el contingut del pla de control tributari aprovat anualment que estableix els criteris d'actuació sectorials, territorials o temporals, quantitatius 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 contribuïràn 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

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

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

- Informes al departament de Vialitat i a l'OMCA, cosa que afecta a la modificació del padró d'OVP, altres i baixes.
- Informes al departament de Gestió Tributària (altres i baixes d'IBI, escombraries, IAE, OVP...) amb el resultat de liquidacions complementàries per part del departament corresponent dels quatre anys enrere no prescrits o bé anul·lació de rebuts d'aquests conceptes, segons resulti dels indicats informes.
- Informes amb efectes canvi de titularitat del padró de l'IBI com a conseqüència dels expedients tramitats per l'IIVTNU.

- Informes al departament de Recaptació, notificant aquelles actuacions que tenen efectes en l'estat dels rebuts pendents dels subjectes passius revisats, que formen part en el procés d'expedients de constrenyiment o embarg.
- Informes i actuacions de comprovació i investigació a sol·licitud del departament d'Intervenció.
- Informes i actuacions de comprovació i investigació a sol·licitud del departament dels Serveis Jurídics d'Hisenda.

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

Altres Actuacions d'inspecció

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

Gestió i suport administratiu

Altres actuacions d'inspecció de tributs tals com:

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

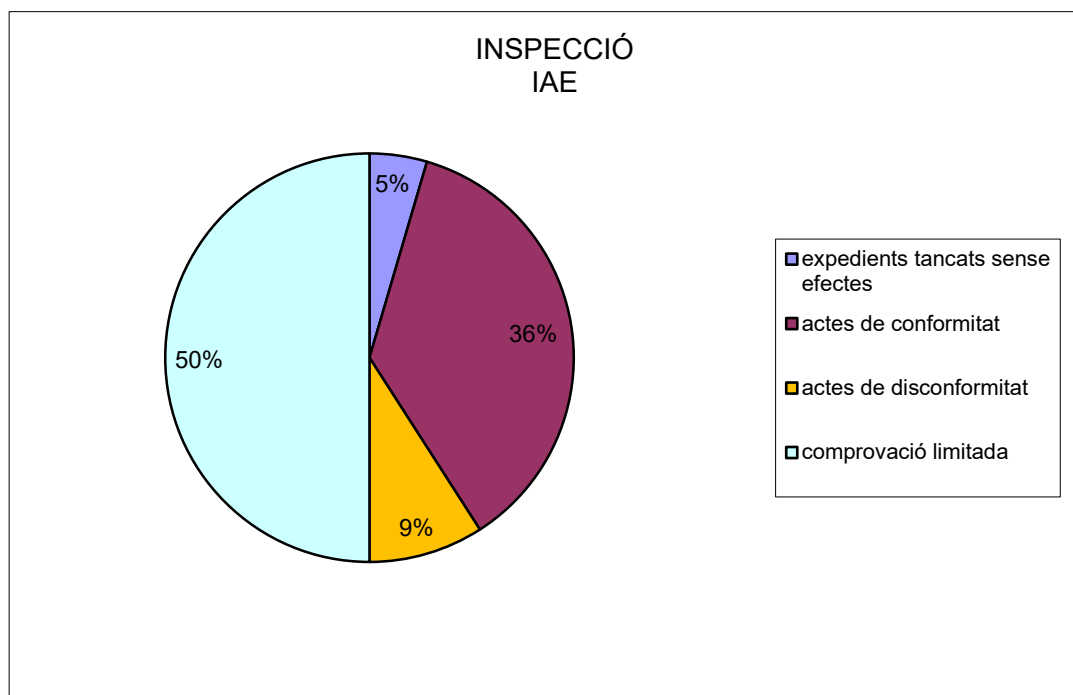
Impost sobre activitats econòmiques

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

Expedients

Tipologia	Nombre
Expedients tancats sense efectes	1
Actes signades amb conformitat	8

Actes signades amb disconformitat	2
Expedients de comprovació limitada	11



Total liquidat IAE 2020

252.477,92€

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

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

Expedients liquidació taxa exercici 2020 a empreses comercialitzadores de gas i electricitat: 113

Expedients liquidació taxa exercici 2020 a empreses de telecomunicacions: 5

Total liquidat empreses telefonia fixa

86.999,24€

Total liquidat empreses gas i elèctriques

1.158.644,31€

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

Tractament de dades

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

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

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

- Comprovar i investigar l'impost que no s'ha auto liquidat, 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.
- 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'I.I.V.T.N.U.
- 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'I.I.V.T.N.U. tramitats per transmissions "mortis causa".
- Comprovar l'Impost sobre Béns Immobles en casos de pendents de pagament.

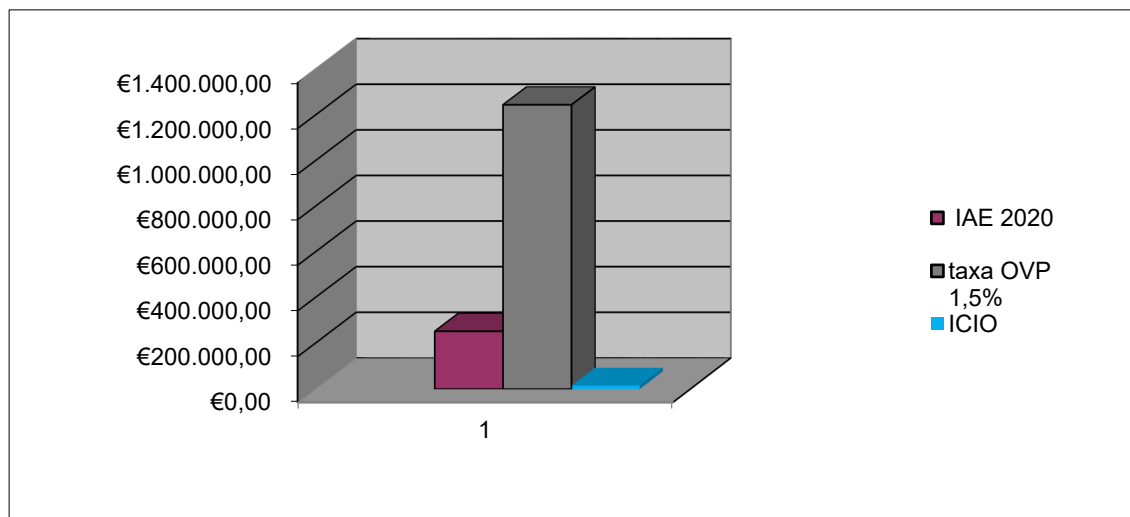
Trametre a la Delegació Territorial de l'Agència Tributària de Catalunya de conformitat amb el que preveu l'article 33 de la Llei 29/1987 de 18 de desembre, de l'impost sobre successions i donacions, les dades corresponents als canvis de titularitats de l'Impost sobre Béns Immobles.

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

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

Resum liquidacions

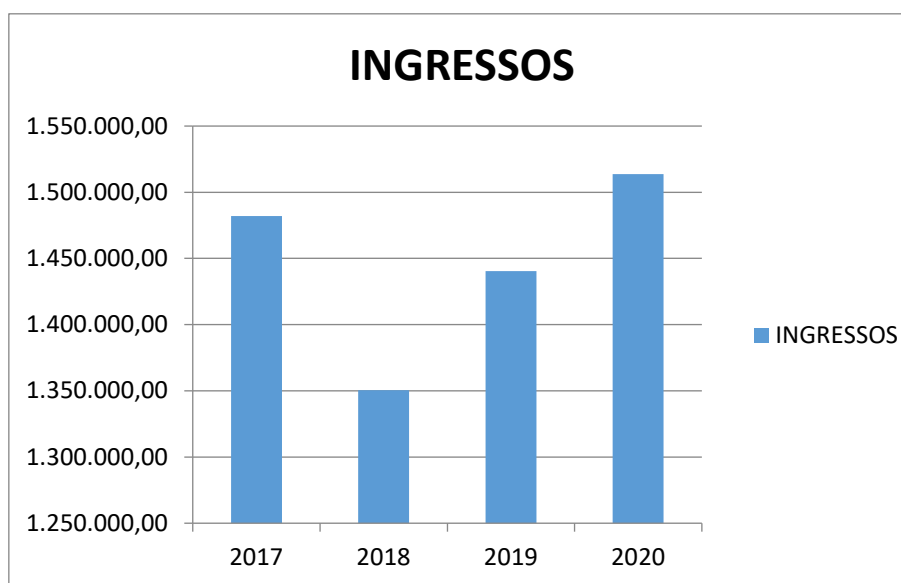
IAE	ICIO	Taxa 1,5	Total
252.477,92€	15.637,45€	1.245.643,55€	1.513.758,92€



Total liquidat pel departament d'Inspecció durant l'exercici any 2020: 1.513.758,92€

Comparativa dels ingressos del departament d'inspecció 2017 a 2020

2017	2018	2019	2020
1.482.133,33	1.350.520,51	1.440.367,44	1.513.758,92



3. Serveis Administratius

3.1. Serveis Administratius i Registre

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

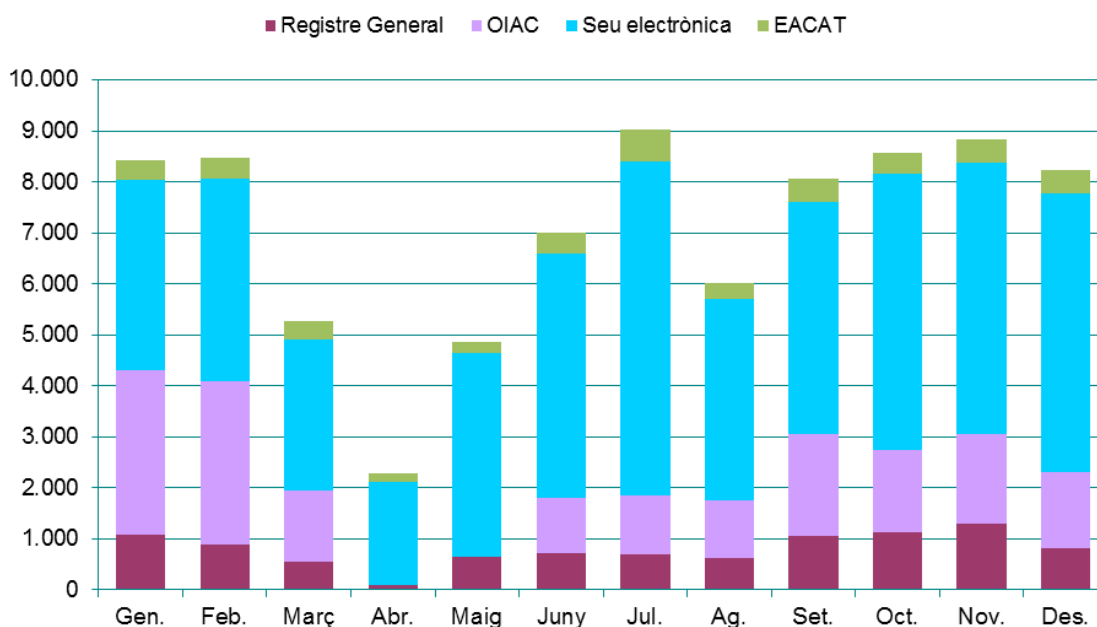
Com a finalitat establerta per llei, el Registre General dona fe a efectes jurídics de la recepció de la documentació administrativa de procedència externa (ciutadania, empreses, entitats, administració), i de l'emissió de la documentació administrativa per part de les diferents unitats gestores municipals.

