

AJUNTAMENT DE RIPOLLET

**PLA DIRECTOR
D'EVOLUCIÓ CAP A
L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA
DE L'AJUNTAMENT I ELS SEUS
PATRONATS PÚBLICS**

UNA CARRERA DE FONDS

2016-2019

#ADMINISTRACIÓELECTRÒNICA

DIAGNÒSTIC DE SITUACIÓ ACTUAL

AJUNTAMENT DE RIPOLLET

PER A MÉS DETALLS : WWW.RIPOLLET.CAT



INTRODUCCIÓ	4
Introducció	5
Les metes a aconseguir: Pas a pas	7
La premissa: la consecució d'una Administració electrònica única	8
Les regles vigents.....	9
Diagnòstic de situació actual	12
Metodologia i plantejament general.....	12
Anàlisi i diagnosi dels serveis electrònics prestats a ciutadans	15
<i>Multicanalitat</i>	<i>15</i>
<i>Seu electrònica.....</i>	<i>17</i>
<i>Mecanismes d'identificació electrònica per als ciutadans</i>	<i>24</i>
<i>Consulta electrònica d'informació disponible en els sistemes de gestió.....</i>	<i>26</i>
<i>Registre electrònic.....</i>	<i>27</i>
<i>Factura electrònica</i>	<i>28</i>
<i>Passarel·la de pagaments.....</i>	<i>30</i>
<i>Serveis Interoperabilitat.....</i>	<i>31</i>
Atenció al ciutadà. L' OAC.....	33
<i>L'atenció al ciutadà.....</i>	<i>33</i>
Aspectes de gestió	37
<i>Dada única</i>	<i>37</i>
<i>Gestió per processos.....</i>	<i>39</i>
<i>Administració sense papers: gestió documental i arxiu</i>	<i>41</i>
<i>Control de gestió.....</i>	<i>43</i>
Aspectes tecnològics	45
<i>Adaptabilitat i maduresa tecnològica.....</i>	<i>45</i>
<i>Plataforma de gestió i Integració tecnològica</i>	<i>48</i>



Adequació de l'Organització.....	52
<i>Adaptació organitzativa.....</i>	<i>52</i>
<i>Adaptació normativa.....</i>	<i>54</i>
<i>Imatge corporativa, difusió i comunicació.....</i>	<i>56</i>
Diagnòstic global.....	58
Visió dels diferents aspectes analitzats.....	58
DAFO GLOBAL.....	59
ANNEXOS.....	61
Annex I. Catàleg de processos publicats a la seu electrònica.....	62
Annex II. Diagnosi dels diferents àmbits de gestió municipals.....	64
Introducció.....	64
Àmbit de Presidència.....	65
<i>Diagnosi de gestió de Secretaria.....</i>	<i>65</i>
<i>Diagnosi de gestió de l'Àrea de Recursos Humans.....</i>	<i>69</i>
Àmbit de Governança.....	71
<i>Diagnosi de gestió de l'Àrea de Serveis econòmics.....</i>	<i>71</i>
Àmbit de Ciutat i Sostenibilitat.....	75
Àmbit de Justícia Social.....	80
<i>Diagnosi de gestió del Patronat de Cultura.....</i>	<i>85</i>
<i>Diagnosi de gestió del Patronat d'Esports.....</i>	<i>91</i>
Àmbit de Desenvolupament Econòmic.....	93
Annex III. Procediments amb expedients actius al Sistema de gestió d'expedients. Any 2016.....	95

INTRODUCCIÓ



Introducció

La transformació de les entitats públiques cap a l'Administració electrònica és un repte on els Ajuntaments i la resta d'Administracions públiques porten temps treballant i on s'han realitzat indubtables progressos en els últims anys. L'Ajuntament de Ripollet ha decidit emprendre un procés d'evolució per adequar-se als nous requeriments normatius i continuar desenvolupant el seu Projecte d'Administració Electrònica d'una forma ordenada i contínua.

En l'actual context socioeconòmic es fa més necessari que les administracions públiques estableixin estratègies que ajudin a l'optimització i l'assignació dels recursos per oferir millors serveis als seus ciutadans (garantint, en tot moment, els seus drets) i poder afrontar les seves obligacions. Els elements que impulsen aquest canvi són:

- El creixement de la demanda de serveis prestats per mitjans electrònics que es veurà encara més incrementat per l'aplicació de les recents normatives que estableixen la relació obligatòria amb determinats col·lectius.
- La necessitat de la utilització eficient dels recursos econòmics de l'Administració.
- La necessitat de definir mecanismes d'inclusió per a la disminució progressiva de la bretxa digital en els ciutadans.

No hi ha dubte que s'està avançant cap a un nou Model d'Administració que impulsa la recuperació econòmica mitjançant la racionalització i simplificació dels processos de gestió, la transparència, el foment de la integració i la interoperabilitat amb altres administracions públiques i el desenvolupament, sense matisos, de l'Administració electrònica.

L'Ajuntament de Ripollet és conscient que, malgrat els avenços, encara queda molt camí per recórrer. Per a això, és important tenir una visió clara de quina és la situació actual ja que representa el punt de partida per a poder, posteriorment, identificar les accions que permetran assolir els objectius previstos. Només amb un coneixement clar de la realitat es podrà traçar l'estratègia i planificació que permetin la gestió més eficient dels recursos públics.

La Corporació municipal es planteja aquest repte com una carrera de fons. Per això s'ha buscat la metàfora amb una marató, on per participar, has de preparar-te (física i mentalment), has d'entrenar, has d'identificar els objectius a assolir i has de definir el teu propi rumb, adequat a les teves possibilitats. Quan estiguis en el camí identificat, has de mantenir el ritme, i ser constant. Només així, arribaràs a la teva destinació.



Una maratón, de la mateixa manera que la posada en marxa de l'Administració electrònica, requereix preparació, entrenament i execució amb ritme.



En el present document reflectim, per tant, el diagnòstic sobre el desenvolupament de l'Administració electrònica municipal comprenent tant a l'Ajuntament com als Organismes públics dependents: Patronat Municipal de Cultura, Patronat Municipal d'Ocupació i Patronat Municipal d'Esports. L'estratègia d'Administració electrònica ha de ser única identificant totes les sinèrgies possibles per tal de poder també optimitzar els costos a la seva execució.

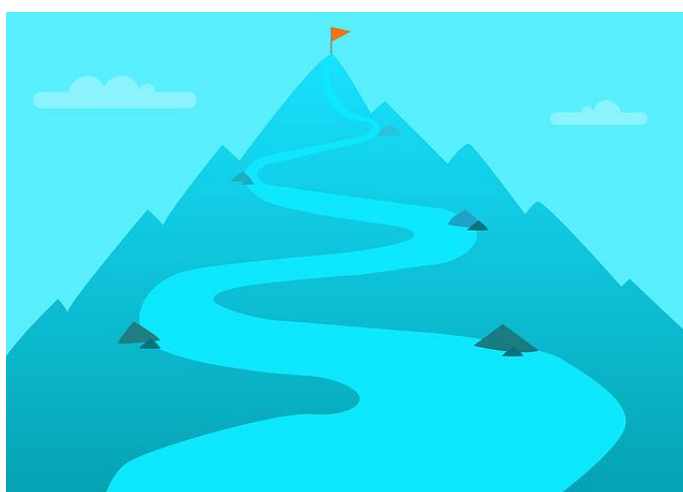
Les metes a aconseguir: Pas a pas

L'objectiu principal és arribar a l'Administració electrònica, complint amb els objectius i fites proposats. Es ben cert que hi ha moltes administracions que estan més avançades però no importa. Cada entitat ha de portar el seu ritme i ser constants, treballant en la consecució de les seves metes.

A què s'aspira?. A tot.

.....I això què vol dir?

- ❖ **Modernitzar la gestió.** Representa treballar millor, compartint més la informació i els documents. Implica optimitzar els tràmits, i simplificar el que es fa i no haver de duplicar les gestions. I, evidentment, amb la intenció que tot això sigui en electrònic.
- ❖ **Augmentar la qualitat de les dades.** Implica introduir una dada un cop i després poder-la reaprofitar en totes les diferents àrees que ho necessitin. Per suposat, amb el consentiment del ciutadà.
- ❖ **Millorar l'atenció als ciutadans.** En qualitat i també en quantitat, incrementant els serveis que s'ofereixen. I això tenint en compte tots els possibles canals que ells utilitzin.
- ❖ **Incrementar la participació en els assumptes públics** introduint cada vegada més vies per canalitzar l'opinió de la ciutadania en la gestió. I no només un cop cada quatre anys.
- ❖ **Treballar millor.** Es vol una organització alineada que es beneficiï de les millores que, en relació amb la qualitat de la informació i simplificació, aporta l'administració electrònica.
- ❖ **Ser transparents,** però de veritat. una administració clara, que rendeix comptes de les seves gestions i les ofereix per al coneixement de tots els ciutadans.
- ❖ **S'aspira a que la ciutat** sigui més intel·ligent, una paraula avui dia tan de moda. Implica aprofitar totes les possibilitats de connexió i interconnexió per a millorar la vida dins de la ciutat.





La premissa: la consecució d'una Administració electrònica única

L'Administració electrònica ha de ser única, considerant tant l'Ajuntament com els seus Patronats públics. Un dels clars objectius de l'Administració electrònica és el de racionalitzar l'ús dels recursos públics que s'utilitzin en matèria de tecnologies de la informació, promovent l'ús agregat dels mateixos per aconseguir una major eficiència en la despesa pública en sistemes comuns.

Per tant, l'evolució i l'estratègia cap a l'Administració electrònica s'ha de fer des d'una perspectiva global, impulsant i coordinant, funcional i tecnològicament, la implantació de les diferents iniciatives, incloent no sols a l'Ajuntament sinó també als Patronats públics. El model de relació mitjançant els diferents canals ha d'evolucionar amb una visió global, al marge de les específiques funcions de cada ens i les necessitats de gestió particulars de cadascuna de les àrees.

S'ha de fer una gestió pública responsable, utilitzant els recursos amb uns objectius comuns. El nou principi d'actuació administrativa que marca la normativa recentment aprovada d'Administració electrònica predetermina l'eficiència i racionalització dels recursos, la reducció de càrregues administratives, la interoperabilitat dels mitjans electrònics i sistemes i la prestació conjunta de serveis als ciutadans. Tot això serà més fàcil, ràpid i menys costós d'aconseguir si aquesta prestació es fa mitjançant serveis compartits. Aquest és l'objectiu.



Les regles vigents

El Pla Director d'Administració electrònica ha de tenir en compte les diferents lleis i normativa bàsica que constitueixen les bases del desenvolupament de l'administració electrònica i que s'identifiquen en el present apartat.

Normativa d'àmbit general

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del Sector Públic.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern
- Llei 15/2014, de 16 de setembre, de racionalització del sector públic i altres mesures de reforma administrativa

Normativa Catalunya

- Llei 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya
- Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya
- Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern

Normativa municipal

- Ordenança municipal reguladora de l'administració electrònica de l'Ajuntament de Ripollet
- Resolució de creació i règim regulador de la seu electrònica titularitat de l'Ajuntament de Ripollet.

Esquemes Nacionals

- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica. Modificat pel Reial decret 951/2015, de 23 d'octubre, de modificació del Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d' Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.



Normes tècniques

Els estàndards de Interoperabilitat es troben recollits en les següents normes tècniques

- Resolució de 3 d'octubre de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Catàleg d'estàndards.
- Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d' Interoperabilitat de Document Electrònic.
- Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d' Interoperabilitat de Digitalització de Documents.
- Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d' Interoperabilitat d'Expedient Electrònic.
- Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d' Interoperabilitat de Política de Signatura Electrònica i de certificats de l'Administració
- Resolució de 28 de juny de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Protocols d'intermediació de dades.

Normativa específica factura electrònica i contractació

- Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el Sector Públic.
- Addicionalment, es destaca la Directiva 24/2014 UE del Parlament Europeu i del Consell de 26 febrer 2014 sobre contractació pública y per la qual es deroga la Directiva 2004/18 / CE.

El punt de partida: *Conèixer la situació actual per poder definir el camí més òptim per a arribar a l'objectiu*

Diagnòstic de situació actual

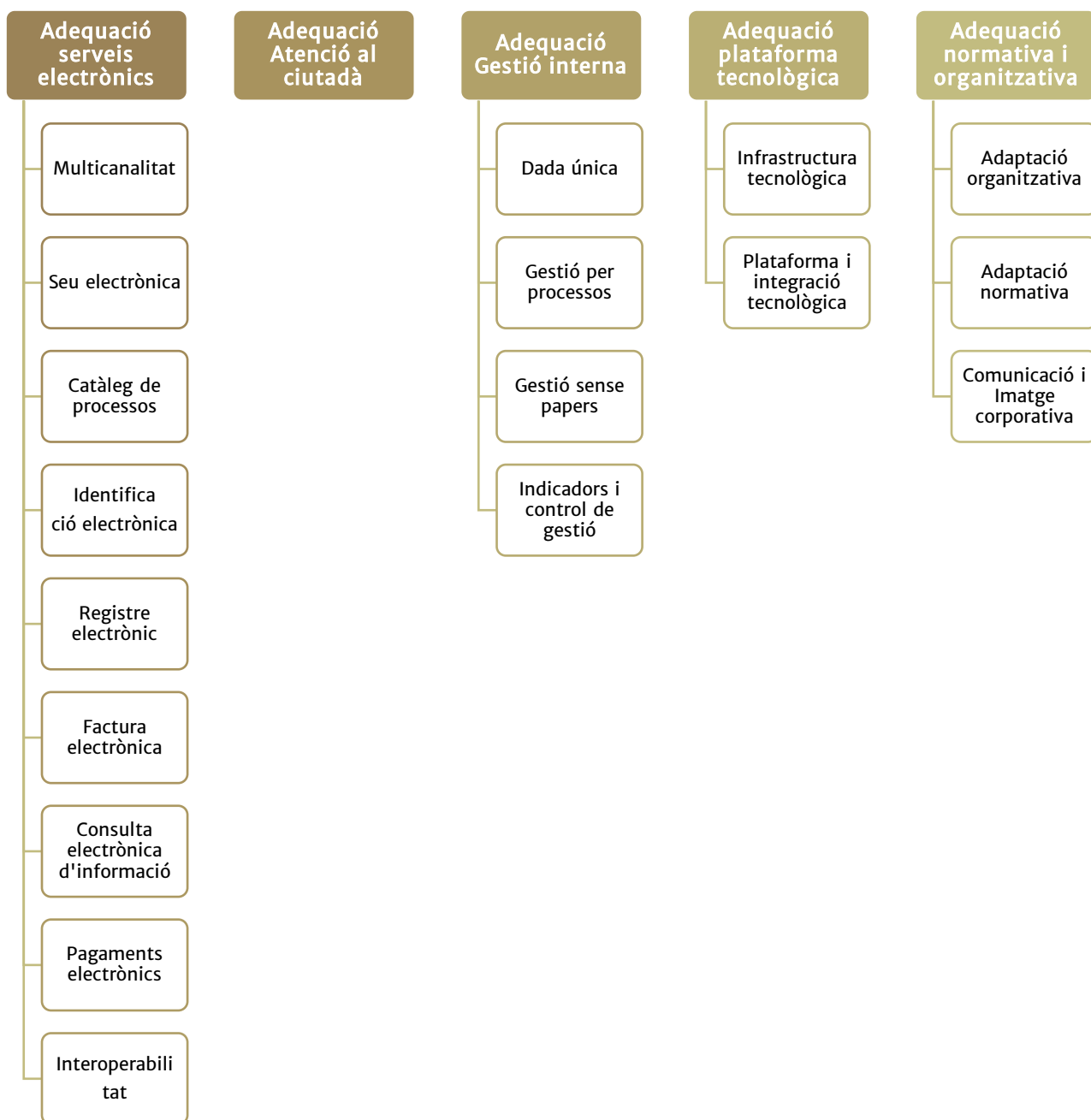
Metodologia i plantejament general

El diagnòstic corporatiu de l'Ajuntament de Ripollet identifica els factors globals i de caràcter general que competeixen a la Corporació en conjunt. D'aquesta manera, s'extreuen aquells aspectes que són de caràcter global i transversal que són comunes a tota l'Organització.