3.1.1. Registre d'entrada

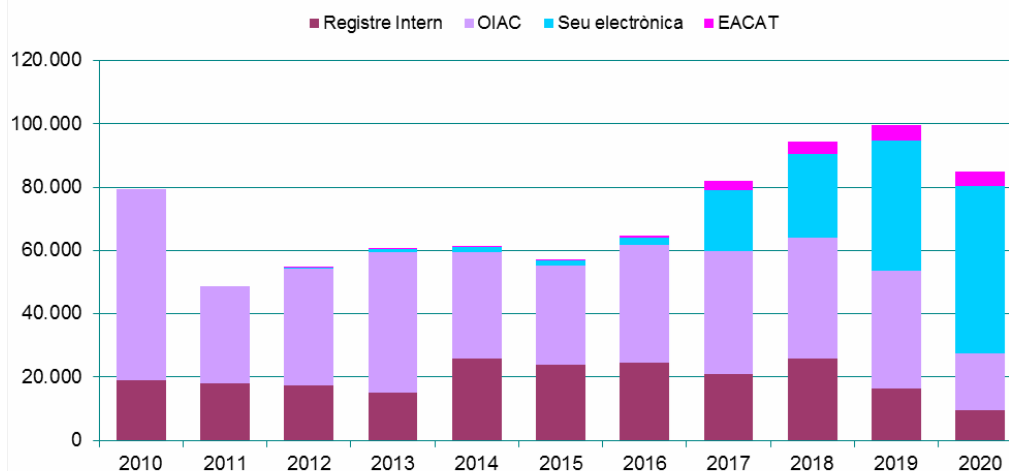
A l'any 2020, l'activitat del Registre d'Entrada ha estat la següent:

- **84.991 assentaments d'entrada** de documents; essent el juliol el més actiu, amb 9.014 (10,60%) i el mes d'abril el de menys activitat, amb 2.271 (2,67%).
- El 32,47% dels registres d'entrada han estat tramitats en suport paper -presencialment, per correu i missatgeria- a través del Registre General (9.557) i l'Oficina d'informació i Atenció ciutadana-OIAC (18.042), amb 11,24% i 21,23% respectivament dels assentaments totals.
- El 67,52% dels registres d'entrada han estat tramitats telemàticament, a través de la plataforma EACAT de tramitació interadministrativa (4.627 i 5,44%) i la Seu electrònica municipal (52.765 i 62,08%).

Entrades presencials i telemàtiques, any 2020



Entrades presencials i telemàtiques, període 2010-2020



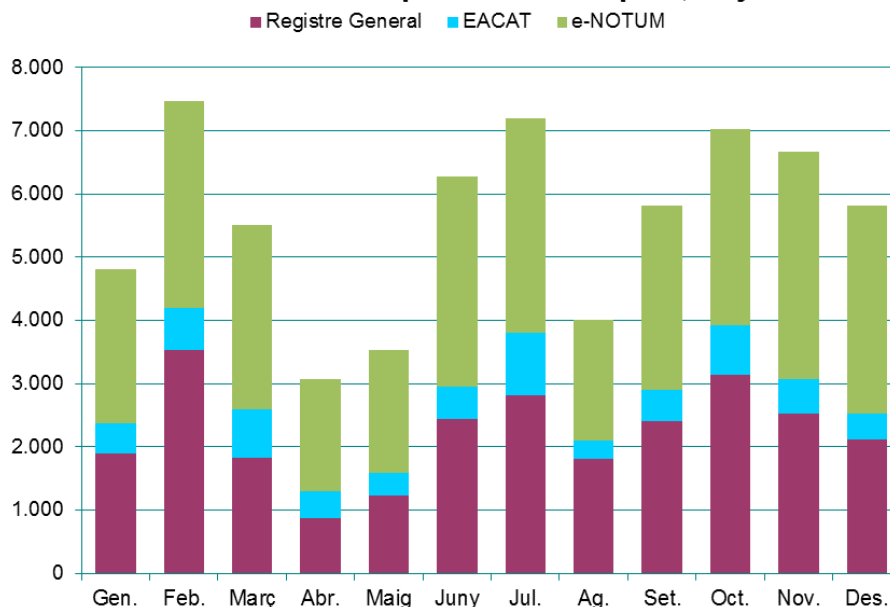
Tramitació manual: Registre General i OIAC / Tramitació digital: EACAT i Seu electrònica

3.1.2. Registre de sortida

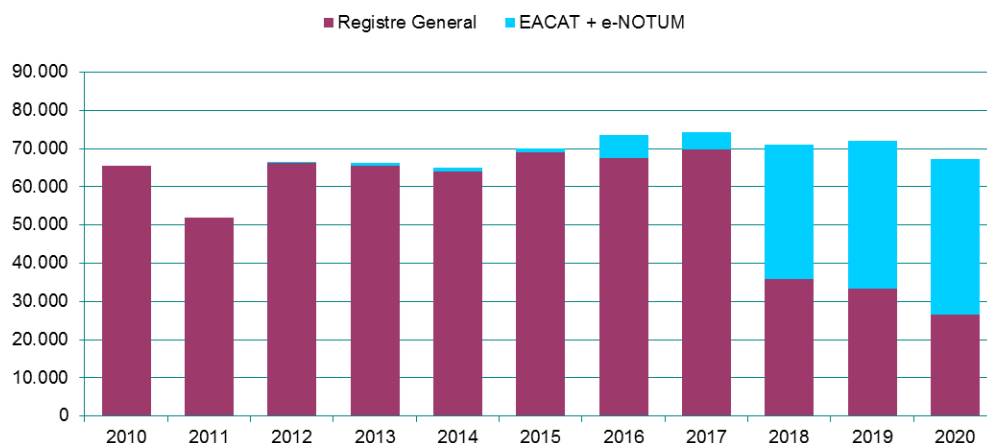
A l'any 2020, s'han registrat:

- **67.175 assentaments de sortida** de documents, amb un màxim mensual al febrer (7.464, 11,11% del total) i un mínim a l'abril (3.065 i 4,56% del total).
- El 39,70% dels registres de sortida han estat tramitats en suport paper a través del Registre General (26.667).
- El 60,30% dels registres de sortida (40.508) han estat tramitats de forma telemàtica, el 9,94% mitjançant EACAT (6.678) i el 50,36% mitjançant la plataforma de notificacions electròniques, e-NOTUM (33.830).

Sortides físiques i telemàtiques, any 2020



Sortides físiques i telemàtiques, període 2010-2020

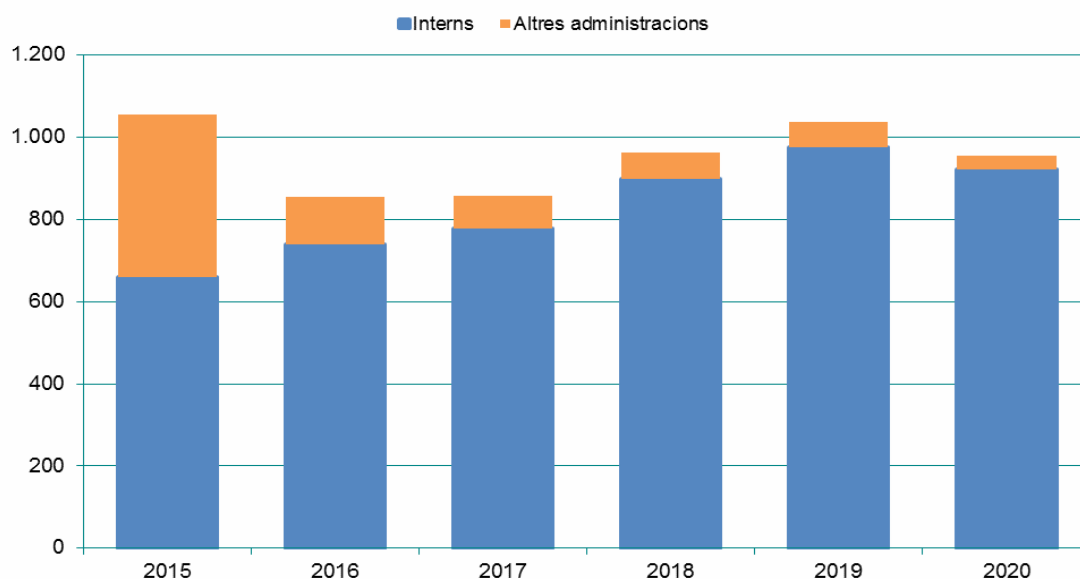


3.1.3. Exposició d'anuncis

A través de la plataforma de publicació electrònica d'edictes i anuncis, e-TAULER, l'any 2020 s'han publicat

- **955 anuncis** d'edictes i anuncis..
- El 96,44% dels anuncis publicats han estat de procedència interna (921) i 3,56% d'altres administracions (34).

Exposició d'anuncis, període 2015-2020

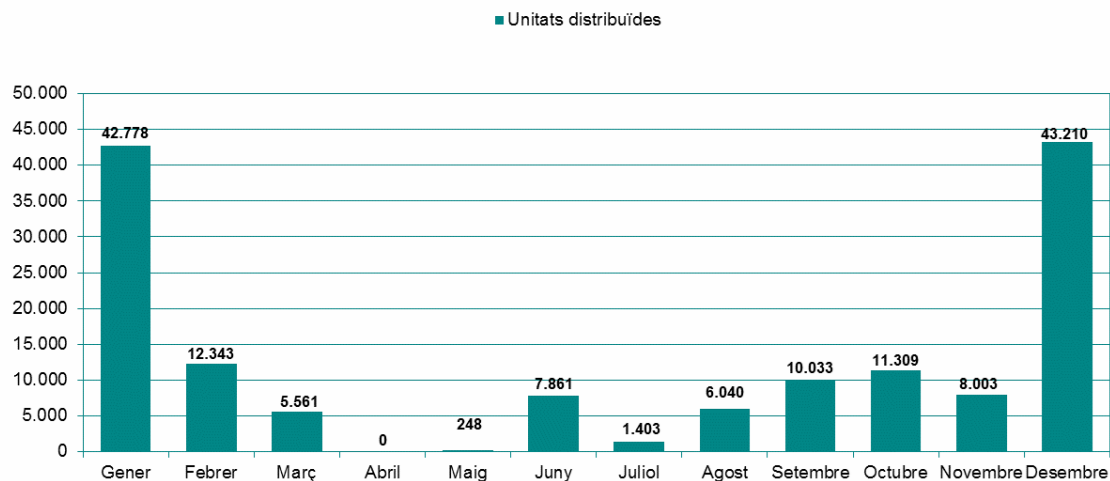


3.1.4. Distribucions

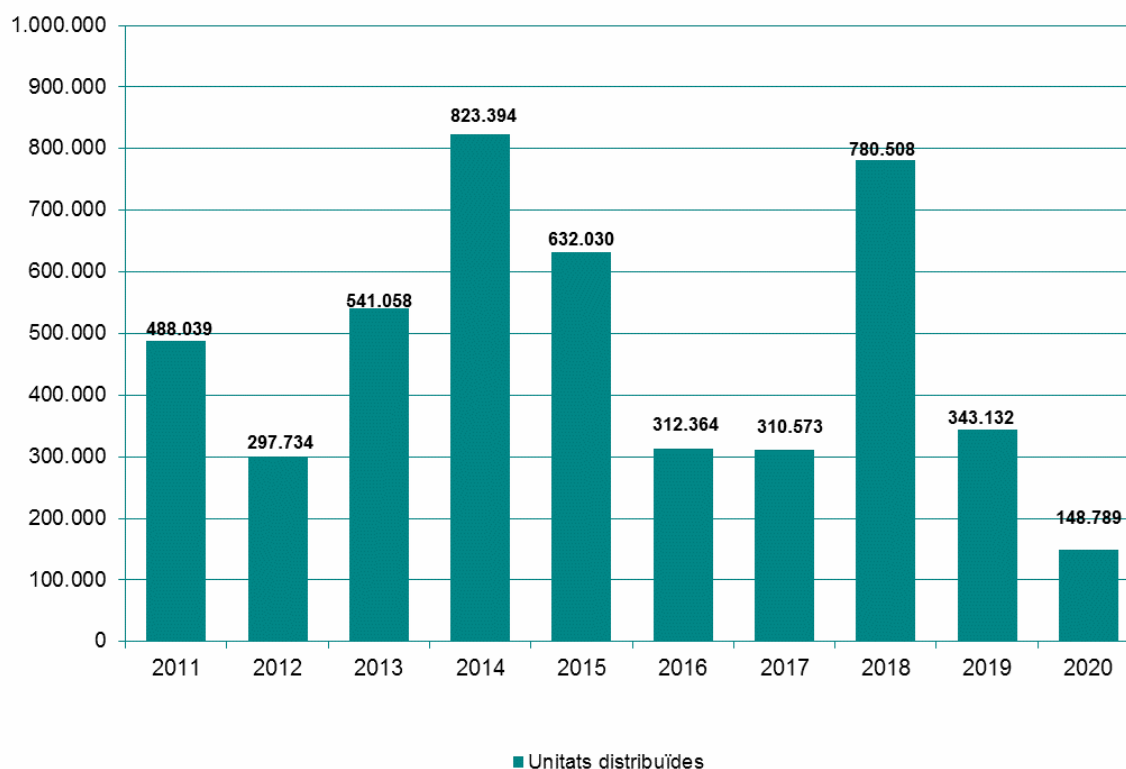
A l'any 2020, ens han fet 279 peticions de distribució de material, amb el següent resultat:

- **148.789 exemplars** informatius i divulgatius distribuïts (cartells, díptics, tríptics, fulletons, llibrets, etc.), amb un màxim mensual el desembre (43.210, 29,04%) i un mínim a l'abril, amb cap distribució.
- A més, s'han distribuït **61 cartells** a les diferents cartelleres municipals ubicades als barris de la ciutat.

Distribucions per mesos, any 2020



Distribucions, període 2011-2020



3.1.5. Servei d'ordenances

El servei d'ordenances s'encarrega de la distribució diària de material i documentació entre els a 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 2020 s'han realitzat 1.678 tasques (portar documentació a entitats externes, altres edificis municipals, etc.) pels ordenances externs, i 419 tasques (traslladar materials voluminosos, folis, feines de manteniment, etc) per part dels ordenances interns.

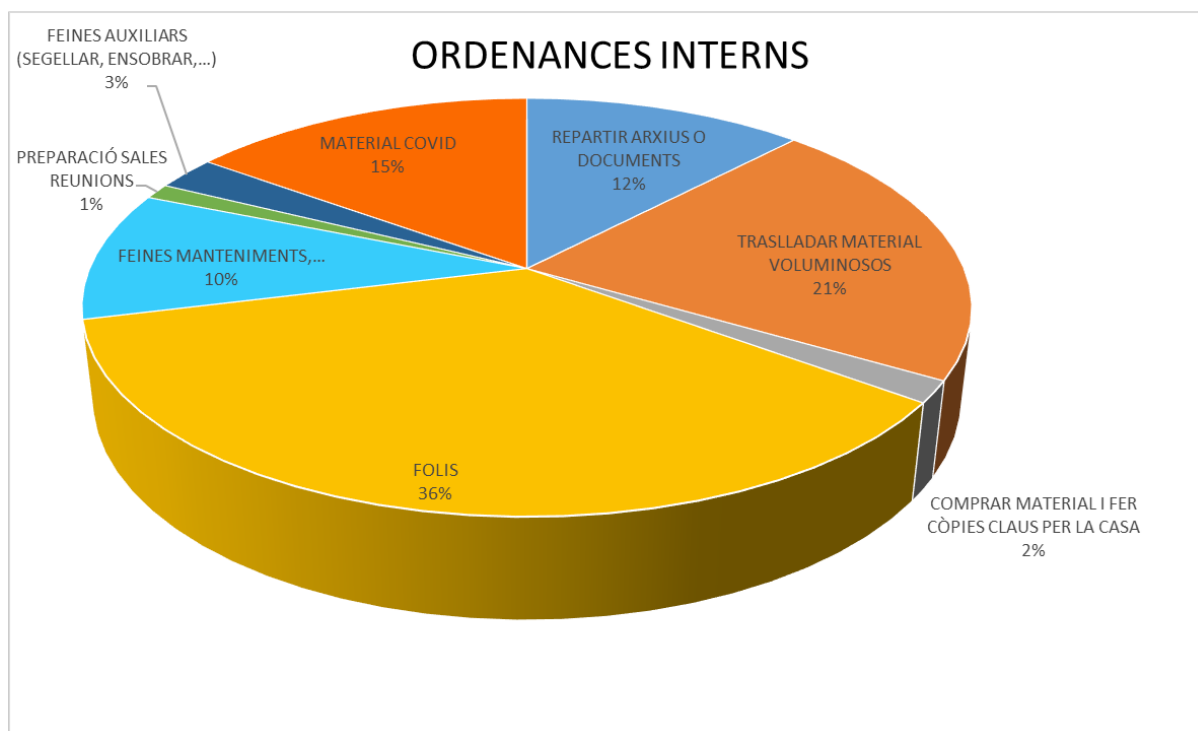
El servei d'ordenances també han intervingut en la logística de les 14 sessions plenàries celebrades l'any 2020.

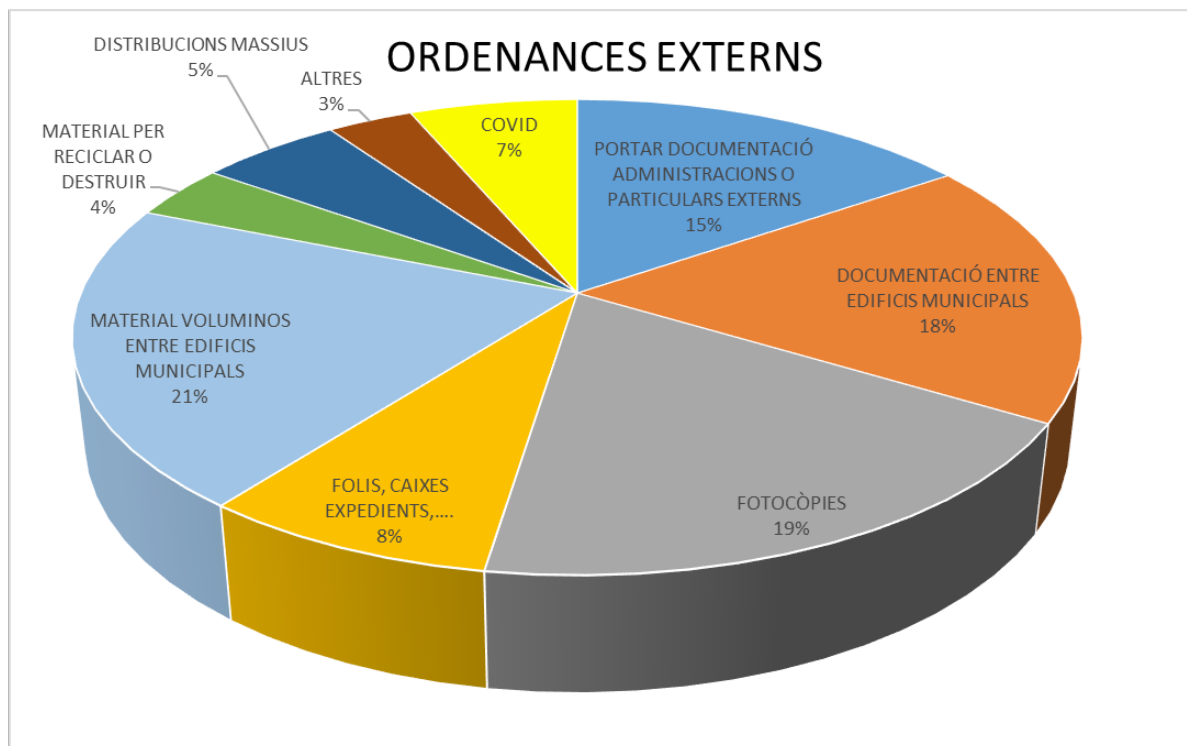
També s'han realitzat treballs d'ensobrament i distribució interna, així com de control d'accés i circulació de les persones a l'edifici municipal. L'any 2020 s'ha comptabilitzat que varen accedir a les dependències municipals (exclosa l'OAMR) 43.039 persones.

També s'ha intervingut en 252 visites rebudes per les tardes.

S'ha de tenir en compte que durant els mesos d'abril i maig l'Ajuntament va restar tancat i es va estar a la porta i repartint material relacionat amb la pandèmia.

S'ha de tenir en compte també que s'han fet urgències que no estan comptabilitzades perquè no s'han sol·licitat pel canal establert. Hi ha també peticions que comporten més d'una feina, i només s'en comptabilitza una.





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 2020 es van registrar **26.233** variacions padronals que de manera detallada són:

Altes

Tipus	Quantitat
Altes per omisió	629
Altes per canvi de residència	5.268
Altes per naixement	701
Total	6.598

Baixes

Tipus	Quantitat
Baixes per defunció	675
Baixes per duplicat	8
Baixes per canvi de residència	4.961

Baixes per inclusió indeguda	1.714
Baixes per caducitat	270
Total	7.628

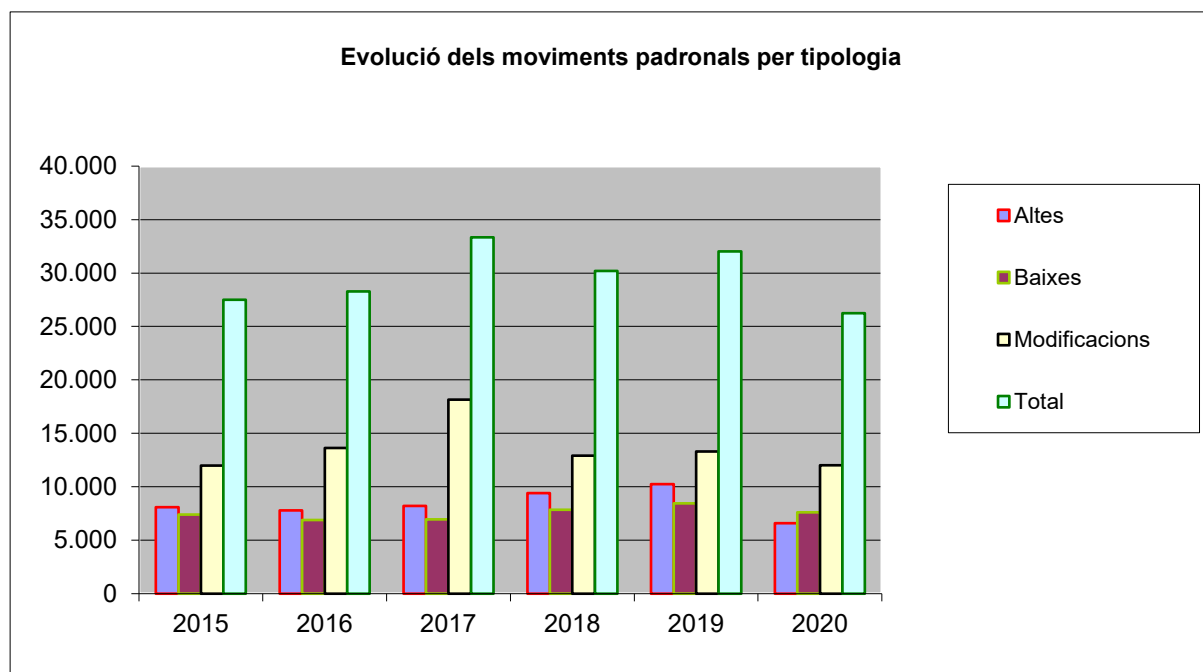
Modificacions

Tipus	Quantitat
Moviments de confirmació	382
Renovacions padronals	1.578
Dades personals	5.979
Rectificacions de dades territorials	104
Canvis de domicili dins de la ciutat	3.964
Total	12.007

Si comparem amb les dades dels darrers anys, observem que el nombre total d'altres al municipi realitzades el 2020 ha estat inferior, ja que durant els mesos de març, abril i maig es van tramitar només les peticions urgents. Pel que fa al nombre de baixes també és inferior a l'any passat, però no en la mateixa proporció que les altres. També s'han realitzat menys canvis de domicili que l'any anterior. Les modificacions de dades personals han baixat en menor proporció.