L'objectiu del diagnòstic és analitzar el grau d'adequació de l'Ajuntament de Ripollet als requeriments normatius vigents en Administració electrònica i per tant l'anàlisi s'ha centrat en aquells aspectes clau que la Corporació ha de complir per estar alineada amb les obligacions que marca la normativa vigent.

L'estructura del present document s'ha homogeneïtzat en funció de les grans línies d'anàlisi que s'han seguit. Aquestes són les següents:




- ❖ **Diagnòstic pel que fa als serveis d'Administració Electrònica orientats al ciutadà i empreses:** S'analitzen els serveis electrònics i els mecanismes per a la seva difusió especialment en relació amb la seu electrònica i el seu catàleg de serveis, els mecanismes per a la identificació electrònica, la consulta d'informació privativa, la tramitació electrònica i les relacions d'Interoperabilitat.
- ❖ **Diagnòstic pel que fa als aspectes de gestió.** Aquest apartat recull els aspectes relacionats amb la gestió interna i l'evolució cap a l'expedient electrònic i la gestió electrònica dels processos de l'Ajuntament en els diferents àmbits i àrees de gestió.
- ❖ **Diagnòstic pel que fa als aspectes tecnològics.** Es fa especial atenció a l'existència i possibilitat de convivència i maduració de les solucions informàtiques de diferent origen a l'Ajuntament de Ripollet cara a la construcció del Model d'Administració electrònica que es desitja.
- ❖ **Diagnòstic pel que fa a la dinàmica organitzativa.** En aquest apartat s'assenyalen els aspectes relacionats amb l'organització i preparació per a l'Administració electrònica de l'Ajuntament de Ripollet.



A cadascun dels elements identificats l'anàlisi tindrà en compte:

- La situació actual, clarificant quines accions s'han realitzat per l'Ajuntament.
- Els aspectes crítics, identificant quins són els principals punts a millorar/canviar/reforçar per part de l'Ajuntament.
- El diagnòstic, presentant la valoració per cadascun dels apartats analitzats segons una taula semafòrica.



	vermell	
	groc	
	verd	

Una vegada realitzat el diagnòstic de tots els aspectes identificats es donarà una visió global mitjançant:

- ❖ **Diagrama DAFO global (Diagrama de Debilitats, Amenaces, Fortaleses i Oportunitats).** Finalment, el DAFO global presenta les conclusions globals sobre debilitats, amenaces, fortaleses i oportunitats de l'Ajuntament. S'extreuen les conclusions finals sobre la situació de l'Ajuntament de Ripollet per al compliment de les obligacions per a les administracions públiques contingudes en la normativa reguladora de l'Administració electrònica.

A continuació, es presenta l'anàlisi efectuada en cadascuna de les línies d'actuació identificades:

Anàlisi i diagnòstic dels serveis electrònics prestats a ciutadans

En aquest apartat es diagnostica l'estat de situació actual tenint en compte els indicadors clau pel que fa a la prestació de serveis electrònics als ciutadans i empreses.

Multicanalitat

Què s'analitza?

- ❖ **ASPECTE CLAU (INDICADOR):** La multicanalitat implica disposar, com a mínim, de dos canals per als serveis que s'habilitin.
- ❖ **VARIABLE PER MESURAR EL GRAU DE COMPLIMENT DE L'INDICADOR:** Serveis disponibles per canal.

La situació actual

S'han identificat els següents canals:

- Atenció presencial i telefònica. Materialitzada principalment a l'OAC.
- Canal electrònic.
 - Seu electrònica i Portal municipal
 - Blogs de difusió (per exemple, el Patronat de Cultura).
- Altres canals:
 - Mòbil: existència d'una app de ciutat
 - BR (Butlletí de Ripollet)
 - Ripollet Ràdio
 - Xarxes socials: Twitter i Facebook i el canal Ripollet TV a YouTube
 - El Departament de Comunicació s'encarrega de la difusió de la informació mitjançant aquests canals garantint la coherència de la informació.

Els aspectes crítics

Els aspectes crítics que s'han identificat són els següents:

- ❖ Encara que existeixen diferents canals per a la relació amb el ciutadà, aquests no són homogenis ni està totalment sincronitzada la difusió de la informació:
 - L'atenció presencial està principalment centralitzada a l'OAC malgrat que algunes unitats continuen realitzant tasques d'atenció al ciutadà (aquest aspecte es desenvolupa a l'apartat d'atenció).
 - Quant al canal electrònic:
 - D'una banda, la seu electrònica necessita evolucionar per incorporar més serveis electrònics (més dades al següent apartat)

- D'altra banda, el portal requereix una readaptació del continent i també del contingut, garantint el manteniment continu i l'actualització permanent de la informació.
- Existeixen addicionalment, un conjunt de blogs de difusió (per a la seva creació, el corresponent departament s'ha hagut de coordinar prèviament amb el departament de comunicació). En el passat, van existir altres blogs però es va decidir conjuntament (amb Comunicació) la seva desaparició per no duplicar els continguts i unificar la difusió institucional cap a la ciutadania.
- Quant al canal mòbil, es centralitza principalment en una app de ciutat que incorpora una informació parcial, ja que actualment no està actualitzada degut a que les àrees gestores que introduïen la informació no l'estan incorporant.

Diagnòstic

	vermell	l'Ajuntament no disposa de diferents canals per a la relació amb la ciutadania o no compta amb serveis electrònics disponibles
	groc	l'Ajuntament disposa de diferents canals per relacionar-se amb la ciutadania i un volum de serveis disponibles però no pot garantir la multicanalitat en els mateixos
	verd	l'Ajuntament disposa de diferents canals per a la relació amb la ciutadania i diferents serveis habilitats, garantint totalment la multicanalitat

Seu electrònica

Què s'analitza?

- ❖ **ASPECTE CLAU (INDICADOR):** El primer pas per avançar en l'accés electrònic és disposar d'una seu electrònica amb informació pública i privativa.
- ❖ **VARIABLE PER MESURAR EL GRAU DE COMPLIMENT DE L'INDICADOR:** Volum i qualitat d'informació que a dia d'avui està disponible a la seu electrònica.

La situació actual.

La seu electrònica va ser publicada a l'any 2016. La base tecnològica de la seu electrònica actualment publicada és un mòdul facilitat per l'AOC (Seu-e 2.0 i Transparència) que incorpora una relació de serveis:

- ❖ Impresos genèrics, accedint al catàleg de formularis
- ❖ Formulari per a la presentació de les queixes i suggeriments
- ❖ Gestió tributària amb enllaç amb l'Organisme ORGT de la Diputació
- ❖ Accés a efact per possibilitar la presentació de la factura electrònica
- ❖ Accés a enotum per permetre la notificació electrònica
- ❖ Atenció ciutadana amb enllaç amb la pàgina del portal de l'OAC
- ❖ Més serveis, accedint a informació de la resta de serveis municipals

Benvinguts a la Seu electrònica

Tots els serveis, tràmits i informació pública de forma directa i clara

Destaquem

- [Convocatòries de personal](#)
- [Normativa urbanística](#)
- [Tauler d'edictes](#)
- [Perfil de contractant](#)

Serveis, tràmits i gestions

- [Impresos genèrics](#)
- [Queixes i suggeriments](#)
- [Gestió tributària](#)
- [Notificacions electròniques](#)
- [Factures electròniques](#)
- Més tràmits i gestions

- [Atenció ciutadana](#)
- [Transport públic](#)
- Plànol
- Polícia
- Associacions i entitats
- [Més serveis](#)

Govern obert i transparència

La informació generada pel govern a disposició de la ciutadania:

- Informació institucional i organitzativa
- Gestió econòmica
- Acció de govern i normativa
- Contractes, convenis i subvencions
- Participació

En cas de no trobar-la exerceix el dret d'accés a la informació

[Tota la informació pública](#)



La solució tecnològica incorpora mòduls d'informació pública per clarificar:

- ❖ La titularitat de la seu electrònica
- ❖ La normativa aplicable, fent referència a l'Ordenança d'Administració electrònica (publicada a l'any 2015).

Dins de la mateixa solució de seu s'incorpora un mòdul per gestionar el Portal de transparència, donant compliment a les obligacions de la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i un portal de Govern Obert. Aquesta solució., fruit de la col·laboració del Consorci AOC amb la Generalitat, mitjançant el Departament de Governació i Relacions Institucionals i l'Escola d'Administració Pública de Catalunya, les Diputacions, el Consorci AOC, el Consorci Localret, l'Associació Catalana de Municipis, la Federació de Municipis de Catalunya i el Col·legi de Secretaris i Interventors de Catalunya, incorpora els següents serveis:

- ❖ Portal de transparència per donar compliment a la Llei de Transparència.
- ❖ Sol·licitud d'accés a la informació pública" (via e-TRAM) per donar compliment a l'article 27 de la Llei de la Transparència.
- ❖ "Dret de formular propostes i suggeriments" (via e-TRAM), per donar compliment a l'article 61 de la Llei de Transparència.
- ❖ "Tramesa genèrica" (via EACAT), per donar compliment a l'art.30 de la Llei de Transparència, per a la sol·licitud d'informació o derivació de sol·licituds sobre temes de transparència entre ens.
- ❖ Repositori de dades obertes de Transparència.

La seu electrònica es va crear mitjançant Resolució d'Alcaldia l'any 2016 establint-se el seu règim regulador, continguts i característiques tècniques de funcionament.

Els aspectes crítics

- ❖ El portal municipal ripollet.cat es va posar en marxa l'any 2001 i va ser desenvolupat pels tècnics municipals. Es troba totalment antiquat necessitant una renovació que permeti reorganitzar millor els continguts, l'accessibilitat i la navegabilitat.
- ❖ Dins del portal es troba la seu electrònica. La seu electrònica actualment publicada està en un estat embrionari, tant en el que es refereix als serveis incorporats com a la interacció amb la resta d'informació continguda en el portal municipal
- ❖ Un altre aspecte important serà el de clarificar l'Administració electrònica tant per a l'Ajuntament com per als seus Patronats, establint uns criteris comuns i unes plataformes comunes independentment de la responsabilitat autònoma de cada ens pel que fa als serveis prestats.
- ❖ La solució de seu electrònica base (desenvolupament per l'AOC) no permet la creació de subseus electròniques dins d'una seu principal. Aquest fet condiona

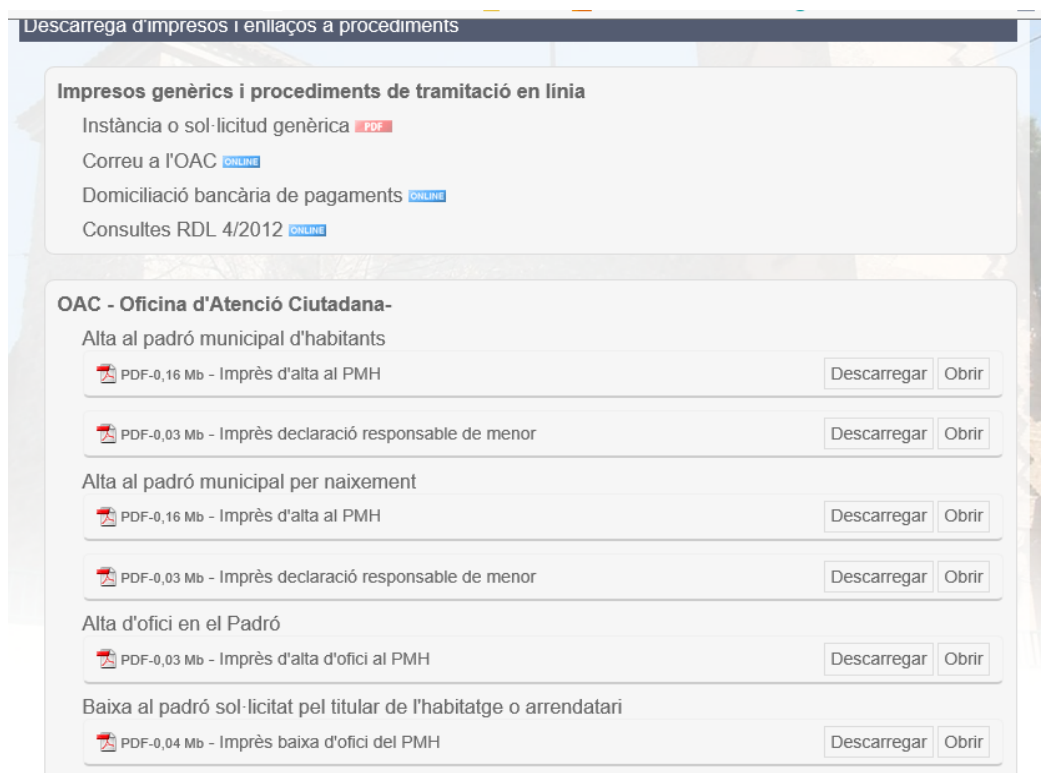


el desenvolupament d'una Administració electrònica única per a l'Ajuntament i per als seus Patronats, ja que implica que tota la informació (independentment del seu organisme gestor) hauria d'esser integrada dins de la seu principal ja que no podrien crear-se subseus. En el cas de que, cadascun dels Patronats volgués (amb la plataforma AOC) tenir una identitat diferenciada, s'haurien de crear diferents seus electròniques, i això no es considera ni correcte ni operatiu.

- ❖ Quant als serveis incorporats es destaquen els següents aspectes:
 - La majoria dels serveis electrònics disponibles estan vinculats a altres Administracions servint la seu electrònica com l'enllaç a aquestes plataformes.
 - No existeix pràcticament cap servei electrònic de gestió municipal (amb la única excepció de la reserva d'instal·lacions esportives i que està físicament fora de l'apartat de seu). El diagnòstic del catàleg de serveis electrònics, donada la seva importància i relació amb l'expedient electrònic, s'analitza en el següent apartat.
- ❖ La navegació dins de la seu electrònica no garanteix l'entorn segur, perdent-se aquest encara que els serveis siguin de competència municipal
- ❖ En relació amb el portal de transparència, dins de la solució aportada pel Consorci AOC s'han començat a incorporar les primeres dades però encara són incomplertes. La organització del manteniment de la informació del portal de transparència s'està començant a configurar liderant-se aquest procés des del departament de comunicació.
- ❖ EL portal de govern obert, encara que desitjable, no és un imperatiu. Per tant, es considera que s'haurien de dedicar els esforços a tenir una seu electrònica i un portal de transparència amb més serveis, reforçant els sistemes actualment implementats i a garantir l'homogeneïtat i el manteniment de la informació abans d'incorporar altres funcionalitats.
- ❖ Un dels aspectes que cal clarificar (aplicable a tots els mòduls incorporats dins de la seu electrònica) és el de la designació d'òrgans i la clarificació de responsabilitats per mantenir la informació.
- ❖ L'ordenança d'administració electrònica actualment publicada haurà d'adaptar-se a les noves normatives de procediment administratiu i de règim jurídic. L'ordenança no incorpora cap articulat sobre la responsabilitat en el manteniment de la informació i caldria tenir-lo en compte a la nova redacció.

Diagnòstic

	vermell	L'Ajuntament no publica informació rellevant (pública o de caràcter privatiu) a la seu
	groc	L'Ajuntament publica continguts a la seu, però la informació queda obsoleta ràpidament per falta de manteniment. No hi ha garantia sobre l'actualització de la informació
	verd	L'Ajuntament publica habitualment informació a la seu, actualitzant-la i renovant-la periòdicament.