Evolució moviments padronals

	2016	2017	2018	2019	2020
Altes	7.788	8.219	9.419	10.260	6.598
per omisió	714	736	748	852	629
per canvi de residència	6.140	6.574	7.785	8.620	5.268
per naixement	934	909	886	788	701
Baixes	6.886	6.960	7.840	8.446	7.628
per canvi de residència	4.400	4.432	5.135	5.433	4.961
per defunció	690	661	820	664	675
Altres	1.796	1.867	1.885	2.349	1.992
Modificacions	13.619	18.166	12.928	13.307	12.007
de dades personals	6.467	5.736	5.340	5.490	5.979
canvis de domicili	5.172	5.012	5.496	5.590	3.964
Altres	1.980	7.418	2.092	2.227	2.064
Total	28.293	33.345	30.187	32.013	26.233



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 2020, s'han rebut 755 sol·licituds d'exclusió del padró d'habitants, i s'ha tramitat la baixa del padró de 1.994 persones. Cal aclarir que, d'aquestes, 433 van ser iniciades al 2019 i resoltes en el Consell d'Empadronament al 2019, 404 han estat iniciades al 2020 i resoltes en el primer Consell del 2021. Cal destacar que 935 baixes són de persones que estan empadronades al Centre d'Acollida La Sopa i que tenen una alta mobilitat.

3.2.2. Registre Municipal de Parelles de Fet

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

Nombre de parelles per any

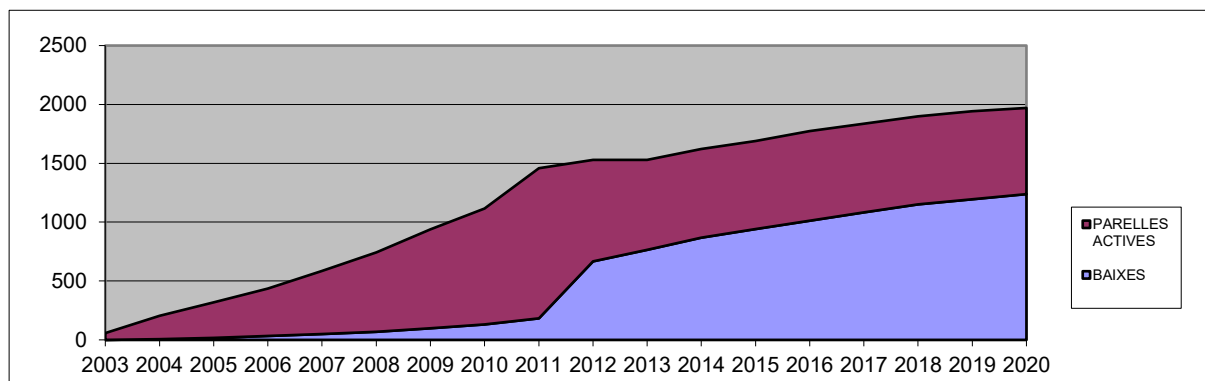
2016	2017	2018	2019	2020
85	64 ¹	63	43	27

¹ Posada en funcionament del Registre de Parelles Estables de Catalunya

Evolució històrica del nombre de parelles de fet

	2016	2017	2018	2019	2020
Altes	1.773	1.837	1.900	1.943	1.970
Baixes	1.012	1.082	1.150	1.195	1.239
Parelles actives	761	755	750	748	731

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

**3.2.3. Per canals****Registre d'entrada**

S'han rebut 18.307 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	4.538
Sol·licituds de certificats del Registre de Parelles de Fet	42
Peticions d'altres administracions	375
Peticions per la seu electrònica	7.932
Sol·licituds d'exclusió padronal	755
Sol·licituds d'altres i canvis de domicili	9.350
Altres	3.622

Per altres canals

Altres canals

Tipus	Quantitat
Peticions per correu electrònic d'altres administracions	612
Mossos d'Esquadra	424
Altres	188
Peticions de departaments municipals:	1.423
Oficina Municipal d'Habitatge	805
Serveis Socials	290
Escola Municipal de Música	67
Esports	183
Altres	78
Constàncies de padró a través de la carpeta ciutadana	6.460
Consultes de padró a través de l'AOC (Administració Oberta de Catalunya)	61.653

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

Concepte	2016	2017	2018	2019	2020
Sol·licituds de certificats del Padró Municipal d'Habitants	607	491	1.117	1.098	4.538
Sol·licituds de certificats del Registre de Parelles de Fet	171	111	78	97	42
Peticions d'altres administracions	49	196	287	279	375
Peticions per la seu electrònica	57	524	1.050	1.312	7.932
Sol·licituds d'exclusió padronal	828	971	901	983	755
Sol·licituds d'altres i canvis de domicili	4.562	9.692	12.193	12.147	9.350
Altres	537	3.640	1.987	4.305	3.622
Peticions per correu electrònic d'altres administracions	306	350	311	994	612
Peticions de departaments municipals	3.452	2.969	955	3.514	1.423
Constàncies de padró a través de la carpeta ciutadana	496	758	1.262	1.571	6.460
Consultes de padró a través de l'AOC	8.439	12.635	14.185	13.614	61.653

Cal destacar l'increment dels certificats de padró en un 400%, passant de 1.098 l'any anterior a 4.538 al 2020, en part per la necessitat d'acreditar el padró per obtenir ajudes i prestacions relacionades amb la pandèmia.

L'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, però aquest any l'increment de consultes realitzades a través del servei Padró de Via Oberta de l'Administració Oberta de Catalunya, s'incrementa un 450%, passant de 13.614 consultes a 61.653. 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.

També s'ha produït un increment del 400% en l'obtenció de constàncies d'empadronament que la ciutadania ha descarregat des de la carpeta ciutadana, passant de 1.571 a l'any 2019 a les 6.460 per aquest any passat. Aquest increment també s'atribueix per la necessitat d'acreditar el padró per la tramitació de qualsevol prestació i ajuda en aquest temps de pandèmia.

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.
- Col·laborar en l'elaboració del catàleg de noms per denominació d'espais públics formant part de la Comissió Tècnica del Nomenclàtor.
- Denominar espais públics: 19 noves denominacions, 5 modificacions, 1 perllongació i 2 anul·lacions.

3.3. Unitat de Reprografia

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

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

3.3.1. Activitat

Durant aquest any 2020 s'han portat a terme per a tasques d'impressió la utilització de 3.983 fitxers per a documentació vària dels quals, 3.517 han estat manipulats per a tasques d'imposició per a la seva posterior impressió. 509 d'aquest fitxers eren destinats cartelleria vària, 82 fitxers per a flyers, 261 fitxers per a fulletons i 280 fitxers per a la confecció de revistes.

Cal esmentar també la realització de còpies i digitalització d'expedients de les diferents àrees de l'Ajuntament.

Durant l'estat d'Alarma es va realitzar la impressió i plastificació de 1.879 cartells per a la senyalització relacionada amb la COVID19 necessària per als diferents equipaments de l'Ajuntament així com també

les senyalitzacions per a l'exterior. Es va donar suport també a l'àrea d'Educació amb la impressió de 2.208 dossiers per a repartir als alumnes necessitats de les escoles de Girona durant el confinament.

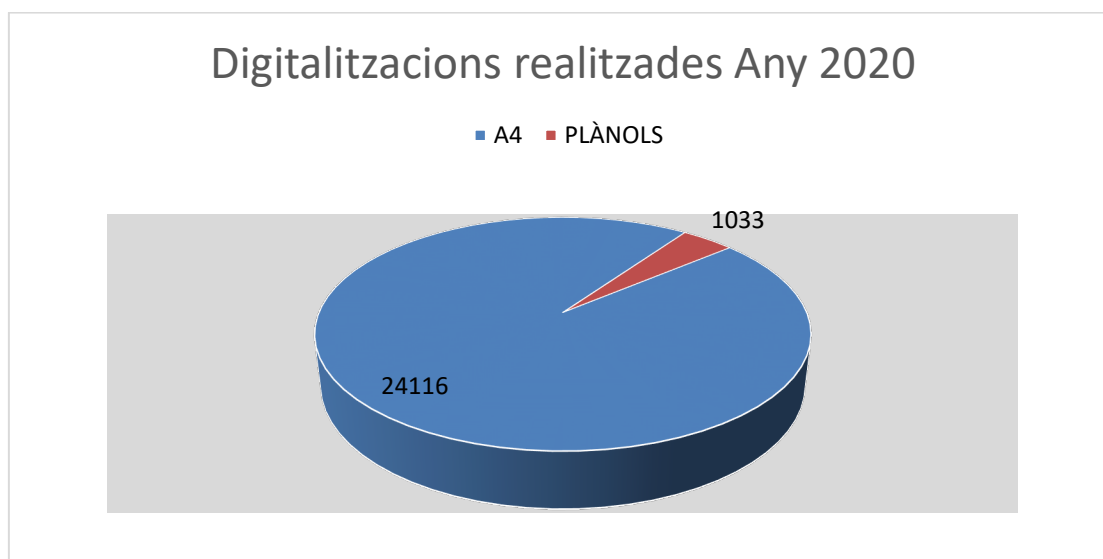
3.3.2. Impressions

En el departament s'ha efectuat un total de 1.195.750 impressions de les quals:

Impressions	A4	A3
Color	73.707	282.708
Blanc/Negre	814.160	25.175
Total	887.867	307.883

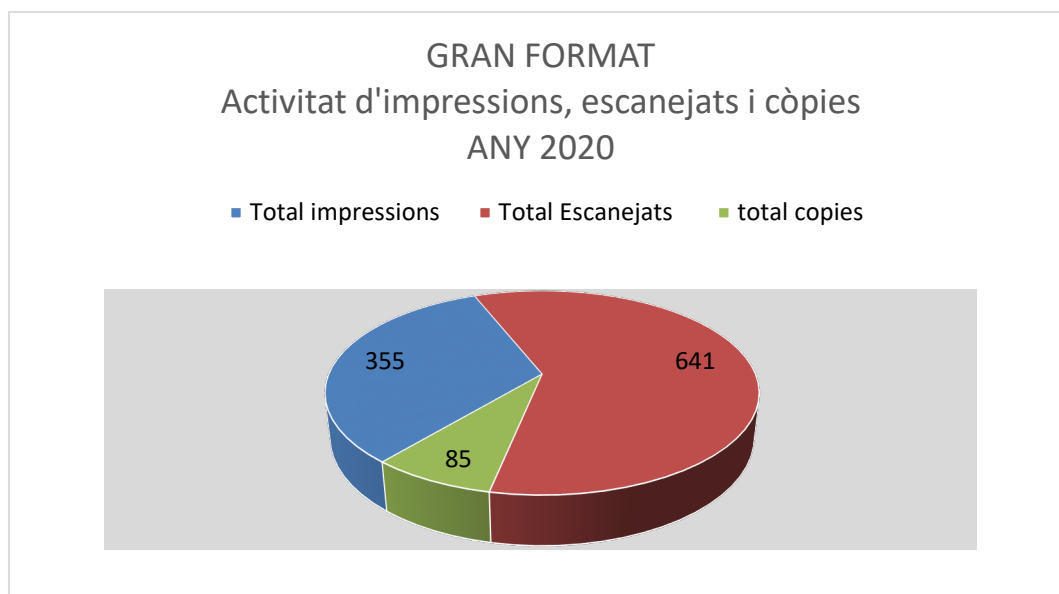
3.3.3. Digitalització de documents

Hi ha hagut 182 peticions de digitalització feta de diferents àrees, entre elles Arxiu Municipal, Urbanisme, Serveis Jurídics, Contractació, Sostenibilitat, Secretaria, Gestió Tributària, Recursos Humans. Entre la documentació destaquem expedients, dossiers i plànols, amb un total de 24.116 fulls A4 i 1.033 plànols digitalitzats.



3.3.4. Gran format

En quant a gran format, es porta a terme l'escaneig de plànols per a diferents àrees, còpies de plànols, i la impressió d'arxius mida DIN-A0, DIN-A1, DIN-A2, cartells a mida 70x100 cm i altres formats, alguns d'aquests acabats amb Cartró Ploma.



3.3.5. Adquisicions

A partir del mes de juny es va incorporar una impressora model Kónica Minolta KM-C759 de suport, destinada a impressions blanc-negre i color mida màxim SRA3 de cartellera i documentació vària, complementat a la màquina existent Ricoh-C7100.

3.3.6. Altres tasques

Durant l'any 2020 s'ha tornat a recuperar els processos de impressió dels documents i posterior ensobrat dels Tributs del departament de Recaptació, amb un total de 133.449 cartes, desglossats en els següents apartats:

- IBI, Rústica, Escombraries, Tracció Mecànica, Cementiris, Gossos, Ocupació Via Pública

També s'han realitzat la impressió i ensobrat de 1.316 cartes varies per a bustiades informatives a la ciutadania.

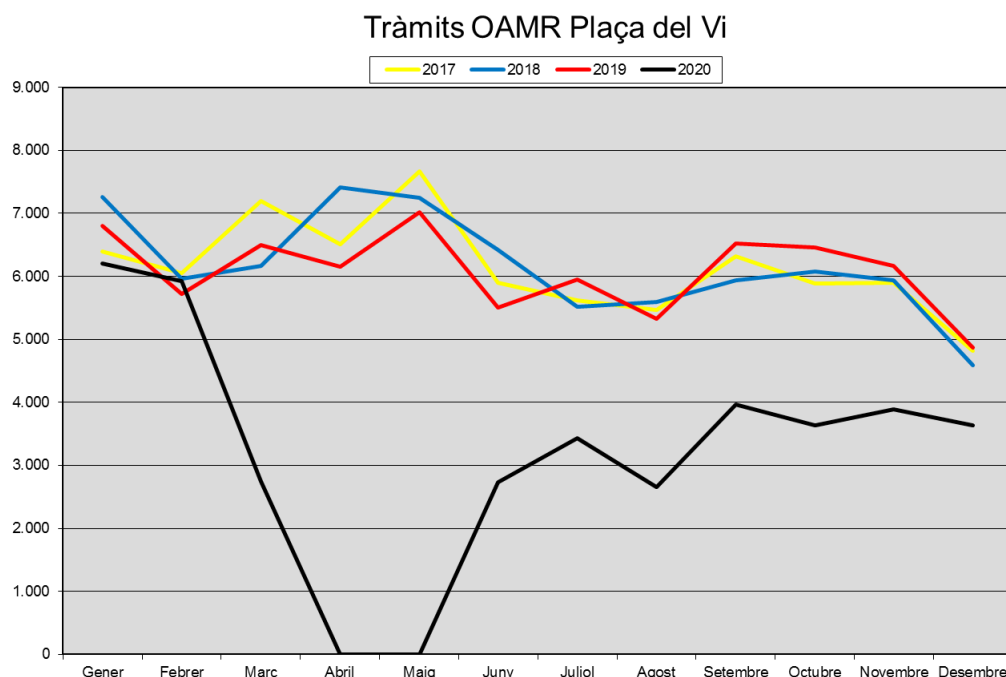
Des del departament de Reprografia també es gestionen les comandes, la recepció del material de paper i sobres per a ús propi i llur distribució a les dependències municipals. Aquest any 2020 s'han portat a terme 26 comandes de paper A4, amb un total de 1.580 caixes de paper de 2.500 fulls cadascuna.

En quant a sobres, gestions de comanda i entrega de sobres per a Registre de Sortida de documents i altres àrees de l'Ajuntament i comanda per els sobres propis utilitzats pel departament de Reprografia (Multes i Cobrança)

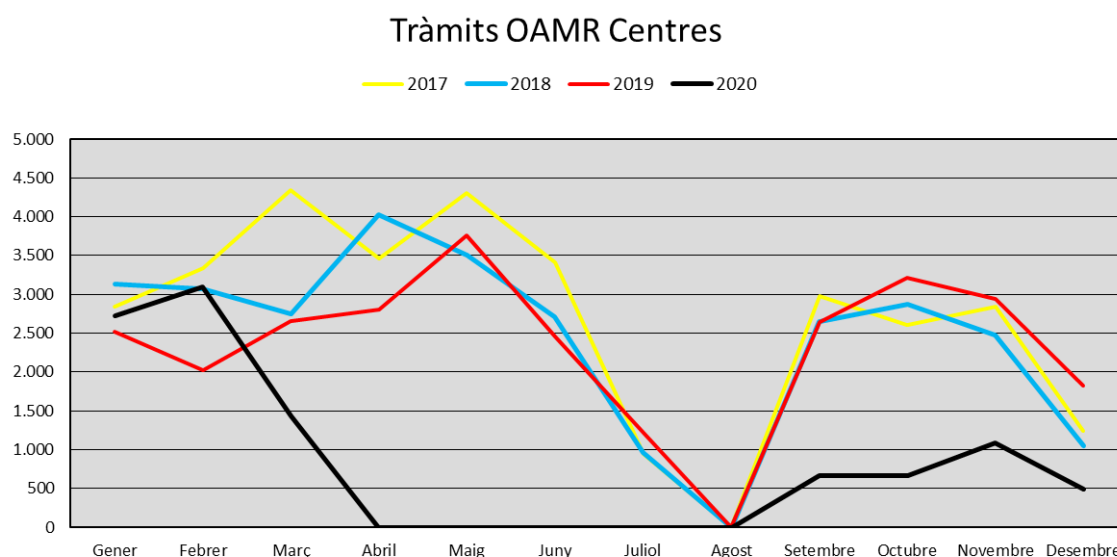
4. Oficina d'Atenció en Matèria de Registre (OAMR)

4.1. Atenció presencial

Al llarg dels 200 dies en que l'Oficina d'Atenció en Matèria de Registre, ubicada a la plaça del Vi ha estat oberta durant l'any 2020, hi han passat una mitjana de 198 persones al dia, el que representa una disminució de 30 persones per dia respecte a l'any 2019. Aquestes persones han realitzat o demanat informació referent a **42.383 tràmits**, el que representa una **disminució del 49'87 %** respecte a l'any 2019, en que s'hi varen fer **84.548 tràmits**. S'ha de tenir en compte que, degut a la pandèmia, s'ha instaurat el sistema de Cita Prèvia, el que fa ralentir el ritme d'atenció i que des del 16 de març a l'1 de juny de 2020, l'oficina de la plaça del Vi va restar tancada.

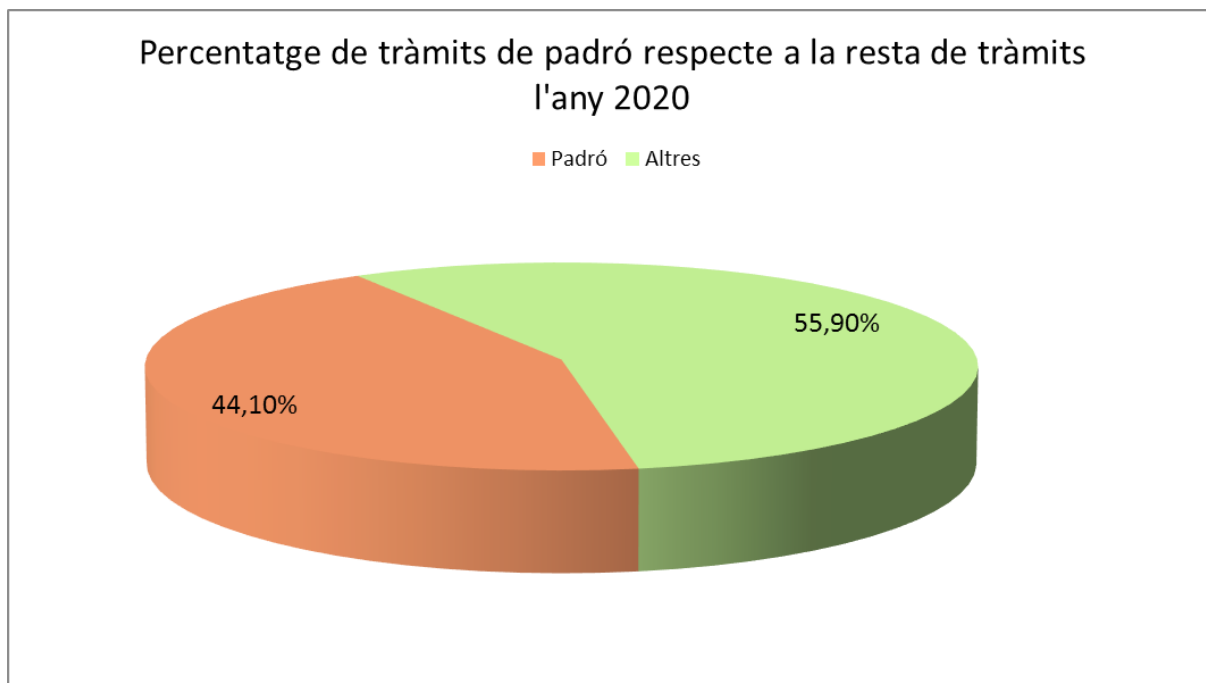


A les oficines del servei MÉS A PROP, ubicades als barris de la ciutat, s'ha intervingut en **10.152 tràmits**, davant els **28.162** realitzats l'any 2019; això representa una **disminució del 63,95%**. En aquestes oficines també es va adoptar el sistema de Cita Prèvia i els centres van estar tancats del 16 de març al 14 de setembre de 2020.



Si sumem els tràmits fets per l'oficina de la Plaça del Vi i el servei MÉS A PROP, veiem que l'any 2019 es van realitzar **112.604 tràmits** i aquest any **52.535**.

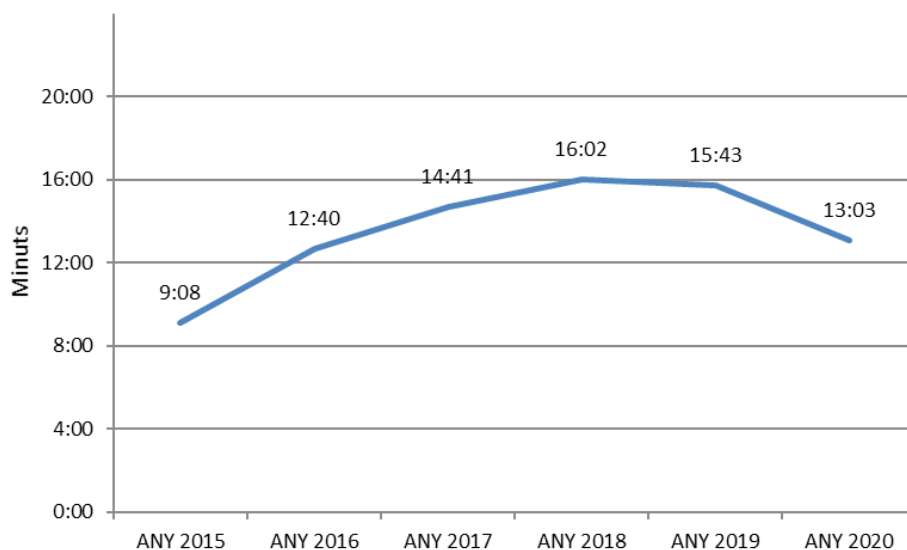
Del total de tramitacions realitzades en l'atenció presencial a les diferents oficines, les relacionades amb el **padró d'habitants** són les més freqüents; representen el 41,47% de les realitzades a l'oficina de la plaça del Vi, el 57,76% en el cas de les oficines del MÉS A PROP i el 44,10% del total.