- ❖ Quant a la informació publicada sobre els procediments, s'ha identificat la següent casuística:
 - D'una banda, tal i com s'ha comentat, la seu redirigeix sota el nomenclàtor **impresos** a una sèrie de procediments (contemplant tant la vessant informativa com la seva instància) ordenats per àrees gestores. La relació completa de procediments s'incorpora com a Annex I.
 - Alguns dels tràmits (pocs) estan vinculats a formularis. Cada formulari web permet la tramitació i l'enviament de les dades per correu electrònic al responsable del servei.
- ❖ D'altra banda, dins del portal a l'apartat de **catàleg de procediments** es troben 117 procediments addicionals amb la informació pública associada.
- ❖ La informació de tots aquests procediments s'emmagatzema dins d'una base de dades que té incorporat un mecanisme per a la sincronització amb el portal municipal i la seu electrònica, sent criteri de l'usuari incorporar la informació per garantir la sincronització.
- ❖ La informació del document pdf s'incorpora, posteriorment, a la mateixa base de dades complementant la informació proporcionada pel Departament.

Els aspectes crítics

Com principals aspectes destaquem:

- La diferenciació entre impresos, tràmits i catàleg de procediments és confusa ja que realment són el mateix. La única diferència està en que els tràmits relacionats amb la seu (redireccionats sota el nomenclàtor impresos) disposen del formulari pdf, addicionalment a la informació pública.
- La presentació i ordenació dels tràmits s'ha realitzat en funció de l'àrea gestora (amb la finalitat d'incloure tant les àrees municipals com els Patronats) però no hi ha cap mecanisme per facilitar la consulta en funció de paràmetres d'interès pels ciutadans: per tipus de procediments (ajuts, autoritzacions, certificacions,..), per les característiques dels destinataris (persones físiques, estudiants, opositors, famílies, entitats, empreses i autònoms,...), pel cicle de vida (empresa, educació, naixement, vida al municipi, associacionisme, ...). En definitiva, qualsevol paràmetre per facilitar la localització dels tràmits. Dins del catàleg de procediments sí hi ha una funcionalitat de recerca però aquesta presenta bastants incidències (per exemple, no deixa buscar amb accents).
- La majoria de processos relacionats amb Patronats municipals està incorporat fora de la seu electrònica (dins del catàleg de procediments del portal municipal o dins del corresponent portal de cadascun dels organismes).
- La informació pública contempla uns camps homogenis amb els requisits i documents que s'han d'adjuntar. Al mateix temps dins del formulari pdf, s'ha previst la recepció i tractament del consentiment per a la gestió interna de les dades. Els formularis existents en pdf estan normalitzats i presenten una mateixa imatge corporativa.
- El catàleg de procediments hauria d'estar incorporat dins de la seu electrònica i sota el mateix entorn. La navegació redirecciona al Portal municipal i el conjunt de procediments ja no es troba en un entorn segur https.
- Donat que la sincronització amb el portal municipal i la seu electrònica s'activa a petició de l'usuari mitjançant la introducció de determinades dades, s'ha detectat que no sempre l'usuari realitza aquesta incorporació i per tant existeixen procediments amb una informació a la base de dades no sincronitzats amb el portal. Aquest fet és important ja que el portal és la font primària d'informació (tant per al personal de l'OAC com pel propi ciutadà) i s'estan produint errors d'informació al ciutadà.
- D'altra banda, tampoc hi ha un registre electrònic. Per tant, els procediments més complets (amb pdf) només serveixen pel canal presencial ja que han d'imprimir-se i presentar-se a l'OAC per iniciar la tramitació.
- Dins de l'apartat de *Impresos genèrics i procediments de tramitació en línia* apareixen una sèrie de formularis. Realment són bàsics contemplant uns camps informatius sense cap tipus d'identificació. Els formularis arriben a les corresponents àrees gestores incloent un petit seguiment.
- Al mateix apartat anterior apareix la instància genèrica. La instància genèrica no és recomanable tenir-la aïllada per iniciar amb ella qualsevol expedient electrònic



llevat que no és possible realitzar la vinculació amb el procediment específic. Per tant, es més adequat identificar, primer, el procediment i associar-li la instància (sigui aquesta genèrica o personalitzada) ja que així quedarà vinculada amb el corresponent quadre de classificació. En qualsevol cas, iniciar un procediment amb una instància genèrica predetermina un requeriment segur de la documentació ja que aquesta no estarà prèviament identificada al procediment.

Diagnòstic

	vermell	No hi ha un catàleg de serveis processos ni els mecanismes per garantir la seva actualització constant
	groc	Hi ha un catàleg però no està garantida la seva actualització constant, tenint en compte la necessitat d'identificar els canals disponibles per a cada procediment. No hi ha sincronització amb els procediments gestionats
	verd	Es compta amb un catàleg totalment actualitzat i disponible a la seu electrònica que està sincronitzat amb els procediments gestionats.

Mecanismes d'identificació electrònica per als ciutadans

Què s'analitza?

- ❖ **ASPECTE CLAU (INDICADOR):** L'Ajuntament pot donar resposta a les demandes d'accés telemàtic per part dels ciutadans o altres administracions públiques, gràcies a disposar de seguretat en l'accés electrònic mitjançant identificació i autenticació.
- ❖ **VARIABLE PER MESURAR EL GRAU DE COMPLIMENT DE L'INDICADOR:** Nivell d'identificació i formes d'accés habilitades per accedir a la informació de caràcter privat.

La situació actual

Actualment, existeixen els següents mecanismes d'identificació electrònica dels ciutadans i empreses:

- ❖ Per accedir al servei de efect para la factura electrònica
- ❖ Per accedir al servei enotum per demanar la notificació electrònica
- ❖ Per accedir al servei ORGT de la Diputació
- ❖ Dins del portal del PAME s'ha habilitat un accés mitjançant usuari i contrasenya per accedir als serveis esportius.

Els aspectes crítics

- ❖ D'una banda, pel que es refereix als serveis electrònics d'altres administracions habilitats dins de la seu electrònica:
 - Els mecanismes d'identificació són variats depenent de cadascuna de les Administracions gestores del servei
 - Els diferents serveis proporcionats per altres administracions no estan unificats i el ciutadà o empresa ha d'identificar-se en cadascun d'ells per poder accedir als mateixos.
- ❖ D'altra banda, el mecanisme d'identificació del PAME està totalment vinculat a una aplicació concreta (Deporwin) i, per tant, no està vinculat amb cap nucli estandarditzat de gestió. No hi ha homogeneïtzació als mecanismes d'identificació ni un nucli possible per estandarditzar-lo per a tot l'Ajuntament.
- ❖ Abans d'incorporar qualsevol servei electrònic mitjançant identificació s'ha de tenir en compte la necessitat d'estandardització prèvia del nucli corporatiu de ciutadans i l'homogeneïtzació de les seves formes d'actualització ja sigui mitjançant la realització d'altres i modificacions pel personal municipal, com mitjançant la incorporació directa al nucli, de les dades rebudes per qualsevol mecanisme d'identificació electrònica (DNI 3.0, certificat electrònic,..).

Diagnòstic

	vermell	No hi ha sistemes d'identificació per accedir a la informació de caràcter privatiu.
	groc	Hi ha un sistema d'identificació restringit que atén només a alguns dels mecanismes d'identificació legalment permesos
	verd	Hi ha un sistema d'identificació que garanteix la seguretat en l'accés privat a la informació dels sistemes de gestió per tots els mecanismes permesos en la normativa vigent (certificat electrònic, DNI electrònic, DNI PIN ...).

Consulta electrònica d'informació disponible en els sistemes de gestió

Què s'analitza?

- ❖ **ASPECTE CLAU (INDICADOR):** L'Ajuntament garanteix la consulta de les dades "privades" que un ciutadà té en els diferents sistemes de back office.
- ❖ **VARIABLE PER MESURAR EL GRAU DE COMPLIMENT DE L'INDICADOR:** Nombre de consultes disponibles sobre la informació de back office de l'Ajuntament. Sincronització amb els serveis electrònics disponibles a la seu electrònica

La situació actual




Actualment, existeixen els següents mecanismes de consulta electrònica d'informació:

- ❖ Les empreses i autònoms poden accedir a efact per conèixer l'estat de cada factura
- ❖ El ciutadà pot accedir al servei eNotum per consultar les notificacions rebudes
- ❖ El contribuent pot accedir al servei ORGT per consultar l'estat de la seva situació tributària
- ❖ El ciutadà pot accedir, dins del portal de PAME, a consultar la reserva d'instal·lacions i les seves inscripcions

Els aspectes crítics

- ❖ Derivat dels aspectes ja identificats en els mecanismes d'identificació, el ciutadà té totalment dispersa la consulta de les seves dades, i ha d'accedir a cadascun dels serveis electrònics sense que estigui unificada la seva visió de la informació com a ciutadà.
- ❖ Les factures són consultables individualment. No hi ha possibilitat d'accedir al servei efact per consultar totes les factures (ja siguin de l'Ajuntament o dels Patronats) presentades per una mateixa empresa.
- ❖ La majoria de serveis electrònics de consulta són prestats per altres Administracions amb la única excepció del PAME, on es permet la consulta de les reserves o inscripcions realitzades.

Diagnòstic

	Vermell	No es permet consultar la informació disponible a back office
	groc	Hi ha informació disponible en el mòdul de consulta electrònica però no està sincronitzada amb els tràmits electrònics habilitats
	verd	La informació en back office està accessible electrònicament prèvia identificació per part del ciutadà o altres administracions públiques. Total sincronització amb els formularis publicats a la seu electrònica

Registre electrònic

Què s'analitza?

- ❖ **ASPECTE CLAU (INDICADOR):** Els ciutadans, prèvia identificació, poden realitzar tràmits mitjançant el registre electrònic.
- ❖ **VARIABLE PER MESURAR EL GRAU DE COMPLIMENT DE L'INDICADOR:** Tràmits disponibles a la seu electrònica i totalment habilitats per a l'exercici de la multicanalitat pels ciutadans. Total sincronització amb la gestió interna

La situació actual

- ❖ Actualment no existeix un registre electrònic implementat a la seu electrònica
- ❖ Dins de la seu, existeix una solució de gestió de formularis que permet presentar electrònicament alguns dels tràmits. Cada formulari web fa entrega de les dades per correu electrònic al responsable del servei.
- ❖ La reserva d'instal·lacions i la inscripció en activitats esportives del PAME es fa mitjançant un altre sistema de formulari al que s'accedeix mitjançant un mecanisme d'identificació. El formulari s'incorpora dins de la BD del PAME però formalment no hi ha un registre electrònic

Els aspectes crítics

- ❖ La gestió dels formularis de la seu no comporta cap mecanisme d'identificació ni cap funcionalitat de les exigibles a un registre electrònic. Per tant, les presentacions tramitades mitjançant aquest canal no poden comportar cap efecte jurídic. La seva finalitat és informativa i es poden canalitzar peticions que han de ser analitzades per comprovar la seva fiabilitat i autenticitat.
- ❖ La gestió dels tràmits electrònics en matèria esportiva està totalment vinculada a la solució de gestió deporwin i no pot ser extrapolable ni créixer com a un germen d'un futur registre electrònic.

Diagnòstic

	vermel	No es poden realitzar tràmits telemàtics
	groc	L'Ajuntament ofereix la realització d'alguns tràmits telemàtics però aquests no poden gestionar-se en la seva totalitat per mitjans electrònics. El ciutadà no pot exercir el seu dret a la multicanalitat
	verd	L'Ajuntament ofereix alguns tràmits telemàtics gestionats íntegrament per mitjans electrònics. Garanties d'exercici de la multicanalitat pels ciutadans en els tràmits publicats a la seu electrònica

Factura electrònica

Què s'analitza?

- ❖ **ASPECTE CLAU (INDICADOR):** Existència de la possibilitat de presentar factures electròniques a l'Ajuntament
- ❖ **VARIABLE PER MESURAR EL GRAU DE COMPLIMENT DE L'INDICADOR:** Presentació de factures totalment sincronitzada amb el sistema de gestió econòmica

La situació actual.

- ❖ La presentació de factures es realitza mitjançant el servei del Consorci AOC efect (havent-se establert prèviament el corresponent Conveni).

Els aspectes crítics

- ❖ Les factures de més de 5000 euros es presenten electrònicament utilitzant el servei efect del Consorci AOC per a totes les Administracions catalanes.
- ❖ Les factures rebudes dins de l'Ajuntament mitjançant el servei efect s'incorporen directament a l'aplicació de gestió econòmica però no es registren automàticament dins el registre d'entrada municipal (les factures només es registren dins del registre ERES de EACAT). A efectes del ciutadà, la presentació del ciutadà dins de l'efact serveix com a registre però les factures haurien de ser registrades, dins de l'Ajuntament, com qualsevol altre document (altres Ajuntaments fan la incorporació, dins del registre, de forma automàtica i sincronitzada a la incorporació dins la gestió econòmica).
- ❖ No hi ha una unificació de criteri quant a la presentació de factures des dels Patronats públics:
 - El Patronats no disposen de codis DIR. Encara que el servei efect actualment no exigeix aquest codi, la majoria de les plataformes que generen factures electròniques sí requereixen la seva incorporació. Això ha comportat moltes dubtes a les empreses ja que el criteri de generació de factures canvia segons sigui l'Ajuntament o qualsevol dels seus Patronats.
 - A més, donat que el Consorci AOC ha signat recentment un conveni amb FACE per establir la bilateralitat i l'intercanvi recíproc de factures, es recomana la incorporació del codi DIR acostumant a les empreses a una mateixa forma d'introduir i generar-les.
 - D'altra banda, el codi DIR serà obligatori per accedir a nombrosos serveis d'interoperabilitat i és un requisit de les Normes tècniques de document electrònic i expedient electrònic, d'interoperabilitat en matèria de registre,...

- ❖ Encara que la presentació sigui electrònica, totes les factures són convertides a paper per a continuar la seva tramitació a les diferents àrees que han de donar la seva conformitat.

Diagnòstic

	vermell	No existeixen mecanismes per poder realitzar la factura electrònica.
	groc	L'Ajuntament ofereix la possibilitat de presentació de la factura electrònica però aquesta no està sincronitzada amb el sistema de gestió econòmica
	verd	La presentació de factura electrònica està totalment sincronitzada amb el sistema de gestió econòmica

Passarel·la de pagaments

Què s'analitza?

- ❖ **ASPECTE CLAU (INDICADOR):** Existència d'una passarel·la de pagaments
- ❖ **VARIABLE PER MESURAR EL GRAU DE COMPLIMENT DE L'INDICADOR:** Passarel·la de pagaments amb sincronització amb la gestió tributària

La situació actual

- ❖ Dins del portal municipal s'han habilitat dos serveis de pagaments electrònic relacionats amb tributs municipals
 - Pagaments en voluntària
 - Pagaments dels impostos periòdics: IBI, IAE, escombraries, vehicles de tracció mecànica, multes (accedint al servei de l'ORGT)
 - Lligats a guals, autoliquidacions i taxes, introduint una sèrie de dades (referència del cobrament, identificació del rebut, import). Mitjançant una passarel·la de pagaments de Catalunya Caixa.
 - Pagaments fora de termini, accedint al servei de la Diputació
- ❖ Addicionalment, existeixen altres solucions per permetre el pagament mitjançant eines electròniques
 - Venda d'entrades Teatre auditori del mercat vell

Els aspectes crítics

- ❖ No existeix cap sincronització amb la gestió tributària
- ❖ No existeix consulta dins de la seu dels pagaments realitzats d'una forma vinculada als rebuts

Diagnòstic

vermell	No existeixen mecanismes per a realitzar el pagament electrònic
groc	L'Ajuntament ofereix la possibilitat de realitzar el pagament electrònic però aquest no està sincronitzat amb la gestió tributària
verd	El pagament electrònic està totalment sincronitzat amb el sistema de gestió tributari i amb mecanismes d'avisos al ciutadà

Serveis Interoperabilitat

Què s'analitza?