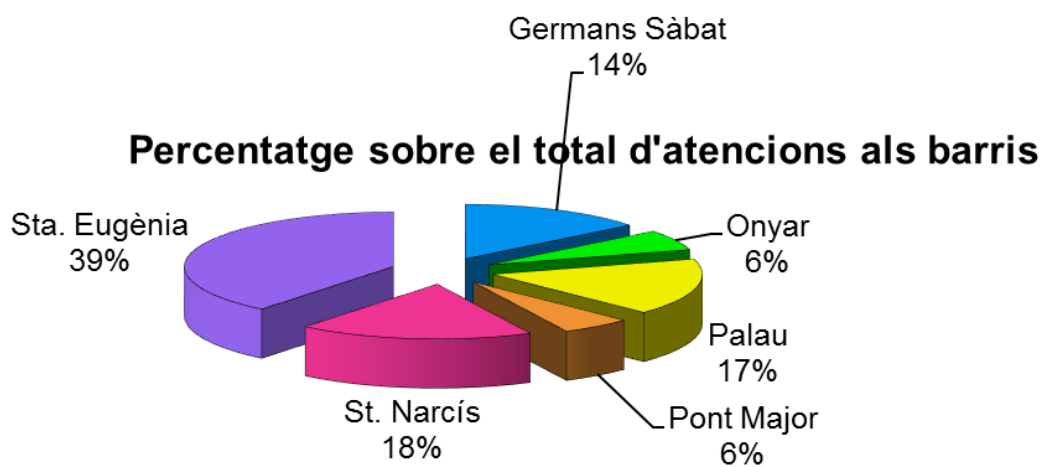
Pel que fa al temps que han d'esperar les persones que acudeixen a l'oficina de plaça del Vi per ser ateses, ha disminuït; passant de 15:43 minuts l'any 2019 a 13:03 minuts l'any 2020. Malgrat tot, fins al confinament, el 51,98% de les persones usuàries del servei han hagut d'esperar un màxim de 10 minuts. Aquesta disminució pot venir donada pel fet que, a partir del mes de juny s'ha atès amb Cita Prèvia.

El temps d'atenció ha passat d'un promig de 6 minuts 36 segons l'any 2019 a 8 minuts i 37 segons l'any 2020.

Temps mig d'espera a les oficines de la Plaça del Vi



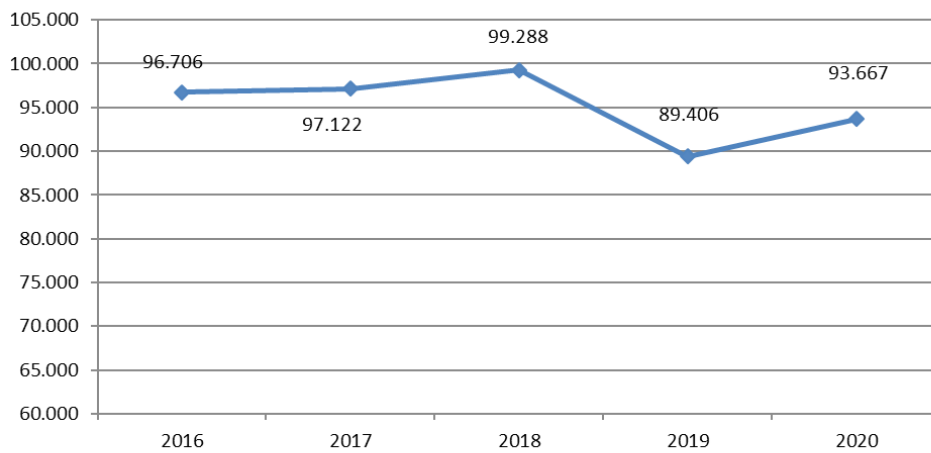
En referència a les oficines MÉS A PROP, cal dir que les atencions han disminuït a totes les oficines: Germans Sàbat 1.462 (4.475 el 2019); Onyar 619 (1.063 el 2019); Palau 1.699 (4.914 l'any 2019); Pont Major 552 (1.482 l'any 2019); Sant Narcís, 1.842 (5.641 l'any 2019); Santa Eugènia 3.978 (10.587 l'any 2019).



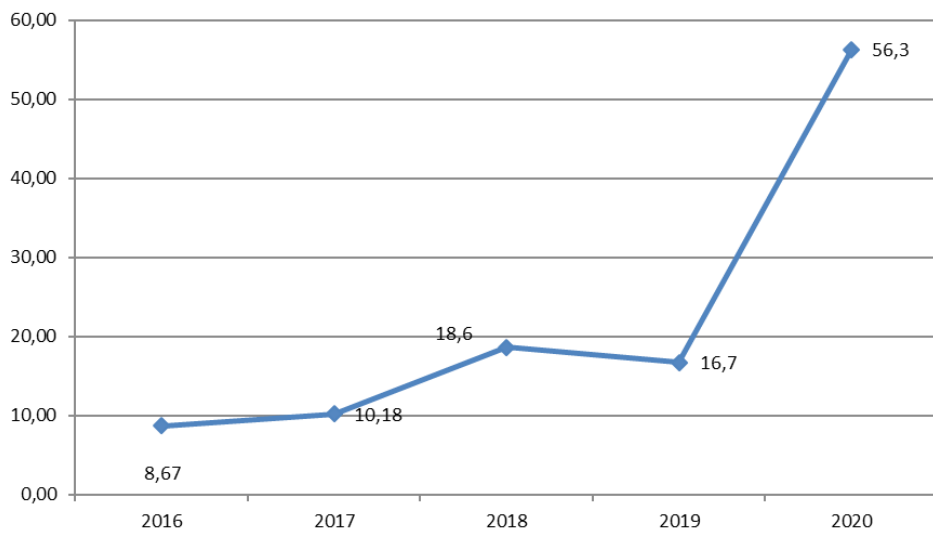
1.1. Atenció telefònica

Durant l'any 2020 s'han atès **93.667 trucades**, davant de les **89.406** que es van atendre el 2019. En relació al temps d'espera per atendre les trucades, s'ha passat d'una mitjana de 16,68 segons d'espera l'any 2019 a 56,3 segons el 2020.

Trucades ateses per la centraleta municipal



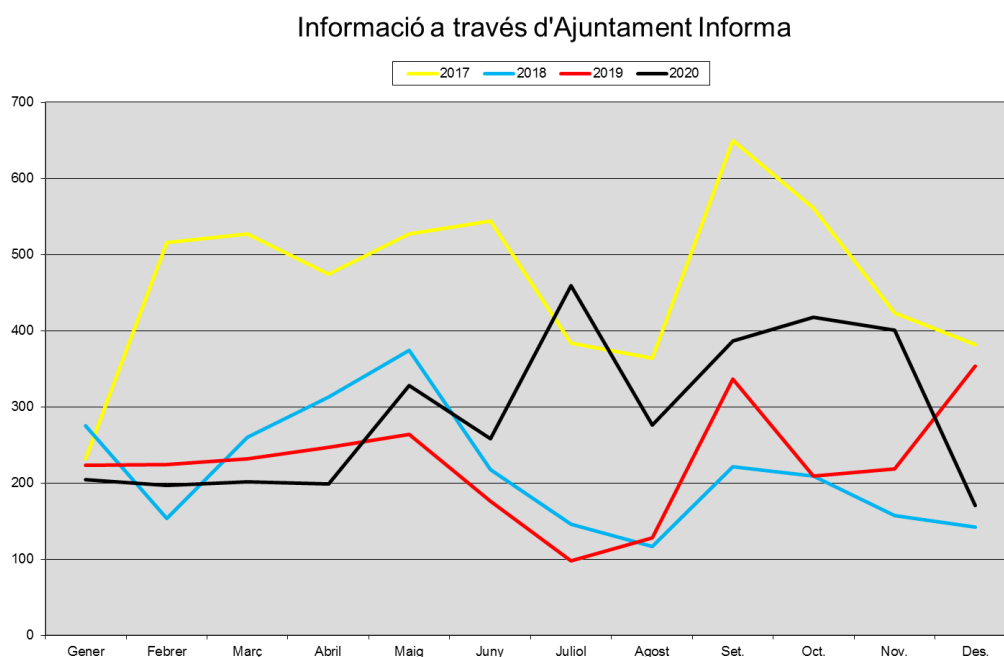
Temps mig d'espera atencions telefòniques



1

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

En referència als correus de demandes d'informació realitzades per correu electrònic a la bústia, han augmentat durant l'any 2020, passant de 2.709 l'any 2019 a 3.498 l'any 2020 (augment de 789, un 29,12%)



1.3. Certificats digitals (idCAT)

L'any 2020 hem atès **453** peticions d'emissió o revocació de certificats digitals IdCat, envers dels **597** de l'any 2019. Això representa una disminució de 144, un 24,12% menys que l'any anterior.

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

L'any 2013, el nostre servei va començar a emetre i lliurar targetes de transport urbà per a certs col·lectius de persones empadronades a Girona: la T18 per a nens i nenes de 13 a 18 anys i la T70 per a totes les persones majors de 70 anys. Durant l'any 2020 s'ha emès, també, T25, per joves entre 19 i 25 anys. L'any 2019 es varen lliurar **4.022 targetes** (1.886 T18, 589 T25 i 1.547 T70). L'any 2020 el total de targetes emeses han estat **1.954**, de les quals 980 són T18, 265 són T25 i 709 són T70.

1.5. Targeta Girona Cultura

Des de l'any 2015, també, som 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 2020 no s'ha fet lliurament de cap targeta Girona Cultura.