- ❖ **ASPECTE CLAU (INDICADOR):** L'Ajuntament està interconnectat amb altres administracions per via telemàtica.
- ❖ **VARIABLE PER MESURAR EL GRAU DE COMPLIMENT DE L'INDICADOR:** Relacions d'interoperabilitat existents amb altres administracions i/o organismes.

La situació actual

L'aplicatiu de gestió de padró disposa d'un servei d'interoperabilitat que permet la consulta telemàtica en línia de volants del padró municipal d'habitants per part d'altra administració pública en el marc d'un procediment que requereixi l'acreditació del domicili de residència (el que consta al padró).

Dins de la seua electrònica, tal i com s'ha comentat, existeixen diferents serveis d'altres Administracions que requereixen identificació:

- ❖ L'accés al servei de efact para la factura electrònica
- ❖ L'accés al servei enotum per gestionar la notificació electrònica
- ❖ L'accés al servei ORGT de la Diputació

Adicionalment existeixen més serveis d'informació pública gestionats per altres Administracions públiques:

- ❖ Perfil del contractant, del Consorci AOC, podent accedir al perfil del contractant tant de l'Ajuntament com dels diferents patronats municipals
- ❖ ETauler, del Consorci AOC, per permetre la publicació del tauler d'anuncis

A nivell de gestions internes, s'han habilitat diferents accessos a altres serveis proporcionats per Altres Administracions:

- ❖ Consulta de Seguretat Social
- ❖ Consulta de dades d'Hisenda
- ❖ Consulta INE (àmbit padró d'habitants).

D'altre banda hi ha una sèrie de sistemes que incorporen informació en sistemes d'altres Organismes:

- ❖ El sistema de gestió econòmica:
 - Informació de subvencions (TESEO)
 - Dació de comptes (TRIBUNAL DE COMPTES)
 - Informació de contractes (Generalitat).

Els aspectes crítics

- ❖ Com a aspectes generals
 - L'únic servei d'interoperabilitat real que existeix és el de la factura electrònica, ja que la presentació de la factura s'incorpora directament al sistema de gestió econòmica sense cap intervenció manual.
 - En la resta de serveis, no pot parlar-se de l'existència de cap mecanisme d'interoperabilitat, ja que els serveis electrònics d'altres administracions són d'accés manual, tant pel ciutadà com per l'empleat públic, i no tenen cap interacció amb els sistemes municipals.
 - Addicionalment, es considera que seria convenient centralitzar tots els serveis d'interoperabilitat i la gestió dels diferents permisos i accessos, per tal de garantir la imatge unificada de l'Ajuntament.
- ❖ En relació al servei de notificació electrònica es destaquen els següents aspectes:
 - Està publicat el servei de notificació electrònica però es desconeix l'efecte i quines empreses s'han adherit
 - A més a més no estan identificats els procediments amb els que es permet la notificació electrònica la qual cosa pot comportar confusió als ciutadans. No s'ha detectat que cap àrea consulti al servei en totum per saber si una empresa s'ha adherit.
 - Un altre aspecte és el relacionat amb la notificació electrònica en intern. Fa temps es va utilitzar per a la realització de les convocatòries del Ple però es va deixar de fer. Es destaca que els membres de l'equip de Govern estan expressament establerts com a un dels col·lectius obligats per la llei 39/2015 i, per tant, es recomana tornar a incorporar aquest mecanisme d'identificació.
- ❖ Els aspectes de la factura s'han tractat en un apartat específic i, per tant, ens remetem al mateix.
- ❖ En relació amb el tauler d'anuncis el principal aspecte crític serà el de vetllar per les dades personals publicades dins dels documents que es publiquin.
- ❖ Per últim, la presentació d'informació econòmica es fa manualment mitjançant fitxers d'intercanvi; no s'utilitzen web services.

Diagnòstic

	vermell	No pot establir comunicació telemàtica amb altres administracions.
	groc	La comunicació amb altres administracions és mínima, i es limita a l'intercanvi de fitxers o a la introducció directa de la informació en els aplicatius d'altres Administracions
	verd	Interoperabilitat real amb alguna altra administració, utilitzant les plataformes i protocols d'intercanvi existents a nivell estatal i autonòmic (web services, ...).

Atenció al ciutadà. L' OAC

L'atenció al ciutadà

S'analitza l'OAC com un element clau entre el ciutadà i l'Ajuntament i s'ha diferenciat de la resta de Departaments per la seva especificitat.

Què s'analitza?

- ❖ **ASPECTE CLAU (INDICADOR).** Atenció al ciutadà gestionada des d'una única unitat que ofereix serveis informació i tramitació
- ❖ **VARIABLE PER MESURAR EL GRAU DE COMPLIMENT DE L'INDICADOR:** Tipologia dels serveis oferts i grau de satisfacció del ciutadà amb els serveis prestats

La situació actual.

En relació a l'OAC els serveis prestats són els següents:

- ❖ Recepció i registre de tots els documents d'entrada a l'Ajuntament
- ❖ Informació sobre els serveis municipals, documents i tràmits necessaris
- ❖ Informació sobre els serveis generals de l'Ajuntament
- ❖ Tramitació d'assumptes senzills i de producció immediata
- ❖ Canalització de les gestions complexes
- ❖ Tramitació de queixes, demandes i suggeriments
- ❖ Lliurament de models de tramitació
- ❖ Derivació de la documentació presentada als departaments corresponents
- ❖ Gestió del taulell d'anuncis
- ❖ Informació sobre tràmits municipals
 - Reclamació al cens electoral per incorreccions
 - Sol·licitud de finestra única
- ❖ Tràmits finalistes
 - Alta al padró municipal d'habitants
 - Alta al padró municipal per naixement
 - Alta d'ofici en el Padró
 - Baixa al padró municipal per defunció
 - Baixa al padró sol·licitat pel titular de l'habitatge o arrendatari
 - Canvi de domicili al padró municipal d'habitants
 - Modificació de dades al padró municipal d'habitants
 - Renovació de la inscripció dels estrangers no comunitaris sense permís de residència
- ❖ Sol·licitud de documents
 - Certificat d'empadronament
 - Certificat de béns

- Certificat de convivència
- Certificat de deutes amb l'Ajuntament
- Informe municipal d'arrelament social
- Inscripció d'estrangers al cens electoral
- ❖ Obtenció de documents
 - Volant de convivència
 - Volant de convivència històric
 - Volant de residència
- ❖ Consulta de dades
 - Consulta i/o modificació de dades al cens electoral

Per a la realització de les tasques assignades l'OAC utilitza els següents sistemes:

- ❖ Sistema de gestió de registre (desenvolupat per Informàtica municipal)
- ❖ Sistema de gestió d'expedients (desenvolupat per Informàtica municipal)
- ❖ Sistema de gestió de cues
- ❖ Sistema de gestió de cites (desenvolupat per Informàtica municipal)
- ❖ Sistema de gestió de padró municipal
- ❖ Gestor de continguts/Portal municipal

Addicionalment a les tasques d'atenció al ciutadà, es gestiona també, per part del responsable de l'OAC, el padró municipal contemplant la resta d'actuacions:

- ❖ Baixes d'ofici
- ❖ Intercanvi d'informació amb l'INE

Els aspectes crítics

Els principals aspectes de la situació actual que s'han detectat són els següents:

- ❖ En relació a la vessant d'informació general
 - El personal de l'OAC accedeix, principalment, al portal municipal per donar informació al ciutadà però moltes vegades la informació no està actualitzada.
 - Per part del responsable de l'OAC s'han definit molts models d'instància, però després no es mantenen per les àrees i no reben cap informació sobre les possibles variacions (per canvi de normativa, per canvi als documents,..), el que fa que tinguin inseguretats sobre la fiabilitat de la informació oferta.
- ❖ En relació al registre de entrada:
 - Es destaca que no existeix un registre únic ja que alguns Patronats disposen de sistemes propis de registre. Aquest és el cas del PAME o del Patronat municipal d'Ocupació.
 - Les factures rebudes mitjançant la plataforma efact són registrades automàticament dins del registre ERES però no dins del registre municipal. Per tant, la incorporació dins del registre d'entrada implica que s'hagi de realitzar una nova entrada, de forma manual.
 - Quant a la digitalització
 - S'estan digitalitzant els documents però no en totes les ocasions. D'altra banda, es destaca que la digitalització incorpora tots els documents dins d'un mateix document, el que impedeix la reutilització i el tractament separat dels documents.

- La digitalització no incorpora cap metadada ni queda vinculada a cap quadre de classificació. Tampoc incorpora mecanismes de signatura digital. Per tant, és una digitalització més orientada a obtenir una còpia simple dels documents dins de cadascun dels expedients que una digitalització orientada a l'expedient electrònic.
- Pel que fa a la integració amb el gestor d'expedients
 - El registre d'entrada permet associar una anotació a un expedient, però els sistemes no estan integrats bidireccionalment. Per tant han de donar l'alta dues vegades:
 - Dins el sistema de gestió d'expedients realitzant l'alta
 - Dins el registre, vinculant l'anotació amb l'expedient
- ❖ En relació amb el gestor d'expedients (de desenvolupament municipal).
 - Actualment, únicament s'està treballant amb el sistema en una sèrie de procediments (principalment als procediments gestionats a l'àmbit de Ciutat i Sostenibilitat). Això comporta que el tractament dels expedients és desigual:
 - En els expedients de Ciutat i sostenibilitat fan l'alta (dues vegades, com s'ha comentat) i es deriva l'expedient a l'àrea gestora.
 - En els restants expedients, es fa l'anotació del registre i l'alta es fa per l'àrea gestora (a la que deriven els documents).
 - No es realitza cap requeriment de documentació al ciutadà.
 - Amb relació a donar informació al ciutadà sobre l'estat dels seus expedients, no sempre poden donar la informació dels expedients informatitzats. De vegades, han de trucar a l'àrea per demanar més informació i donar la resposta al ciutadà posteriorment (telefònicament, via mail, etc).
- ❖ Quant a la informació del padró d'habitants
 - Els volants es donen al moment. Si es sol·liciten per correu, s'envien per correu ordinari (no es cobra per aquest envió).
 - Els certificats sí s'estan cobrant al ciutadà (2 euros). Donat el fet que requereixen la signatura del Secretari, no es poden lliurar al moment. Els certificats no s'envien per correu. El ciutadà ha de venir a recollir-los a l'oficina.
 - Com a aspecte curiós, els volants no s'estan cobrant però quan s'envien per correu comporta un cost a l'Ajuntament. No obstant això, els certificats que sí comporten un cost no s'envien i el ciutadà ha de anar a l'OAC a recollir-los.
 - Per a realitzar les gestions s'està utilitzant de forma complementària, a l'aplicatiu de gestió de padró, el sistema de gestió d'expedients, havent-se de duplicar el treball
- ❖ Pel que fa a indicadors
 - El responsable de l'OAC disposa d'indicadors objectius proporcionats pel sistema de gestió de cues. No obstant això, els indicadors són parcials donat el fet que solament aporten dades dels temps d'espera per a l'atenció i de la duració de cada atenció.
 - No hi ha dades sobre aspectes qualitatius, es a dir, quines classes d'atencions es realitzen, quins aspectes són més demandats pels ciutadans.

- ❖ Quant a la informació de tercers
 - La informació de ciutadans està totalment fragmentada i dispersa. Addicionalment hi ha moltes duplicitats en les dades incorporades als sistemes per manca d'un criteri comú. Així, un mateix ciutadà o entitat pot estar nombroses vegades en el sistema (per exemple, la Generalitat o un determinat Departament). Qualsevol usuari dels sistemes pot donar d'alta als ciutadans i les seves dades.
- ❖ Altres aspectes rellevants
 - El personal de l'OAC genera les autoliquidacions i cobra les liquidacions directament a l'oficina. Això es fa perquè no hi ha entitats bancàries a aquesta zona del municipi i perquè el ciutadà no s'hagi de desplaçar. Actualment realitzen el cobrament de les liquidacions amb un datàfon bàsic.
 - Un altre aspecte a destacar és el fet que el responsable de l'OAC és també el responsable d'un conjunt de serveis d'interoperabilitat el que comporta definir els convenis i comunicar la seva existència a l'organització municipal.
 - Servei e tauler
 - Servei e Notum
 - Consultes SS
 - Existeixen altres solucions d'interoperabilitat però no s'intervé a les mateixes. Per exemple, el perfil del contractant AOC.
- ❖ Quan a aspectes normatius i reglamentaris:
 - Per part del responsable de l'OAC s'han elaborat diferents reglaments (vinculats a l'àmbit del registre i de l'atenció al ciutadà) però no es van validar per part de Secretaria.
 - Es fa una Memòria on es recopilen les actuacions realitzades i els principals indicadors cap el ciutadà

Diagnòstic

	vermell	L'atenció al ciutadà és bàsicament informativa sense poder oferir una visió global de totes les àrees
	groc	L'atenció al ciutadà és parcial donant-se informació d'alguns tràmits
	verd	L'atenció al ciutadà és global oferint tant serveis d'informació com tràmits finalistes als ciutadans: requeriments, consultes, certificats, etc

Aspectes de gestió

Per examinar els aspectes de gestió, s'atendrà als següents requisits que, bé d'una manera explícita o implícita, apareixen regulats en la normativa vigent d'Administració electrònica. Aquests són els següents:

Dada única

Què s'analitza?

- ❖ **ASPECTE CLAU (INDICADOR).** Les dades de persones i territori que gestiona cada unitat funcional no han de tenir duplicitats ni inconsistències
- ❖ **VARIABLE PER MESURAR EL GRAU DE COMPLIMENT DE L'INDICADOR:** Qualitat de les dades existents i existència o no de duplicitats i / o inconsistències.

La situació actual.


A l'Ajuntament de Ripollet no hi ha un nucli corporatiu de dades sinó que les dades de ciutadans i empreses estan disperses en múltiples solucions i bases de dades

Els aspectes crítics

- ❖ Addicionalment a la dispersió existent de solucions, es destaca que no existeix un criteri únic i centralitzat per a la introducció dels tercers. Això provoca que a la majoria de bases de dades existents els tercers estiguin multiplicats, ja que és criteri de l'usuari com s'incorpora i com es descriu a cada ciutadà. Un bon nucli corporatiu requereix d'una organització totalment alineada
- ❖ Quant a la BBDD Ciutat, es destaca que l'usuari pot donar d'alta adreces a la seva discreció.
- ❖ La dispersió en el manteniment de les adreces té també implicacions en el que es refereix a la gestió de les notificacions, amb l'agregant addicional que estan totalment descentralitzades.
- ❖ Un altre aspecte relacionat és l'organització per al manteniment del nucli corporatiu. La dispersió de solucions i bases de dades no ajuda però tampoc s'ha establert una organització i, el que és més important, un responsable de garantir el manteniment dins de l'Ajuntament establint els corresponents permisos i validant el seu compliment per a tota l'organització.



Diagnòstic

	vermell	Les dades de l'Ajuntament estan en sistemes aïllats i no integrats, i no hi ha una base de dades estructurada de persones i territori.
	groc	Hi ha una base de dades amb la informació de persones i territori però necessita una depuració (duplicitats, dades errònies, ..) per poder parlar de dada única. La base de dades no afecta la majoria d'aplicacions de l'Ajuntament.
	verd	Les dades comuns (direcció, persones, ...) estan emmagatzemades a la base de dades corporativa per a totes les gestions realitzades a l'Ajuntament.

Gestió per processos

Què s'analitza?

- ❖ **ASPECTE CLAU (INDICADOR).** La gestió municipal ha d'estar orientada a una visió per processos, centrada a satisfer les demandes del ciutadà, en lloc d'una visió departamental, centrada en optimitzar les activitats de l'àrea
- ❖ **VARIABLE PER MESURAR EL GRAU DE COMPLIMENT DE L'INDICADOR** Grau de simplificació dels processos.

La situació actual

- ❖ No existeix un criteri de gestió uniforme per a totes les àrees, sent desigual el tractament dels diferents expedients i la gestió dels processos tant pel que fa referència a la metodologia i definició dels procediments com a la seva execució.
- ❖ La situació de gestió a les diferents àrees es caracteritza per una total fragmentació i dispersió en innumerables sistemes i solucions tant ofimàtiques (excel, word, access) com de sistemes de gestió (ja siguin aquests de desenvolupament propi, d'empreses, com d'altres administracions). A l'apartat de plataforma tecnològica es detallen totes les solucions de gestió identificades i als annexos s'incorpora la situació específica de gestió de cadascuna de les àrees municipals.
- ❖ La gestió administrativa ha estat sempre una assignatura pendent en l'Ajuntament. En no trobar al mercat una solució que s'adaptés a les seves necessitats, per part de l'equip d'informàtica municipal es va desenvolupar una solució pròpia en Visual Basic. Té una implantació desigual no sent utilitzada en molts departaments ni per a tots els expedients en aquelles àrees on sí s'utilitza.
- ❖ Actualment hi ha 120 procediments actius a aquesta plataforma durant l'any 2016 encara que el seu ús és desigual. A l'annex III s'incorporen els procediments actius i els expedients gestionats durant aquest any. Analitzant aquest llistat es pot observar que:
 - Ciutat i sostenibilitat és l'àrea que té el major nombre de procediments i expedients actius.
 - Donat el nombre d'expedients que apareixen al llistat no tots els expedients dels procediments actius estan gestionats per aquesta plataforma.

Els aspectes crítics

- ❖ Absència de metodologia i de visió procedimental estandarditzada. Necessitat d'incorporar pautes metodològiques per a la gestió procedimental.
- ❖ La decisió d'utilitzar el sistema d'expedients és unilateral. Cadascuna de les àrees decideix si utilitza o en què casos, les eines de gestió.

- ❖ Absència de normalització. Recentment es va publicar un Manual d'imatge corporativa que unifica cartellera, imatge, ..., però no s'incorpora cap instrucció per a l'elaboració dels diferents documents.
- ❖ Escassa utilització de mitjans electrònics en les gestions de l'Ajuntament. No està implementada, a nivell intern, la gestió electrònica amb caràcter general. Les úniques experiències de gestió electrònica són les realitzades a les diferents unitats amb altres Administracions accedint directament als sistemes proporcionats des d'aquestes.
- ❖ Trencament a totes les àrees de la gestió de l'expedient (independentment de la situació tecnològica existent, ja que la fase resolutòria es gestiona mitjançant eines ofimàtiques. Això comporta que l'expedient està totalment fragmentat.
- ❖ L'intercanvi de documents i gestions entre unitats es fa normalment mitjançant correu electrònic. Els departaments que accedeixen al sistema d'expedients disposen, addicionalment, d'una funcionalitat per gestionar els encàrrecs i avisos entre les respectives unitats que intervenen dins el mateix expedient.
- ❖ Gestió de notificacions amb greus problemes degut al fet de les duplicitats al nucli corporatiu. La gestió de notificacions està totalment descentralitzada la qual cosa comporta un agreujament de la situació.
- ❖ És indubtable que donada la situació actual, l'avanç a l'Administració electrònica requerirà no només aspectes tecnològics, sinó organitzatius, de gestió i normatius. Es farà necessari complementar l'avenç tècnic amb l'avanç en les altres vessants.

Diagnòstic

	vermell	Visió vertical de la gestió, orientada a satisfer les necessitats de les persones de cada àrea o departament.
	groc	Hi ha un cert grau d'integració funcional entre les Àrees o De departaments.
	verd	Visió per processos, orientada al ciutadà, en la qual les funcions de gestió que realitza l'Ajuntament s'integren en fluxos transversals corporatius basats en expedients.

Administració sense papers: gestió documental i arxiu

Què s'analitza?

- ❖ **ASPECTE CLAU (INDICADOR).** La utilització del document en paper ha de deixar pas a una gestió de l'expedient electrònic que permeti la gestió dels documents en format electrònic
- ❖ **VARIABLE PER MESURAR EL GRAU DE COMPLIMENT DE L'INDICADOR**
Existència o no d'una gestió documental integrada a la gestió d'expedients i amb components i funcionalitats de signatura electrònica

La situació actual

En aquests moments no hi ha cap organització ni sistemàtica de gestió documental tant a la fase del cicle actiu dels expedients com posteriorment a la Fase d'Arxiu.

Els aspectes crítics

- ❖ Els expedients són custodiats a cadascuna de les àrees que els generen amb l'excepció d'unes poques àrees que, per problemes d'espai, es traslladen a l'Arxiu.
- ❖ A l'arxiu, addicionalment al tractament en paper dels expedients, tampoc s'ha establert una dinàmica de gestió i organització dels expedients.
 - El quadre de classificació va ser realitzat fa uns anys (per mediació d'un Conveni amb la Diputació) i no està actualitzat.
 - El calendari de conservació dels documents està incomplet.
 - No es fan expurgacions dels documents ja que no hi ha un tècnic d'arxiu per poder signar l'eliminació. No totes les àrees envien els seus documents a l'Arxiu. Degut a la manca d'expurgació, hi ha greus problemes d'espai.
 - Tampoc s'han realitzat tasques de digitalització amb l'excepció de la digitalització de les actes de Ple que es va fer fa uns anys per mediació d'un Conveni amb la Diputació que va aportar els tècnics i el maquinari per a la realització d'aquesta tasca.
 - Es disposa d'una fitxa tipus de descripció NODAC (Desenvolupament de la ISAD per als arxius de Catalunya a iniciativa de l'Associació d'Arxivers de Catalunya i el Servei d'Arxius de la Generalitat) que es va aplicar dins del Conveni, a alguns dels procediments (per exemple, les llicències d'obres majors). Aquest treball no es va continuar.
 - El funcionament és molt rudimentari gestionant les transferències i els préstecs mitjançant eines ofimàtiques word
 - En conseqüència, no hi ha una política de gestió documental clara i necessària, com a pas previ abans de la incorporació de mitjans electrònics.
- ❖ Com ja s'ha comentat, a l'OAC s'estan digitalitzant els documents d'entrada però sense un criteri unificat.

- ❖ Quant a aspectes de consultes i difusió externes:
 - Les consultes externes són escasses (un màxim anual de 24 sol·licituds).
 - S'ha identificat a l'anàlisi un altre fons documental: El fons fotogràfic del CIP que es va elaborar en el marc d'un conveni amb una Editorial i per al que es va contar amb la participació de moltes famílies de Ripollet que van col·laborar amb l'aportació de documents. Disposen actualment de més de 3000 fotografies. Aquest fons està actualment sense difondre per manca de mitjans.
 - La no publicació del fons fotogràfic pot provocar la disminució de la participació de la ciutadania en noves experiències davant la manca d'utilització.

Diagnòstic

	vermell	Tota la gestió està basada en paper, proliferant la realització de còpies impreses del mateix document i/o alentint alguns processos a causa de la dificultat de localitzar un document o en espera de la signatura necessària per part del responsable.
	groc	S'accepten documents electrònics, però només per facilitar la tramesa. No hi ha una gestió documental i signatura integrada associada a la gestió d'expedients.
	verd	Gestió documental integral i signatura electrònica vinculades al gestor d'expedients permetent la Gestió de l'expedient electrònic.

Control de gestió

Què s'analitza?

- ❖ **ASPECTE CLAU (INDICADOR).** L'Ajuntament ha de poder avaluar i mesurar la qualitat dels serveis que presta i dels treballs que realitza
- ❖ **VARIABLE PER MESURAR EL GRAU DE COMPLIMENT DE L'INDICADOR;** Existència o no de quadres de comandament i indicadors de gestió

La situació actual

En aquests moments, el control de gestió es fa d'una forma totalment individualitzada a cadascuna de les àrees i sense un criteri unificat.


- A l'àrea econòmica, els indicadors que proporciona el sistema comptable són els bàsics i exigibles per la normativa.
- Les àrees que gestionen amb el gestor d'expedients disposen d'una sèrie d'indicadors de seguiment (control de terminis, informació de tramitació,...).
- L'OAC disposa dels indicadors del gestor de cues.
- Al Patronat de Cultura es disposa d'una sèrie d'indicadors proporcionats per la base de dades access.
- A l'àmbit de Justícia Social es disposa del programa Hestia (DIBA) que proporciona la majoria dels indicadors de l'àrea.
- Dins del PAME
 - S'ha trobat una solució panel de control que proporciona indicadors de control i qualitat de les instal·lacions.
 - Es disposa d'indicadors de seguiment de les actuacions realitzades.

Es detecta una necessitat i inquietud per disposar d'indicadors de gestió, basats en eines estàndard, que permetin en tot moment conèixer la situació i fer el seguiment dels diferents plans, la seva avaluació i les accions de millora corresponents per part de la direcció i gerència.

Els aspectes crítics

- ❖ La majoria dels indicadors existents o resideixen a les bases de dades sense cap integració ni visió global o son gestionats mitjançant eines ofimàtiques access. A més a més, en alguns casos els indicadors són proporcionats per solucions informàtiques d'altres Administracions i, per tant, no s'integren amb la informació gestionada directament per l'Ajuntament.
- ❖ Dificultat per poder obtenir una visió integrada departamental i impossibilitat actual per creuar informació entre departaments ja que no existeix un sistema d'informació transversal que pugui aglutinar totes les realitats de gestió existents.

Diagnòstic

	vermell	Només hi ha indicadors de gestió departamental sense una visió global per a tot l'Ajuntament
	groc	L'Àrea comparteix els indicadors de gestió genèrics de l'Ajuntament.
	verd	L'Ajuntament disposa, a més dels indicadors genèrics, d'indicadors específics per a la gestió departamental.

Aspectes tecnològics

Per examinar els aspectes tecnològics, s'atendrà als següents aspectes:

Adaptabilitat i maduresa tecnològica

Què s'analitza?

- ❖ **ASPECTE CLAU (INDICADOR).** Les infraestructures de l'Ajuntament han d'estar preparades i madures tecnològicament per a evolucionar cap a un model amb gran nombre d'usuaris externs i amb un alt intercanvi d'informació per mitjans electrònics
- ❖ **VARIABLE PER MESURAR EL GRAU DE COMPLIMENT DE L'INDICADOR;** Grau d'adequació tecnològica de les infraestructures existents si han de respondre a un increment de les consultes i tràmits interns i / o externs derivats de l'aplicació de la normativa d'administració electrònica

La situació actual i els aspectes crítics

- ❖ La situació tecnològica municipal pateix de la falta d'inversió dels últims anys derivat de la crisi. La última inversió va ser, fa més de 6 anys, en el Pla E on es va aprofitar per renovar la connexió entre alguns dels edificis i renovar part de la microinformàtica.
- ❖ La connexió existent entre els edificis municipals és desigual. Actualment el desplegament de la xarxa permet connectar sis edificis municipals (els edificis principals estan connectats amb fibra òptica) quedant per connectar els edificis municipals següents (agrupats per sectors):
 - Policia Local / PAME
 - Policia Local / CIP Molí d'en Rata
 - CIP Molí d'en Rata / Rodeta
 - Ajuntament / Oficines IBIS
 - Ajuntament / Biblioteca
- ❖ La solució actual de connexió a Internet és fa mitjançant una línia ADSL de 12Mb d'entrada i 1 Mb de sortida clarament insuficient per atendre totes les necessitats derivades de l'aplicació del Pla director d'administració electrònica tant a la seva vessant interna com externa.
- ❖ La situació en el que es refereix a microinformàtica presenta els mateixos problemes de la falta d'inversió:
 - Els ordenadors més moderns, com s'ha indicat tenen una antiguitat de més de 6 anys.
 - El sistema operatiu Windows XP està obsolet, i els paquets ofimàtics Microsoft Office 2003, ambdós discontinuats a l'abril de 2014.
 - Quant a les impressores, aquestes estan obsoletes i moltes de les impressores departamentals fa temps que han esgotat el seu cicle de vida. Algunes avariades no s'han renovat. D'altres, tot i que continuen

funcionant, s'utilitzen només per a documents interns perquè la qualitat de la impressió ja no és acceptable. Les més noves provenen de contractes de lloguer o pagament per ús.

❖ Quant als servidors, actualment existeix la següent infraestructura:

Servidor	Funció principal	Sistema Operatiu	Memòria (MB)	Emmagatzematge (GB)
HP Proliant DL380 G3	Firewall	Windows 2003 Server	2048	30
HP StorageWorks AiO600	Servidor d'arxius Ajuntament de Ripollet	Windows 2003 Storage Server	2048	1000
HP Proliant DL320 G5	Magatzem Comunicació-Ràdio	Windows 2008 R2	4096	1700
HP Proliant ML150 G5	Magatzem Correu electrònic fora de bústia	Windows 2008 R2	2048	2000
HP StorageWorks AiO600	Servidor d'arxius Comunicació-Ràdio	Windows 2003 Storage Server	1024	1000
HP Proliant DL580 G5	Virtualització amb Hyper-V	Windows 2008 R2	32768	1500
HP Proliant DL580 G5	Virtualització amb Hyper-V	Windows 2008 R2	32768	750
HP Proliant DL380 G6	Virtualització amb Hyper-V	Windows 2008 R2	12288	750
Servidor virtual	Firewall secundari	Windows 2003 Server	2048	250
Servidor virtual	Control de Presència - Gestió de permisos	Windows 2003 Server	1024	1000
Servidor virtual	Servidor SQL 2008	Windows 2008 R2	8192	220
Servidor virtual	Controlador de domini	Windows 2003 Server	2000	126
Servidor virtual	Servidor SQL 2000 - servidor aplicacions diverses	Windows 2003 Server	2048	252
Servidor virtual	Servidor RDP	Windows 2003 Server	4096	35
Servidor virtual	Servidor WSUS - DNS - Secundari de domini	Windows 2003 Server	1024	425
Servidor virtual	Servidor Entorn Ekon Unit4	Windows 2008 R2	4096	200
Servidor virtual	Servidor impressió	Windows 2008 R2	2048	200
Servidor virtual	Servidor web	Windows 2008 R2	6144	250



Servidor virtual	Servidor wordpress (intranet, biblioteca, PMC, CIP, Cita prèvia, Educació, MesSalut)	Windows 2008 R2	2048	65
HP Proliant ML350PT08	Virtualització (Propietat de DIBA) Exchange Ripollet.cat			

Diagnòstic

	vermell	Les solucions estan obsoletes tecnològicament, i no van a poder respondre als requeriments de gestió, relacions internes i externes que planteja la normativa vigent d'administració electrònica.
	groc	Les solucions estan basades en una tecnologia adequada per a les necessitats actuals, però seria convenient que evolucionessin a tecnologies més acords amb els requisits d'interoperabilitat i accés electrònic que planteja la normativa. Aquests requisits poden ser des d'atendre una major demanda de usuaris a garantir la multicanalitat mitjançant serveis web.
	verd	Les solucions són escalables, obertes a l'intercanvi d'informació i estan preparades per a una demanda de serveis creixent per part dels ciutadans i altres Administracions.

Plataforma de gestió i Integració tecnològica

Què s'analitza?