5. Annexos

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

5.1.1. Secció de sistemes

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

5.1.2. Secció manteniment i desenvolupament d'aplicacions

- Assessorament tècnic i consultoria informàtica

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

5.2. Catàleg d'aplicacions

5.2.1. Aplicacions a SIAGI

- Agenda Ciutadana – L'Informatot
- Agenda Policia
- Arxiu Històric
- Cementiris
- Cita prèvia
- 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
- Oficina Municipal d'Habitatge
- Personal
- Persones
- Registre de fets Policia Municipal
- Registre d'Entrada/Sortida
- Registre incidències LOPD
- Serveis Socials
- Telecomunicacions
- Territori
- Tiquets

5.2.2. Portal del treballador

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

5.2.3. Altres aplicacions GIS

- Visors de cartografia
- Govern Obert
- Catàleg Open Data
- Senyalització Urbana

- Gesparc: gestió de parcs i jardins
- Arbrat de la Devesa
- Accidents Policia Municipal
- Gestor de BUS
- Productes DCV (descàrrega virtual) de la web de la UMAT
- Farmàcies de guàrdia
- Nomenclàtor (cercador)
- Gestor de traspassos de dades i automatització de processos (Coloma)
- Números de policia
- Gestió d'obres de la Oficina Tècnica
- Gestió reserva banderoles
- Gestió incidències a l'asfalt
- Gestió de voreres
- Vèrtexs geodèsics
- Carrers de música
- Gestor de cable òptic
- Gestor documental d'informació interna (Wiki)
- Agenda territorial

5.2.4. Altres aplicacions internes

- Gestió Expedients/Registre LITE

5.2.5. Web Ajuntament

Aplicacions web

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

- Transparència

Webs

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

5.2.6. Aplicacions externes

Gestió

- AEAT - Declaracions Informatives
- Apartot - Gestió Aparelladors
- Base de dades Duns Catalunya 40.000
- Cadastre - Citrix
- CES – Cost efectiu dels serveis
- CISS - Atlas Fiscal
- Clauer idCat
- CliCportal - Portal municipal d'entitats de Girona
- CoffeeCup Software
- SICE - Control Accés Vehicles
- SICE - Control semàfor vermell
- Documents de Vis@t
- DOGC
- Esp@is Internet
- EUROMUS - Gestió entrades i reserves museus.
- Evalos CRM
- FaceID - Control d'identitats
- FirmaDoc - Gestió documental
- FirmaDoc – OCR
- Fotoware
- GPA - Gestió patrimonial

- GAC - Gestió Actius
- Gespol - Gestió policia
- Gestió de flotes d'autobusos
- Gestió del servei Girona Emprèn
- Gestió esportiva - calendaris resultats classificacions
- Gia – Gestió integrada d'accions (SOC)
- Gico - 360pri-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
- Partitec - Pressupostos obra
- Presto Pressupostos Obra
- Quantor fiscal
- Rocket – Aplicació xat
- Sicalwin Comptabilitat
- SIE - Gestió energètica i control enllumenat
- SIG (Sistema d'Informació Geogràfica)
- Taiga – Gestor de projectes
- Tempo - Control horari i de presència
- Ubintia - Gestió de cues
- Ubintia – Cites prèvies
- Wrike – Gestió de projectes
- XRT Cash
- XRT Comunicacions
- ZOOM – Videoconferències

Ofimàtica

- Adobe Acrobat Reader DC
- Adobe Acrobat Standart DC
- Adobe Acrobat Pro DC
- Filemaker Pro varies versions
- Microsoft Acces varies versions
- Microsoft Office Professional varies versions
- Microsoft Office Standard varies versions
- Microsoft Project 2010
- Microsoft Publisher varies versions
- Microsoft Visio varies versions
- Microsoft Windows Exchange Cal 2003
- 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
- EACAT
- eNotum
- ERI - Generador de certificats de Catcert
- Genweb - Control energètic
- Gestió borsa de treball Talent Clue
- 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

- ArcGis

- AutoCAD
- AutoCAD LT
- AutoCAD Map 3D 2018
- Bentley Map
- Esri
- GeoMedia
- QlikView
- QlikView Maps
- Toposis

Edició i Imatge

- Adobe photoshop varies versions
- Adobe illustrator
- Adobe Premiere Pro (llicències educacionals)
- BCS-2 software per a escàner
- Dreamweaver varies versions
- Geoexpress with MrSID
- Gooltraking – Publicació d'itineraris
- Lizardtech Express Server TM 6
- Microsoft Media Services - Streaming Vídeo
- Omnipage Professional V.15
- Pagemaker
- Pinacle Studio

5.3. Distribució de la telefonia per centres

Dades

Centre	XNG	Línies analògiques	Línies digitals/FTTA	Línies ADSL	Centraletes
Ajuntament	1	3		1	1
Antiga Caseta Edu. Ambiental		1			
Antiga Ome (La Rosaleda)		1			
Antigues Escoles Campdorà			1		
Arxiu Històric de La Ciutat		2			
Auditori - Palau Congressos		5			
Aula de Formació de L'smo		2			
Banc d'aliments		2		1	
Biblioteca Antònia Adroher		1			

Biblioteca Ernest Lluch	1		
Biblioteca Just M. Casero	1		
Camp Futbol Torres de Palau	1		
Can Po Vell	2		
Capella de Sant Nicolau		1	
Caseta Jardiniers Devesa	1		
CEE Font de L'abella	1		
CEE Palau	1		
Cementiri	1	1	
Cent Llars	1		
Central Molí	2		
Centre Acolliment La Sopa	1		1
Centre Cívic Barri Vell	2		
Centre Cívic del Ter	2		
Centre Cívic Onyar	7		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 Pólvora	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	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	1		
Escola Bressol La Baldufa	2		
Escola Bressol L'Olivera	1		
Escola Carne Auguet	1		
Escola de Música	1		
Escola Domeny	1		
Escola Font de La Polvora	1		
Escola Joan Bruguera	2		
Escola Marta Mata	3		
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		
Llar d'avis Sant Joan		1	
Local Social de Vista Alegre		1	
Masia de La Torre			1
Mercagirona	1		
Mercat Lleó	5	1	
Museu del Cinema	1		
Museu d'història	1		
Oficina Municipal Habitatge	2		
Oficina Tav			
Patrimoni Històric		1	
Patronat Call Girona	1	1	1

Pavelló de Fontajau		3			
Pavelló de Palau		3			1
Pavelló de Santa Eugènia		1			
Pavelló de Vila-Roja		1			
Piscina Can Gibert del Pla		1			
Plaça Jurats		3		1	
Polícia Municipal	1	5	1		1
PTT		1			
Punt de Benvinguda		2			
Punt Lect. Torre Gironella			1		
Químics			1		
Sala Fidel Aguilar		1			
Servei Zona Blava		1			
Servei d'Atenció Gent Gran		3	1		
Servei Municipal d'Ocupació		4			
Teatre Municipal		4			
Tractament Residus		1			
Zona Esportiva la Devesa		1			
Total	2	166	12	9	7

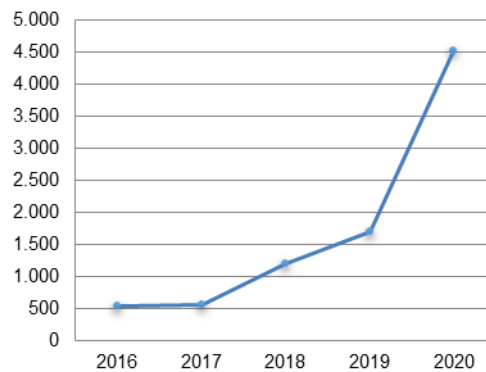
5.4. Estadístiques del Portal del treballador

Estadístiques generals

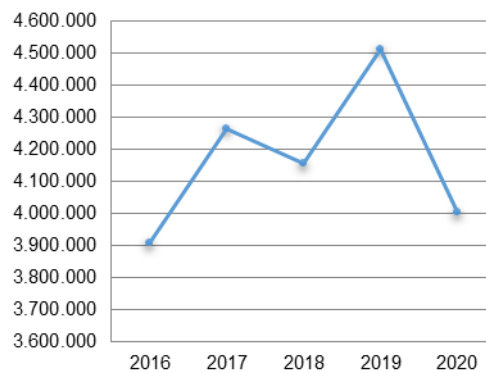
Descripció	2016	2017	2018	2019	2020
Documents publicats	550	551	1.209	1.705	4.522
Visites a documents	43.610	46.559	48.251	59.148	71.642
Ús d'aplicacions	3.908.604	4.262.869	4.156.956	4.512.330	4.004.373
Peticions pels gestors	33.188	31.773	32.886	34.608	36.361

Gestor de peticions per àrees

Documents publicats

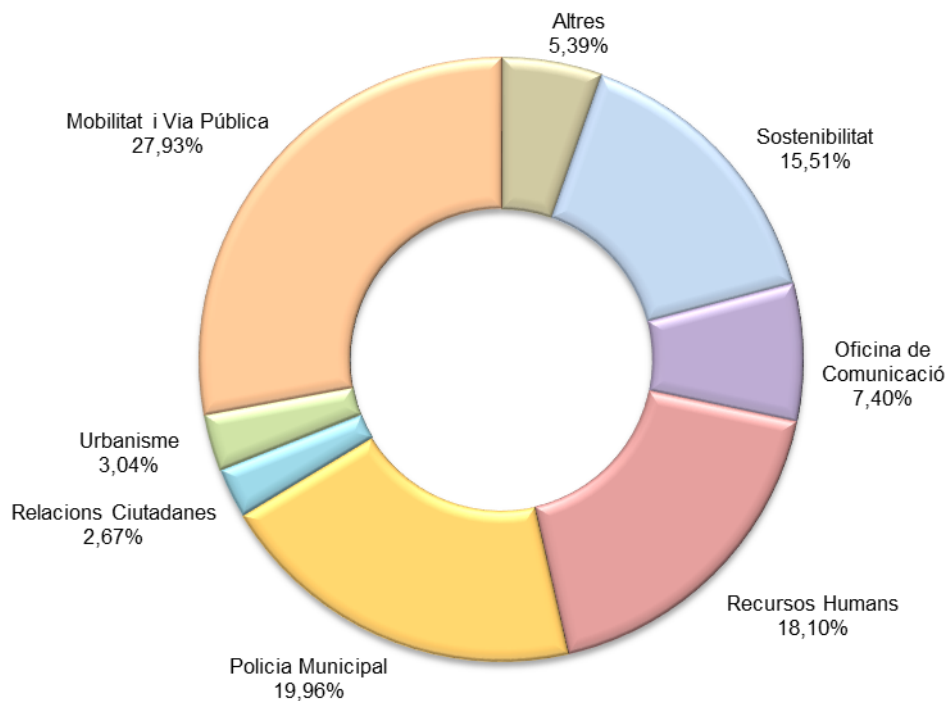


Ús d'aplicacions



Àrea	Peticions	%
Educació	324	0,89
Esports	122	0,34
Oficina de Comunicació	2.691	7,40
Participació	406	1,12
Patrimoni	139	0,38
Polícia Municipal	7.257	19,96
Prevenió de riscos	72	0,20
Recursos Humans	6.581	18,10
Relacions Ciutadanes	972	2,67
Serveis Jurídics	7	0,02
Serveis Socials	190	0,52
SGDAP	412	1,13
Sostenibilitat	5.640	15,51
UMAT	288	0,79
Urbanisme	1.104	3,04

Mobilitat i Via Pública	10.156	27,93
Total	36.361	



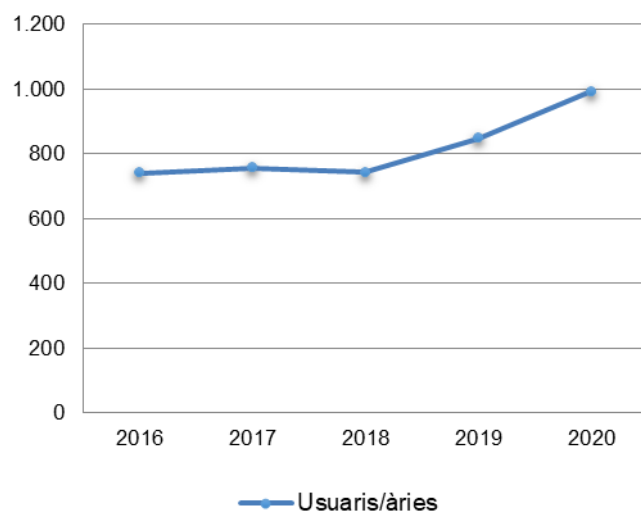
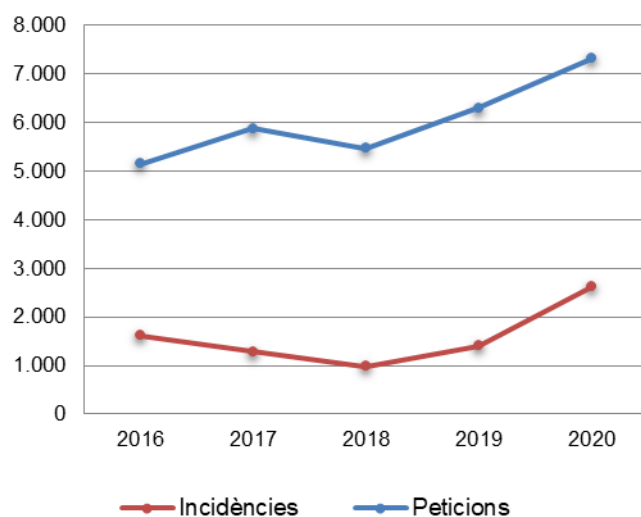
5.5. Estadístiques del SAU