- ❖ **ASPECTE CLAU (INDICADOR):** Existència d'una plataforma base de gestió. Addicionalment, qualsevol solució de caràcter vertical ha d'estar integrada amb solucions de gestió transversals compartides amb altres unitats (expedients, gestió documental, porta signatures, registre, ...).
- ❖ **VARIABLE PER MESURAR EL GRAU DE COMPLIMENT DE L'INDICADOR;** Existència de la plataforma base i grau d'integració dels aplicatius existents amb les solucions d'índole corporatiu així com amb la resta de solucions departamentals

La situació actual

- ❖ No existeix una plataforma global de gestió. Els sistemes actualment existents són els següents:
 - Solucions per a la prestació de serveis electrònics
 - Seu electrònica i govern obert. Solució AOC. Incorpora els següents serveis
 - Perfil del contractant AOC
 - E TAULER
 - efact
 - Accés a serveis ORGT
 - E Notum
 - Solució de cita prèvia, desenvolupament propi pel Departament d'Informàtica
 - Catàleg de processos portal. Desenvolupament propi
 - Venda d'entrades auditori del mercat vell (JAVAJAN)
 - Front office Deporwin
 - APP Ciutat (Mostrarium)
 - Sistemes troncats de gestió
 - Sistema de gestió econòmica (Unit4)
 - Solució de gestió de compres Conmet (Acord PDM).
 - Solució de gestió de padró (Absis)
 - Solució de gestió nòmina
 - Ajuntament (SAVIA)
 - Patronat Ocupació: SAGE/ Logic control
 - Solució de control de presència
 - Cronos (Ajuntament)
 - PAME
 - Respecte a la gestió existeixen nombroses solucions de gestió
 - Sistema de gestió de registre i expedients. Desenvolupats per Informàtica en Visual basic

- Sistema de registre PAME
 - Solucions ofimàtiques (excel, accés, word). Degut a la seva massiva utilització, s'ha incorporat un annex per descriure la seva aplicació a la gestió en les diferents àrees i unitats.
 - Gestió d'inscripcions
 - Deporwin (PAME)
 - Enginy Digital. Patronat de Cultura
 - Gestió de cementiris. Software Apeiron.
 - Museumplus (CIP).
 - Eurocop (Policia)
 - Sistema global de gestió (PAME).
 - Panel de control (PAME).
 - Solucions d'altres Administracions
 - Diputació
 - Programa Hestia- Serveis socials (Diputació)
 - Programa Sierra -Biblioteques (abans, Millenium) de l'empresa Innovative Interfaces
 - Seguretat alimentària (DIBA)
 - Generalitat
 - Ajuts Generalitat (PIRMI i Habitatge).
 - Altres subvencions Generalitat (PUOSC,...)
 - Consell Comarcal
 - Programa Beques escolars (Consell Comarcal)
 - Open GEO (juntament amb Consorci AOC).
 - Solucions amb gestió externalitzada a altres Administracions
 - ORGT
 - Solucions amb gestió externalitzada amb empreses
 - Centre Obert. (Iniciatives i programes)
 - SAD (Cooperativa SUARA)
 - Cementiri municipal (Funerària)
 - Protectora d'animals (Fundació Daina)
 - Gestió de prevenció
 - Egarsat
 - Mutua: Sanitas
 - Accident laboral.
 - Asepeyo,
 - Egarsat
 - Altres serveis externalitzats: Gestió de recursos via judicial (amb eines ofimàtiques).
- ❖ L'any 2015 es va intentar implantar sense cap èxit la plataforma de tramitació de l'AOC i després de varis mesos de posada en marxa, es va decidir treure degut a les innombrables incidències
- ❖ Pel que fa a aspectes d'integració, es destaquen els següents:
- Les aplicacions de registre i expedientes estan integrades entre sí però la integració no és bidireccional.
 - L'aplicació de gestió econòmica està integrada amb la gestió tributària i amb l'aplicació de gestió de nòmina.
- ❖ Es destaquen dues iniciatives per part de l'equip d'Informàtica
- En el seu moment es va intentar realitzar el desenvolupament de la fase resolutòria però no es va aconseguir finalitzar el treball.

- Per part d'un membre del Departament d'Informàtica, i com a objectiu d'un treball de final de carrera a l'UAB (a l'any 2009), es va analitzar i desenvolupar (com a prototipus i dins d'una màquina virtual) els components necessaris per a la relació amb el ciutadà (mòdul d'identificació, registre electrònic, consulta ciutadana). Aquest treball de desenvolupament de la Plataforma Telemàtica de Serveis Administratius (PTSA) es va intentar estendre a la plataforma de gestió però no van aconseguir el suport necessari. Degut a la manca de suport, la plataforma no va evolucionar i, com a conseqüència, actualment està obsoleta.

Els aspectes crítics



- ❖ Elevada fragmentació de la gestió en les diferents solucions i sistemes (ofimàtics, desenvolupament propi, solucions d'altres Administracions, solucions d'empreses, gestió externalitzada, tant a altres Administracions com a empreses.
- ❖ L'aplicació de gestió d'expedients va ser desenvolupada fa més de 10 anys. A l'anàlisi de la solució es va identificar que és una bona eina per a una gestió bàsica dels expedients.
 - Disposa de les funcionalitats per:
 - Definir el fluxgrama dels procediments permetent una tramitació oberta
 - Incorporar documents als expedients.
 - Incorporar dades (variables) per explotar la informació associada a cada procediment
 - Incorpora indicadors de seguiment dels expedients atenent a diferents criteris: temps de realització dels tràmits.
 - Quant als aspectes crítics s'han identificat els següents aspectes:
 - Encara que existeixen funcionalitats per definir variables, es a dir, dades específiques als expedients, es detecta que algunes de les àrees que sí utilitzen el sistema no estan utilitzant aquesta funcionalitat, el que comporta que hagin d'usar eines complementàries (majoritàriament excels) per controlar la informació estadística relacionada amb els expedients que es gestionen.
 - L'explotació estadística és addicionalment al punt anterior un altre dels motius de la manca d'ús de l'aplicatiu d'expedients. De vegades per desconeixement de les funcionalitats o per una major necessitat d'agilització en la gestió.
 - Algunes àrees van començar utilitzant el sistema però després van decidir deixar d'utilitzar-lo. El seu ús és totalment desigual utilitzant-se, principalment, en l'àmbit de Ciutat i sostenibilitat.
 - No contempla el cicle de vida complet de l'expedient a la seva fase resolutòria. Això comporta que la fase resolutòria es faci mitjançant eines ofimàtiques quedant trencat l'expedient al final de la seva gestió.
 - Degut al fet de que no es va evolucionar, la solució no incorpora actualment les funcionalitats per gestionar l'expedient electrònic:
 - L'aplicatiu no està preparat per gestionar mitjançant signatura electrònica ni amb un sistema de gestió documental. Així no permet fer la integració amb un



quadre de classificació ni gestiona el document electrònic amb les metadades i els requisits establerts a les Normes tècnics de documents electrònics i Normes tècniques per a la interoperabilitat.

- No permet la incorporació electrònica dels documents mitjançant eines de digitalització conservant els atributs del document electrònic.
 - No permet generar l'índex electrònic que és un requisit establert per a la generació de l'expedient electrònic (establert a la Norma tècnica de l'expedient electrònic).
- La manca d'evolució també ha comportat que la solució no disposi dels components per poder oferir una completa administració electrònica:
 - Components de registre electrònic
 - Components de consulta electrònica dels expedients
 - L'evolució plantejada i definida fa més de 6 anys era correcta i en aquest moment hauria permès tenir una plataforma amb la majoria dels components exigibles (amb l'excepció dels requeriments del document electrònic i que en aquell temps no estaven encara definits).
- ❖ Pel que fa als aspectes d'integració:
 - La integració entre el registre i el gestor d'expedients no és completa. Això comporta una càrrega de treball extra per part del personal de l'OAC que ha de introduir dues vegades la informació
 - La integració del sistema de gestió econòmica amb el sistema de gestió tributari i amb el sistema de gestió de nòmina no és automàtica havent-se de realitzar cada vegada tasques de verificació i comprovació per tal de poder afinar el treball.
 - El sistema de gestió econòmica realitza la integració amb altres solucions externes (Teseo, etc) mitjançant l'intercanvi de fitxers o la incorporació directa en els sistemes d'aquestes administracions.
 - ❖ S'adverteixen duplicitats quant als Patronats en el referent a solucions generals:
 - Duplicitats respecte a la gestió de nòmina (SAVIA, SAGE LOGIC CONTROL)
 - Duplicitats quant a serveis externs: gestió de prevenció i d'accidents laborals (Asepeyo, Egarsat).

Diagnòstic

	vermell	No existeix una plataforma de base i les solucions no estan integrades amb cap aplicatiu corporatiu ni del mateix departament.
	groc	La plataforma de base no està evolucionada i les solucions estan integrades parcialment.
	verd	Les solucions estan integrades, tant verticalment com amb les eines corporatives (gestió d'expedients, registre, gestió econòmica, ...), conformant un model integrat

Adequació de l'Organització

L'objectiu és determinar si existeix, a l'Ajuntament de Ripollet, algun Departament que disposi de la legitimitat necessària per a liderar el progrés i l'evolució de l'organització cap a l'Administració Electrònica.

Amb l'objectiu d'avaluar l'adequació de l'organització de l'Ajuntament de Ripollet a les obligacions que es deriven de l'aplicació de l'administració electrònica, s'han definit tres indicadors de caràcter global.

Adaptació organitzativa

Què s'analitza?

- ❖ **ASPECTE CLAU (INDICADOR):** Mesura si l'Ajuntament ha adaptat la seva organització per poder fer front als canvis que introdueix l'administració electrònica, adequant la seva estructura organitzativa i establint plans de formació específics.
- ❖ **VARIABLE PER MESURAR EL GRAU DE COMPLIMENT DE L'INDICADOR:** Canvis en l'estructura organitzativa, creació d'òrgans específics per a l'adaptació a la normativa d'administració electrònica i / o plans de formació que s'han realitzat fins a la data

La situació actual

- ❖ A nivell organitzatiu es destaca la creació dels àmbits i de la seva estructura organitzativa liderada pels Coordinadors d'àmbit amb la finalitat de tenir una visió conjunta i unificada de les àrees municipals.
- ❖ Un dels àmbits és el de Governança i que té assignades la funció de desenvolupament de procediments interns a l'administració que siguin facilitadors de les polítiques públiques (amb el ciutadà com a protagonista principal). Dins d'aquest àmbit es coordinen una sèrie d'àrees transversals i amb competències en l'evolució electrònica municipal:
 - Informàtica
 - OAC, que garanteix la atenció multicanals als ciutadans
 - Recursos Humans
 - Serveis econòmics
 - Serveis jurídics
 - Administració electrònica i transparència



Els aspectes crítics

- ❖ El principal aspecte crític que s'ha identificat és l'absència, actualment, d'una unitat, (que hauria d'estar ubicada dins de l'àmbit de Governança) per executar els canvis, impulsats des de l'àmbit, amb caràcter organitzatiu, metodològic i procedimental i que treballi, tant amb Informàtica municipal com amb la resta d'unitats, en el desenvolupament de totes les actuacions que s'identifiquin en el Pla Director. Va existir una unitat d'organització però a l'actualitat no existeix cap personal assignat.
- ❖ Es destaca també la necessitat de reforçar la unitat d'arxiu atenent a l'especial transcendència d'aquesta figura organitzativa en el desenvolupament de l'administració electrònica i en el tractament dels documents i expedients electrònics.
- ❖ Altre dels aspectes crítics és el de la formació en els diferents aspectes que conformen l'Administració electrònica i els seus requeriments claus, que haurà de reforçar-se per garantir la continua adequació de la gestió a les àrees.

Diagnòstic

vermell	L'organització de l'Ajuntament no està preparada per a les necessitats que planteja la normativa reguladora de l'Administració electrònica, tant pel que fa a l'estructura departamental com a la capacitació dels seus recursos humans.
groc	S'han realitzat alguns canvis administratius, plans estratègics i participat en accions formatives destinades a avaluar l'impacte de les diferents normatives i a comprendre el seu impacte en l'organització.
verd	L'Ajuntament ha emprès reformes organitzatives, plans de modernització i de formació, que li permeten progressar adequadament cap al nou tipus d'organització que demana l'Administració electrònica

Adaptació normativa

Què s'analitza?

- ❖ **ASPECTE CLAU (INDICADOR):** Mesura si l'Ajuntament ha adaptat la seva normativa, adoptant regulacions en aquesta direcció (seu electrònica, registre electrònic, ...). Es té en compte també els requeriments de la LOPD.
- ❖ **VARIABLE PER MESURAR EL GRAU DE COMPLIMENT DE L'INDICADOR:** Nombre de regulacions i / o normes adoptades per l'Ajuntament per avançar en el compliment de la normativa que regula l'Administració electrònica

La situació actual

- ❖ A l'any 2015 es va aprovar l'Ordenança d'administració electrònica de l'Ajuntament de Ripollet i aquest any es va realitzar la seva incorporació dins de la seu electrònica.
- ❖ Existeix una certa centralització dels Convenis en matèria d'interoperabilitat però sense estendre a tots els serveis que existeixen ni tampoc amb una aplicació generalitzada a totes les àrees.

Els aspectes crítics

- ❖ Quant a l'ordenança:
 - L'ordenança d'administració electrònica actualment publicada haurà d'adaptar-se a les noves normatives de procediment administratiu i de règim jurídic.
 - L'ordenança no incorpora cap article sobre la responsabilitat en el manteniment de la informació i caldria tenir-lo en compte a la nova redacció.
 - A la nova redacció, s'haurien de clarificar les normes comuns per a l'Ajuntament i els seus Patronats
- ❖ Donada la gran quantitat d'unitats que interaccionen amb altres Administracions, seria convenient tenir una visió unificada normalitzant tant l'adopció dels Convenis amb altres Administracions com el protocol comú de permisos i accessos.
- ❖ Un altre aspecte crític serà el del protocol per al manteniment de la dada única ja que serà fonamental per a garantir l'evolució en el projecte global
- ❖ Finalment, en el cas dels Reglaments de registre i atenció ciutadana, en fase de elaboració, es recomana la revisió, adaptació als últims canvis normatius i la seva aprovació ja que són dos aspectes troncats d'afectació a totes les àrees.
- ❖ S'han declarat alguns fitxers de caràcter personal per als que existeix un responsable declarat per a cada fitxer. No estan declarats tots els fitxers existents ni està totalment estandarditzada la política de protecció de dades personals d'una forma uniforme per a tot l'Ajuntament i els seus Patronats.

Diagnòstic

	vermel	L'Ajuntament no ha adoptat cap regulació interna ni impulsat cap acord amb altres administracions per impulsar l'Administració electrònica.
	groc	Existeixen algunes mesures normatives però estan en fase de discussió o paralitzades.
	verd	L'Ajuntament ha adoptat mesures de caràcter normatiu que li garanteixen estar adaptada a les necessitats que planteja la Llei (Registre electrònic, Seu electrònica, ..).

Imatge corporativa, difusió i comunicació

Què s'analitza?