Estadístiques generals

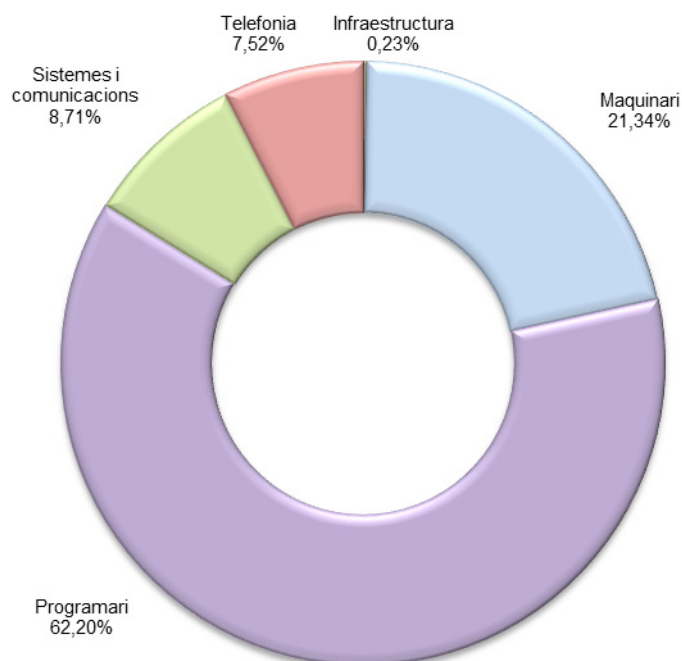
Descripció	2016	2017	2018	2019	2020
Incidències	1.615	1.280	979	1.400	2.619
Peticions	5.153	5.876	5.475	6.301	7.320
Total	6.768	7.156	6.454	7.701	9.939
Mitjana diària d'incidències	6,6	5,2	4,0	5,7	10,7
Mitjana diària de peticions	20,9	23,9	22,3	25,6	29,5
Usuaris/àries atesos/esses	741	758	743	849	992
Mitjana de peticions TIC per usuari/ària	9,1	9,4	8,7	9,1	10,0

Incidències per servei

Servei	Categoria	Quantitat
Infraestructures		6
Maquinari		
	Impressora/Multifunció/Escàner	161
	PC/Portàtil	215
	Perifèrics	51
	Thin Client	132
Programari		
	Aplicació específica externa	519
	Aplicació GIS	2
	Aplicació interna No SIAGI	45
	Aplicació ofimàtica	191



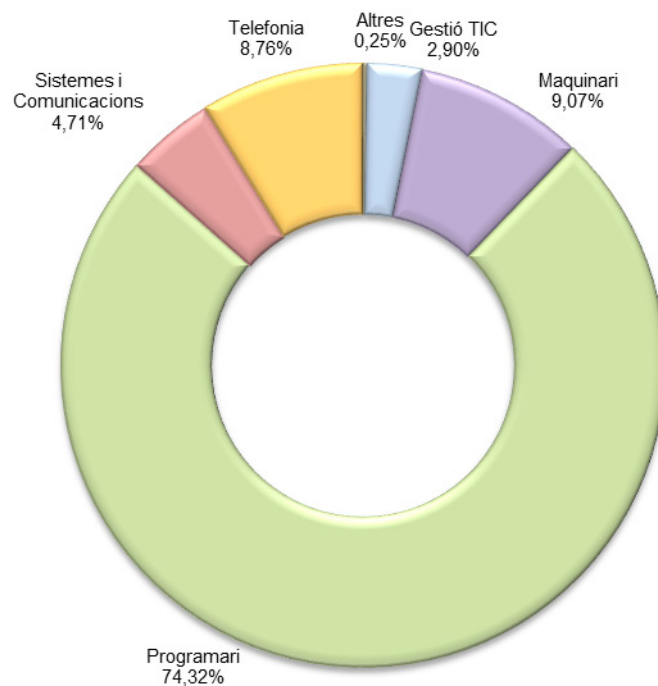
	Aplicacions a SIAGI	247
	Aplicacions Web	62
	Aplicacions TI	416
	Portal del treballador	84
	Teleaplicacions	28
	Webs	35
Sistemes i Comunicacions		
	Altres	33
	Accés a Internet	46
	Correu electrònic	21
	Emmagatzemament de fitxers	21
	Hub/Switch/Router/Firewall	20
	Servidors	5
	Xarxa	82
Telefonia		
	Incidència massiva telefonia fixa	9
	Incidència telefonia fixa	88
	Incidència telefonia mòbil	100
Total		2.619

Distribució d'incidències per servei**Peticions per servei**

Servei	Categoria	Quantitat
Infraestructures		18
Gestió TIC		
	Administració	56
	Compres	147
	Altres	9
Maquinari		
	Impressora/Multifunció/Escàner	131
	Monitor/TV/Projector	44
	PC/Portàtil	365
	Perifèrics	84
	Thin Client	40
Programari		
	Aplicacions TI	172
	Altres aplicacions internes	44
	Aplicació específica externa	1.167
	Aplicació GIS	3

	Aplicació ofimàtica	97
	Aplicacions a SIAGI	1.411
	Aplicacions Web	123
	Correu electrònic	387
	Gestió d'usuaris	1.525
	Internet	63
	Portal del treballador	149
	Signatura electrònica	225
	Teleaplicacions	23
	Webs	51
Sistemes i Comunicacions		
	Altres	2
	Backup	113
	Bases de dades	10
	Cablejat	18
	Emmagatzemament de fitxers	62
	Servidors	7
	Tallafocs	8
	Xarxa	62
	Xarxa Wi-Fi	63
Telefonia		
	Telefonia fixa	268
	Telefonia mòbil	373
Total		7.320

Peticions per servei



Enquestes de satisfacció

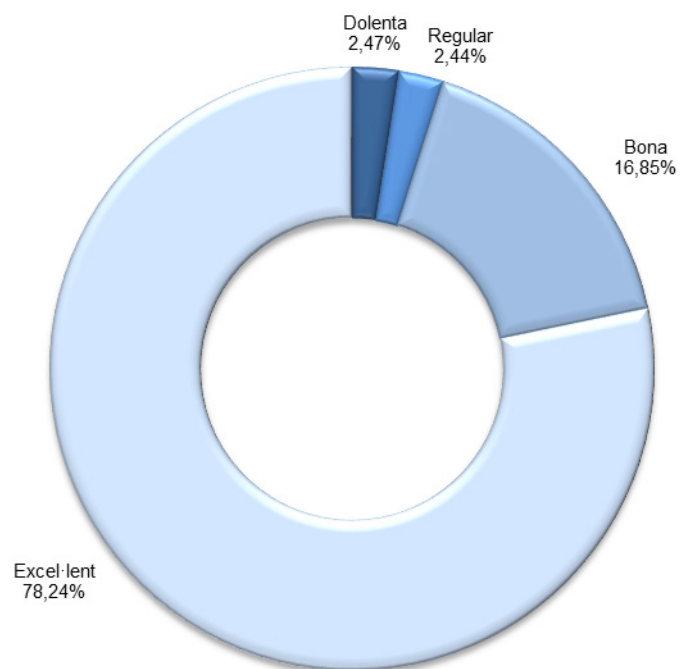
Descripció	2016	2017	2018	2019	2020
Enquestes enviades	6.768	7.156	6.454	7.701	9.939
Enquestes contestades	2.986	3.020	2.726	2.926	3.323
Percentatge contestat	44,12	42,20	42,24	38,00	33,43

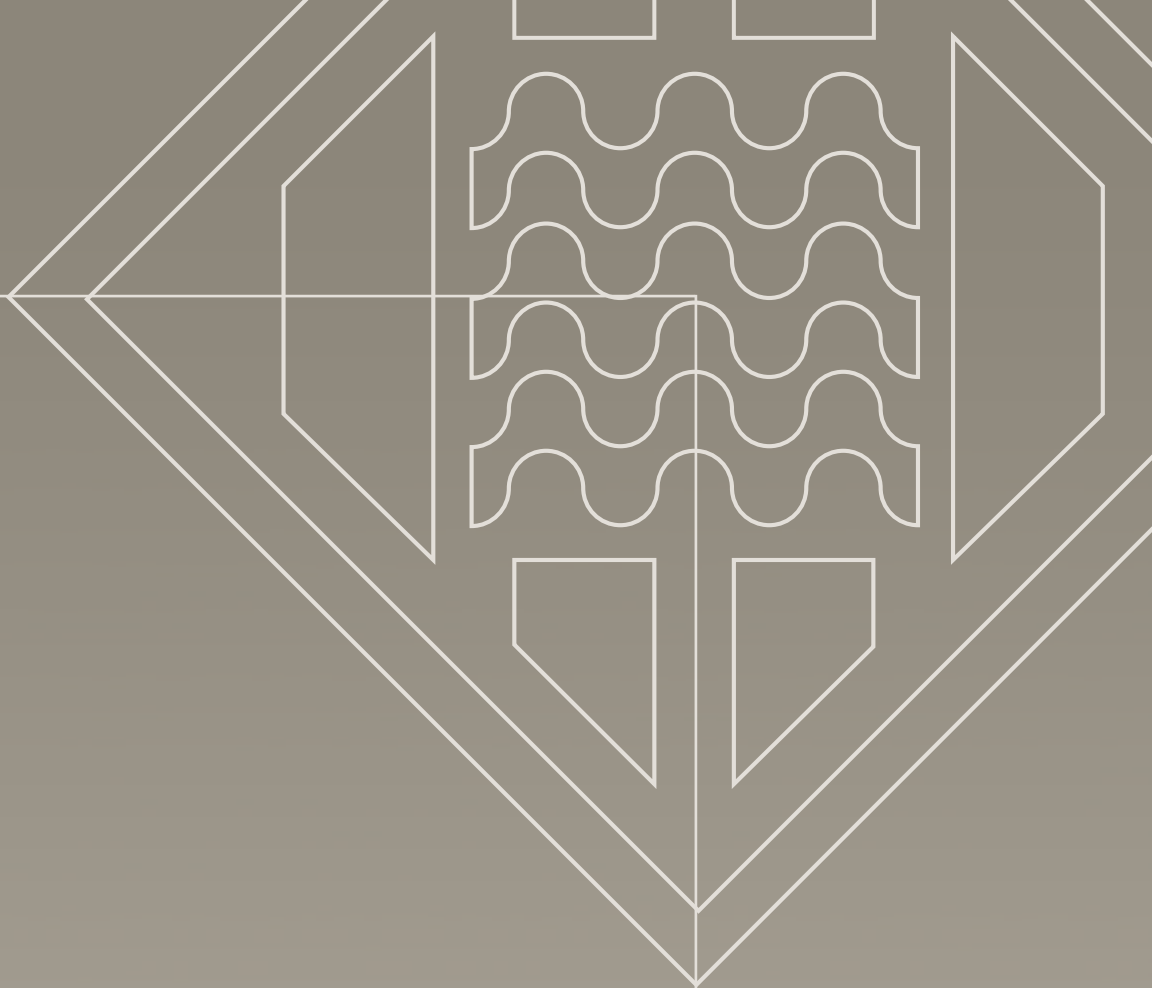
Resultats

Valoració	2016	2017	2018	2019	2020
Dolenta	50	59	26	47	82
Regular	90	51	56	43	81
Bona	561	526	410	557	560
Excel·lent	2.285	2.384	2.234	2.279	2.600
Total	2.986	3.020	2.726	2.926	3.323
Valoració mitja (0 a 10)¹	9,09	9,18	9,33	9,07	9,01

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

Valoració satisfacció SAU





MEMÒRIA 2020

➤ **Ajuntament de Girona**

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