- ❖ **ASPECTE CLAU (INDICADOR):** Imatge corporativa i unificada per a tot l'Ajuntament
- ❖ **VARIABLE PER MESURAR EL GRAU DE COMPLIMENT DE L'INDICADOR:** Existència d'un manual d'imatge corporativa i d'una unitat que garanteix el seu compliment per a tota l'organització

La situació actual

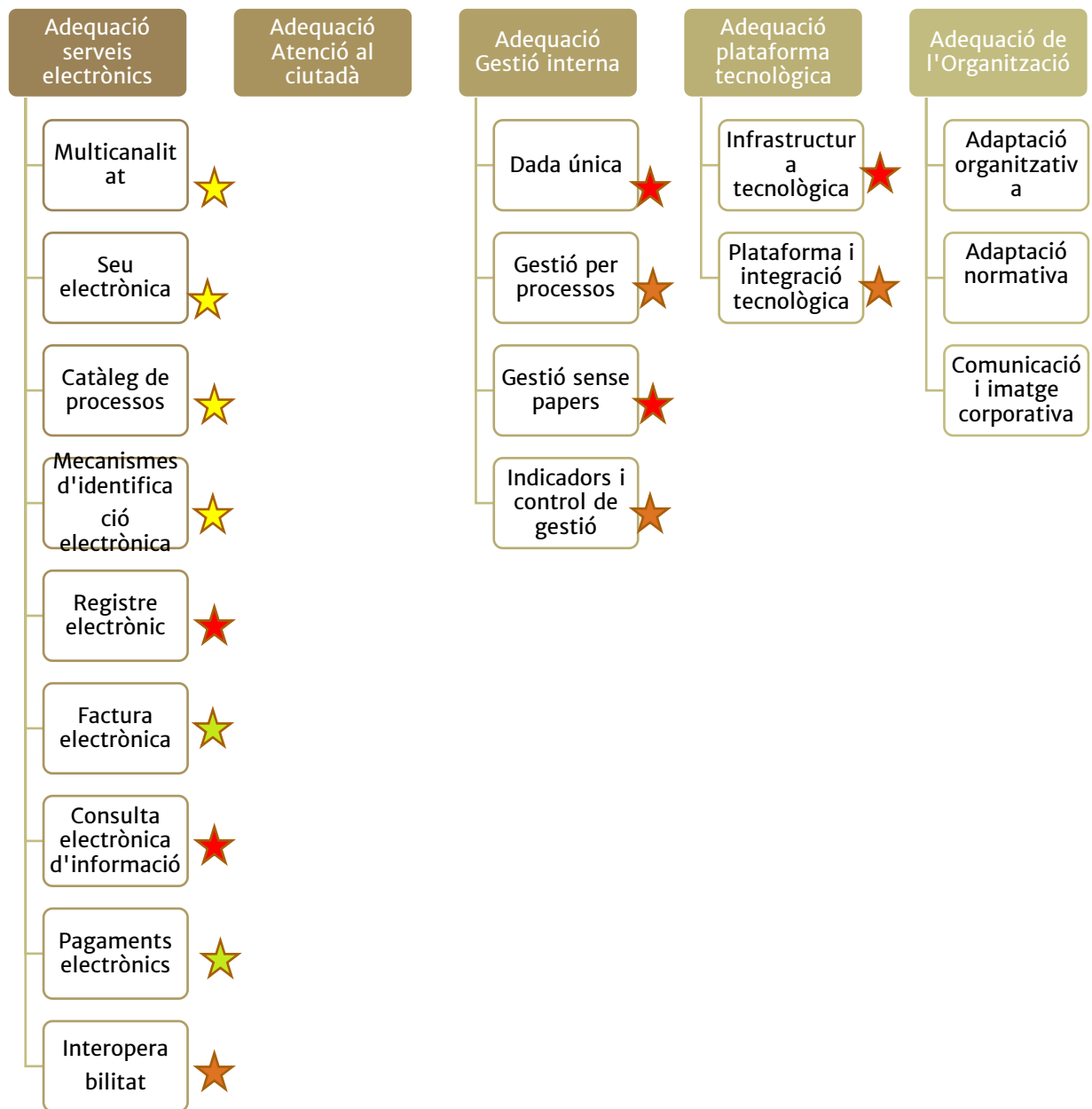
- ❖ El Departament de Comunicació té tres vessants:
 - Premsa i Comunicació
 - Mitjans de comunicació municipals
 - Imatge corporativa
- ❖ Quant a la coordinació de la imatge corporativa, recentment, s'ha elaborat el Manual d'imatge corporativa on es defineix el nou escut municipal i s'estableixen els criteris de disseny d'imatge, tipografia, cartelleria, utilització de la marca i elements per a la difusió i comunicació des de les diferents unitats.
- ❖ Pel que fa als mitjans de comunicació municipals,
 - Des d'aquesta àrea es coordina la difusió i comunicació mitjançant els següents canals:
 - BR (Butlletí de Ripollet),
 - L'Agenda de Ripollet,
 - Ripollet Ràdio,
 - Xarxes socials InfoRipollet a Twitter i Facebook i el canal Ripollet TV a YouTube
 - El Departament de comunicació s'encarrega, per tant, de la redacció única de tots els mitjans i produeix continguts en els formats ràdio, vídeo, premsa i web.
- ❖ La comunicació institucional es canalitza mitjançant l'apartat de notícies i agenda de les webs municipals. La relació amb premsa i altres mitjans de comunicació és també una altra de les atribucions del departament.
- ❖ Addicionalment, es destaca la participació en el portal transparència, assegurant amb les diferents àrees la difusió dels continguts.
- ❖ S'utilitzen diferents solucions per realitzar les maquetacions i edicions de continguts: indesign, photoshop. Atenent als treballs que han d'utilitzar, disposen del sistema operatiu MAC.

Els aspectes crítics

- ❖ El principal aspecte crític a destacar és el de la imatge corporativa ja que fins a aquest moment, estava molt dispersa en tots els departaments. El fet de disposar d'una imatge corporativa unificada per a totes les àrees ajudarà a normalitzar i homogeneïtzar la difusió i comunicació. Per part del Departament de comunicació s'haurà de vetllar pel compliment de les directrius establertes.
- ❖ Alguns departaments havien començat a establir iniciatives comunicatives independents però en aquest moments s'ha unificat el criteri. Segueixen existint alguns blogs (com els del Patronat de cultura) però aquests tenen la seva justificació i importància donat la seva especificitat.
- ❖ Un altre aspecte crític és el relacionat amb el manteniment, de forma constant, de la informació que fa que algunes iniciatives transversals decaiguin. Aquest és el cas de l'app municipal i pot ser també el cas del portal de transparència recentment posat en marxa. Ambdues iniciatives requereixen un manteniment constant per garantir la continua fiabilitat de la informació.

Diagnòstic global

Visió dels diferents aspectes analitzats



DAFO GLOBAL

Debilitats	<ul style="list-style-type: none"> • Manca d'una unitat d'Organització que vetlli per l'execució funcional del Pla Director • Infraestructura tecnològica que necessita ser reforçada prèviament abans d'abordar els canvis. • Manca d'una plataforma homogènia per a garantir l'expedient electrònic. • Absència de cultura homogènia de la dada única i de les implicacions quant al seu manteniment. • Seu electrònica incompleta i amb molt pocs serveis de gestió directa municipals. • Dispersió de la informació del catàleg de procediments i del seu manteniment el que obligarà a normalitzar tots dos abans d'estendre la seu electrònica. • La base per a la gestió diària de les àrees segueix sent el paper de manera que cal reforçar la formació i la cultura administrativa en la gestió electrònica. • Manca d'integració entre algunes solucions el que ocasiona molta feina manual. • Fins que no es disposi d'automatismes es dedicarà molt de temps i esforç a mantenir la informació exigida (Portal de Transparència). 	Amenaces
	<ul style="list-style-type: none"> • Diversitat en la estratègia electrònica i de gestió. Necessitat d'evitar la duplicitat de solucions en Patronats i de dispersió d'esforços. • Manca de compliment dels terminis establerts per les lleis d'aplicació de l'Administració Electrònica. • Inseguretat jurídica, en no aplicar-se les disposicions de l'Ordenança d'Administració Electrònica. • Inexistència d'un pla de formació específic en Administració electrònica i les seves implicacions. • Altres administracions públiques ja estan més avançades. • La pressió sobre els diferents col·lectius obligats a la relació electrònica a partir del mes d'octubre. Desequilibris entre les diferents Administracions i la seva relació amb la ciutadania. 	



Fortaleses	<ul style="list-style-type: none"> • Hi ha l'imprescindible suport i lideratge polític. • L'existència de l'Àmbit de Governança garanteix la coordinació, impuls i seguiment del Pla Director (encara que hagi de ser reforçat amb la unitat d'organització). • L'existència de Coordinadors d'àmbit afavoreix la coordinació i el seguiment per les àrees dels diferents projectes que es vulguin escometre. • Hi ha un alt coneixement tècnic dels requeriments i especificacions tècniques que es necessiten, el que facilitarà la posada en marxa del nou model de gestió • Canals consolidats i amb personal format (OAC) el que facilitarà l'assumpció dels nous serveis als ciutadans • Existeix un coneixement clar de perquè van fracassar iniciatives anteriors. Això facilitarà que no es repeteixin els mateixos errors • Es disposa del suport econòmic necessari per afrontar la posada en marxa del projecte global 	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilitat de tenir contrast i bones pràctiques establint aliances i mecanismes de col·laboració amb altres ajuntaments amb experiències reals. • Possibilitat de planificar, establir i coordinar l'evolució conjunta de l'Ajuntament i dels Patronats a l'Administració electrònica. • Voluntat cap al canvi i la millora en la gestió. • Reducció de càrregues administratives que comporta la gestió electrònica. Possibilitat de repensar la gestió abans d'implementar les noves solucions. • Establir un nou marc de relació amb Generalitat de Catalunya, DIBA i altres Ajuntaments que permeti reaprofitar millor les solucions conjuntes. 	Oportunitats
------------	---	---	--------------

ANNEXOS

Annex I. Catàleg de processos publicats a la seu electrònica

- Impresos genèrics i procediments de tramitació en línia
 - Instància o sol·licitud genèrica [PDF](#)
 - Correu a l'OAC [ONLINE](#)
 - Domiciliació bancària de pagaments [ONLINE](#)
 - Consultes RDL 4/2012 [ONLINE](#)
- OAC
 - Alta considerant 3 subtipus: alta per naixement, alta general i alta d'ofici
 - Baixa
 - Canvi de domicili
 - Sol·licituds de certificats padró: convivència, domicili
 - Certificat de béns
 - Certificat de deutes amb l'Ajuntament
 - Sol·licitud de finestra única
- Policia Local
 - Declaració de renúncia d'un vehicle
 - Permís de targeta d'armes
- Recursos humans. Selecció de personal a l'Ajuntament
 - Imprèss sol·licitud participació selecció de personal
 - Imprèss sol·licitud participació selecció per policia local
- Salut Pública
 - Alta al cens d'animals de companyia. Sol·licitud de llicència per a la tinença i conducció de gossos potencialment perillosos.
 - Autorització sanitària de funcionament per a establiments de pírcing, tatuatges i micropigmentacions (Alta, baixa o modificació)

- Instal·lacions de risc en la transmissió de legionel·la
- Oficina municipal d'informació i defensa del consumidor
- Seguretat Alimentària
- Secretaria general
 - Alta al registre municipal d'entitats
- Serveis econòmics
 - Domiciliació bancària de tributs
- Serveis municipals
 - Comunicació prèvia per espectacles públics i activitats recreatives
 - Llicència d'ocupació de la via pública amb vetlladors i taules de cafè
 - Lloguer places d'aparcament
 - Règim de comunicació (annex III Llei 20/2009 o annex II Llei 16/2015)
 - Règim de declaració responsable (annex I Llei 16/2015 o LSA)
 - Sol·licitud de llicència municipal ambiental
- Serveis socials
 - Beques escolars (menjador, llibres)
 - Targeta aparcament de vehicles per a persones amb mobilitat reduïda
- Tresoreria
 - Bonificació a famílies nombroses de l'Impost sobre béns immobles
 - Canvi dades de la domiciliació bancària per tributs
 - Devolució ingressos indeguts
 - Exempció taxa d'escombraries domèstiques
 - Impost increment valor terrenys-liquidació plusvàlua
- Urbanisme
 - Assabentat d'obres menors per habitatges
 - Llicència d'obres majors
 - Llicència d'obres menors


Annex II. Diagnosi dels diferents àmbits de gestió municipals




Introducció

A continuació, s'incorpora el detall de situació de cadascuna de les àrees analitzades

Àmbit de Presidència

Diagnosi de gestió de Secretaria



Secretaria				
Sistemes de gestió	Proveïdor	Diagnòstic de situació. Aspectes crítics	Transversalitat. Interrelació de la gestió amb altres unitats	Relació amb altres AAPP
Sistemes de Gestió Corporatius				
	Gestió dels Decrets i dels Acords (Junta de Govern i Ple)	<ul style="list-style-type: none"> La gestió dels Decrets i dels acords es fa mitjançant eines ofimàtiques. Les àrees envien les propostes a Secretaria i aquesta gestiona la fase resolutòria: <ul style="list-style-type: none"> En el cas dels Decrets, les àrees preparen les propostes i en Secretaria s'elaboren els Decrets i es gestionen les signatures. En el cas dels Acords, es gestionen les convocatòries a les sessions i les ordres del dia. En el cas dels Decrets es destaca que la incorporació del nombre del Decret es fa mitjançant una màquina d'escriure. El llibre de Decrets és fa també d'una forma totalment artesanal. Les actes de sessions es graven i una persona de Secretaria transcriu el resultat de la gravació dins de l'acta. Adicionalment, les actes del Ple es graven i es publiquen dins del portal. Les actes gravades no estan editades i tampoc incorporen les signatures electròniques. Per tant, es transcriuen igualment les actes de forma manual. 	<ul style="list-style-type: none"> La gestió de les resolucions afecta a totes les àrees de gestió Al ser la gestió totalment ofimàtica, les àrees no disposen de cap informació sobre el circuit d'aprovació i de signatura de les seves propostes. La gestió de les diferents convocatòries es fa mitjançant mail, en el cas de la Junta de Govern. En el cas del Ple, es notifica mitjançant notificació directa per notificador (a l'anterior legislatura es va intentar fer la notificació via eNotum però no va prosperar perquè alguns membres de la Corporació (d'aquell moment) no sabien com utilitzar la plataforma. 	<ul style="list-style-type: none"> Per a la publicació dels assumptes s'utilitza el sistema e tauler del Consorci AOC No es fa control a la publicació de les dades personals contingudes als documents publicats.

			<ul style="list-style-type: none">Quant a l'organització de la documentació es destaca que disposen de carpetes compartides però, malgrat això, cada persona té els seus documents i una carpeta pròpia. No treballen tots sobre el mateix document.		
	Assessorament jurídic		<ul style="list-style-type: none">El Departament presta assessorament jurídic a totes les àrees de gestió. Els informes jurídics es fan mitjançant eines ofimàtiques.		
	Contractació		<ul style="list-style-type: none">El Departament assumeix la gestió de la contractació (amb l'excepció de la contractació d'obres (que es gestiona a l'àmbit de Ciutat i sostenibilitat). El funcionament és el següent:<ul style="list-style-type: none">Les àrees envien els plecs tècnics i, de vegades, també un esborrany dels administratius. Contractació revisa els plecs i elabora (en el seu cas) el plec administratiu.La fase de publicació es gestiona a les diferents unitats. Per això totes elles accedeixen al perfil del contractant del Consorci AOCContractació organitza les convocatòries de les taules de contractació.Les àrees elaboren l'informe tècnic i l'avaluació global contemplant l'informe econòmic on participa Intervenció.	La gestió de la publicació està molt descentralitzada i seria convenient unificar-la garantint un únic criteri pel que fa als terminis, costos, relació amb altres Administracions, etc	
	Responsabilitat patrimonial		<ul style="list-style-type: none">Dins del Departament es gestionen els informes jurídics dels expedients de responsabilitat patrimonial.Aquests expedients estan actualment paralitzats per manca de personal suficient a l'àrea.		

	Gestió dels recursos		<ul style="list-style-type: none"> La gestió dels recursos via judicial es fa de forma externalitzada 		
	Gestió de l'inventari municipal		<ul style="list-style-type: none"> La diagnosi de la gestió de l'inventari municipal s'ha incorporat dins de l'Àrea d'Intervenció. Per no ser redundants, ens remetem a aquest detall 		
	Gestió dels Convenis		<ul style="list-style-type: none"> Per part de Secretaria es revisen els Convenis elaborats prèviament des de les àrees gestores. No hi ha un control centralitzat de tots els convenis signats. 	<ul style="list-style-type: none"> Necessitat de tenir una visió centralitzada dels Convenis signats amb altres Administracions i de l'extensió dels seus efectes (permisos) a les diferents àrees municipals 	
	Registre d'entitats		<ul style="list-style-type: none"> Dins de l'àrea de Secretaria es gestiona un registre d'entitats però no està actualitzat ni tampoc es gestionen les possibles modificacions. Principalment es contemplen les entitats cíviques malgrat que el registre hauria de ser general per a totes les entitats. En aquest últim sentit, es destaca que als Patronats (Cultura i Esports) existeixen també altres registres d'entitats que no estan sincronitzats amb el general 	<ul style="list-style-type: none"> Una gran part de les àrees realitzen actuacions relacionades amb les entitats i s'estan duplicant moltes tasques de control de les dades associades a les mateixes (degut a la manca d'actualització del registre principal). 	
Arxiu					
<ul style="list-style-type: none"> S'incorpora separadament l'àmbit d'arxiu motivat per l'especial transcendència que tindrà en el desenvolupament de l'Administració electrònica. En aquests moments no hi ha un tècnic d'arxiu centrant-se la responsabilitat en una persona amb la titulació però sense la categoria ja que és una auxiliar. A la diagnosi s'ha posat de manifest la necessitat de reforçar aquesta àrea tant en el que fa referència a les solucions tecnològiques com quant als conceptes i gestió de l'arxiu en un context electrònic. 					
	Quadre de classificació		<ul style="list-style-type: none"> Fa anys (mitjançant un Conveni amb la Diputació) es va realitzar un quadre de classificació que s'està mantenint per l'auxiliar d'Arxiu 		
	Fitxa documental		<ul style="list-style-type: none"> Existeix una fitxa documental que va ser definida fa anys (en el marc del mateix conveni) 		
	Calendari de conservació		<ul style="list-style-type: none"> El calendari de conservació va ser realitzat també per la Diputació però no es va continuar amb aquest treball 		

	Transferències i Gestió de préstecs		<ul style="list-style-type: none">No es reben documents de totes les àrees. Solament reben documents de RR HH, de l'àrea econòmica, d'Urbanisme i de la Policia.La gestió tant de les transferències com dels préstecs es porta mitjançant eines word.		
	Gestió d'espais i expurgació		<ul style="list-style-type: none">Actualment hi ha un greu problema d'espai.Adicionalment no es poden realitzar expurgació de documents donat el fet que no hi ha cap tècnic que pugui signar aquesta actuació.		
	Digitalització		<ul style="list-style-type: none">Fa anys van rebre ajuda de la Diputació per a realitzar la digitalització de documents. Es van digitalitzar les actes de Ple.En aquest moment no es realitza cap digitalització		
	Consultes externes i accés a l'arxiu		<ul style="list-style-type: none">No hi ha una gran demanda de consultes externes d'arxiu. Només 24 consultes a l'any.Tampoc es fa difusió a la ciutadania (donada la situació actual) per poder fer arribar els documents de l'Arxiu		

Diagnosi de gestió de l'Àrea de Recursos Humans

Recursos Humans				
Sistemes de gestió	Proveïdor	Diagnòstic de situació. Aspectes crítics	Transversalitat. Interrelació de la gestió amb altres unitats	Relació amb altres AAPP
Sistemes de Gestió Corporatius				
	Gestió de nòmina	Savia <ul style="list-style-type: none"> La gestió de nòmines es fa mitjançant la solució SAVIA. Aquest sistema disposa de més mòduls per realitzar les gestions relacionades amb els recursos humans però no es van contractar per l'Ajuntament. La gestió de la RPT es fa mitjançant un excel. Encara que la solució disposa de la possibilitat de gestionar la RPT, quan es va implantar SAVIA, la RPT no estava definida. La incorporació de la RPT a l'actualitat comportaria costos d'assistència i per tant, es gestiona mitjançant eines excel. L'elaboració del pressupost de personal es fa també mitjançant una eina excel. L'atenció als usuaris per part de l'empresa no és eficient i l'Ajuntament s'ha queixat a l'empresa per tal d'agilitzar el servei 		
	Control de presència	Cronos <ul style="list-style-type: none"> La gestió del control de presència es fa mitjançant el sistema cronos. En algunes unitats (com, per exemple, la policia) el control de presència s'ha de complementar amb altre sistema per gestionar les hores extres. 	<ul style="list-style-type: none"> La solució Cronos disposa d'una funcionalitat per a que l'empleat públic pugui consultar la seva situació personal quant al control de presència. 	


	Intranet		<ul style="list-style-type: none"> Disposen d'una intranet informativa bàsica on es publica, sobre tot, informació interna. Anuncis per a tot el personal 		
	Gestió de recursos humans		<ul style="list-style-type: none"> La gestió dels expedients de recursos humans es fa mitjançant eines ofimàtiques. El mateix cas és el de la gestió dels expedients de selecció de personal S'han identificat alguns expedients actius dins del sistema d'expedients però són expedients que s'han activat des del registre però no tenen continuïtat a la seva tramitació. Analitzant el volum dels expedients, es pot veure que no hi són tots. 		<ul style="list-style-type: none"> La publicació de les convocatòries es fa mitjançant e tauler i addicionalment en el portal municipal Es detecta la necessitat de regularitzar la publicació de les dades personals dins del tauler municipal
	Formació		<ul style="list-style-type: none"> L'Ajuntament ha formalitzat un Conveni i està adherit al Pla de formació de la Generalitat 		
	Gestió de prevenció		<ul style="list-style-type: none"> Per a la gestió de la prevenció, disposen d'un contracte amb una empresa externa 	<ul style="list-style-type: none"> Necessitat de coordinar la gestió conjuntament amb tots els empleats públics incloent els dels patronats per evitar duplicitats 	
	Mutua	Sanitas	<ul style="list-style-type: none"> La gestió de les mútues es fa mitjançant Sanitas. L'empleat públic que vol adherir-se signa una sol·licitud i es descompta de la nòmina La gestió de les incidències de Sanitas es fa pel Departament de Recursos humans. Això els comporta una càrrega de treball addicional. 	<ul style="list-style-type: none"> Necessitat de coordinar la gestió conjuntament amb tots els empleats públics incloent els dels patronats per evitar duplicitats 	
	Accident laboral	Asepeyo		<ul style="list-style-type: none"> Necessitat de coordinar la gestió conjuntament amb tots els empleats públics incloent els dels patronats per evitar duplicitats 	


Àmbit de Governança

Diagnosi de gestió de l'Àrea de Serveis econòmics


Àrea de Serveis Econòmics				
Sistemes de gestió	Proveïdor	Diagnòstic de situació. Aspectes crítics	Transversalitat. Interrelació de la gestió amb altres unitats	Relació amb altres AAPP
Sistemes de Gestió Corporatius				
	Gestió econòmica	Unit 4 <ul style="list-style-type: none"> Sistema de gestió de la comptabilitat bàsic Duplicitats a l'Àrea, havent de treballar mitjançant eines ofimàtiques (excel) per conèixer la informació econòmica. Els tercers de gestió econòmica no estant depurats i existeixen duplicitats No hi ha funcionalitats dins de la solució per poder realitzar l'avaluació dels costos dels serveis gestionats. Indicadors generals mínims. 	<ul style="list-style-type: none"> La integració de la nòmina i la comptabilitat no és automàtica i s'ha de revisar tots els mesos perquè no quadra. Alt grau d'esforç per quadrar els ingressos per liquidacions en algunes unitats: <ul style="list-style-type: none"> Liquidacions efectuades per Policia municipal. La policia cobra manualment les sancions i posteriorment fa la liquidació mitjançant l'oficina administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> Interrelació amb diferents entitats: <ul style="list-style-type: none"> ORGT. Tribunal de comptes Generalitat AGE incorporació manual (mitjançant intercanvi de fitxers) dins de les BD dels Organismes externs. No existeixen web serveis per a la integració electrònica. Recopilació de les dades de subvencions mitjançant eines ofimàtiques.
	Elaboració de pressupostos	<ul style="list-style-type: none"> L'elaboració de pressupostos es fa mitjançant eines ofimàtiques (excel) i s'ha d'integrar manualment dins de la solució de comptabilitat S'ha simplificat el procés d'elaboració degut a la creació dels àmbits. 	<ul style="list-style-type: none"> Manca de cultura d'elaboració de pressupostos per objectius a les àrees. 	
	Factura electrònica	<ul style="list-style-type: none"> Van començar amb la presentació electrònica de factures sense cap 	<ul style="list-style-type: none"> Les àrees reben les factures per realitzar la seva validació en 	<ul style="list-style-type: none"> Estan adherits al sistema eFact i la solució de gestió




			<p>integració amb la gestió econòmica i a l'any 2016 es va realitzar la integració. Actualment, la factura s'incorpora directament a la comptabilitat i el proveïdor pot consultar l'estat de situació de cada factura.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La factura electrònica s'ha de transformar en paper per enviar-la a les àrees per la seva validació. Es trenca el circuit de gestió electrònica. • No es fa, en totes les ocasions, el registre de la factura rebuda electrònicament dins de l'Ajuntament. 	<p>paper. No hi ha tractament electrònic de les factures</p> <ul style="list-style-type: none"> • Els Organismes Autònoms estan realitzant la integració amb el servei de la factura d'una forma independent de l'Ajuntament. Duplicitats amb la integració i la gestió davant AOC. Manca d'homogeneïtat cap a les empreses del municipi (els Patronats no tenen actualment el codi DIR). 	<p>econòmica s'ha integrat amb aquest</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manca d'homogeneïtat de l'estratègia d'Administració electrònica de l'Ajuntament i els seus Organismes Autònoms.
	Gestió compres	Conmet (Acord PDM)	<ul style="list-style-type: none"> • Es va implantar la solució Conmet per a la realització de la gestió de compres de subministraments però, malgrat que s'han donat instruccions, no s'estan aplicant correctament per les àrees. Perill de fragmentació dels contractes i de la utilització del conmet per a la compra de subministres estàndards (que haurien de ser contractats mitjançant altres fórmules de contractació per tal de garantir les economies d'escala). • De vegades s'ha detectat la utilització del conmet per regularitzar contractes menors ja executats (factures ja acceptades per les àrees i subministraments efectuats). 	<ul style="list-style-type: none"> • Necessitat d'incrementar el control de la utilització a les diferents àrees del Conmet garantint el seu ús correcte (compra de material no estàndard) i vetllant per a l'optimització dels costos. 	
	Gestió d'inventari municipal	Unit 4	<ul style="list-style-type: none"> • El projecte d'Inventari implica tant a Intervenció com a Secretaria. No està definida la unitat que haurà de gestionar-lo finalment. • La gestió de l'inventari municipal no està actualitzada. Es va actualitzar a l'any 2007 i l'any 2014 es va fer una nova actualització (però encara no s'està incorporant dins de l'aplicació de gestió econòmica per a la seva comptabilització. 	<ul style="list-style-type: none"> • El control de totes les escriptures dels edificis municipals es porta des de l'àrea de Ciutat i sostenibilitat • Les àrees que gestionen actuacions amb efecte amb l'inventari municipal no tenen protocolitzades les instruccions per a la comunicació de: <ul style="list-style-type: none"> • L'actuació realitzada 	



			<p>En aquests moments s'està realitzant una nova actualització de les dades.</p>	<ul style="list-style-type: none">• L'impacte econòmic derivat• Una vegada finalitzi el procés actual d'actualització, s'haurà de revisar el procés de manteniment constant per les àrees:<ul style="list-style-type: none">• Patronat de Cultura (CIP, ..)• Ciutat i sostenibilitat• ...	
	Gestió tributària	SPAI	<ul style="list-style-type: none">• La gestió recaptatòria està delegada a la Diputació ORGT• L'Ajuntament assumeix la gestió de les autoliquidacions i de determinades taxes i sancions.• Es destaca l'alt percentatge de domiciliacions.• L'aplicació permet fraccionar el pagament però no disposa de funcionalitats per periodificar-lo. Per tant, estan contínuament realitzant el quadre dels pagaments del ciutadans (d'una forma manual). Aquest és el cas de les plusvàlues.• Manca d'homogeneïtzació del cobro de liquidacions:<ul style="list-style-type: none">○ Liquidacions de sancions efectuades per Policia municipal. La policia cobra, de vegades, manualment les sancions i posteriorment fa la liquidació mitjançant l'oficina administrativa.○ Addicionalment, aquesta unitat disposa de tablets però no s'estan utilitzant ja que el dispositiu mòbil no té connexió amb l'aplicació de gestió.○ Algunes unitats (p.e. Cultura) realitzen també el cobro de liquidacions de forma manual, regularitzant posteriorment la liquidació.	<ul style="list-style-type: none">• Necessitat d'unificar i estandarditzar el cobro de liquidacions per totes les unitats per evitar el cobro manual que s'està realitzant actualment.• Un altre aspecte és el relacionat amb la gestió de les notificacions (tant pel que fa a les direccions com al control dels acusaments de rebuts, que es fa d'una forma rudimentària (tal i com s'ha exposat).	


			<ul style="list-style-type: none">• La gestió i control de les notificacions de les liquidacions es fa d'una forma rudimentària. Anteriorment, existia un servei descentralitzat utilitzant el fitxer SICER. Actualment quan s'ha notificat una liquidació, s'envia a Intervenció que incorpora una marca manual (data d'acusament de rebut) al document i després l'envia a l'àrea de gestió. Una gestió molt manual i rudimentària.		
	Sancionador		<ul style="list-style-type: none">• Com s'ha comentat, dins del Departament es gestionen les sancions efectuades per la Policia:<ul style="list-style-type: none">○ Sancions de tràfic.○ Sancions derivades de l'aplicació de l'ordenança de civisme.• La gestió de les sancions es fa mitjançant eines ofimàtiques amb la conseqüent dispersió i fragmentació de la informació (tramitació, gestió dels Acords i resolucions,..).• La liquidació de la sanció es fa per la policia de forma manual incorporant posteriorment les liquidacions via la oficina administrativa (tal i com s'ha comentat).		<ul style="list-style-type: none">• La gestió de les sancions de tràfic està totalment interrelacionada amb l'ORGT de la Diputació. L'Ajuntament fa la incoació i aprovació de la sanció i ORGT és qui realitza la notificació.• Les al·legacions es gestionen i resolen dins de l'Ajuntament mitjançant eines ofimàtiques.


Àmbit de Ciutat i Sostenibilitat

Ciutat i sostenibilitat				
Sistemes de gestió	Proveïdor	Diagnòstic de situació. Aspectes crítics	Transversalitat. Interrelació de la gestió amb altres unitats	Relació amb altres AAPP
 Gestió d'expedients de l'Àmbit	Desenvolupament propi Informàtica municipal	<ul style="list-style-type: none">• La gestió de tots els expedients de l'Àmbit de Ciutat i sostenibilitat es porta a terme dins del sistema de gestió d'expedients. En total hi ha 58 procediments actius a l'any 2016 (la relació completa s'inclou dins de l'Annex III).• 39 procediments de l'àrea de Serveis municipals• 19 procediments de l'àrea d'Urbanisme i activitat• La gestió dels expedients d'activitats s'ha incorporat recentment dins de l'aplicació ja que anteriorment utilitzaven el programa GIA de la Diputació.• L'avaluació tècnica de la solució s'incorpora dins de l'apartat plataforma tecnològica.• En relació amb l'OAC<ul style="list-style-type: none">• De vegades, es realitza l'alta dels expedients des de l'OAC i altres vegades han de realitzar l'alta directament a les diferents unitats de l'àmbit. Manca de una major coordinació entre l'OAC i les demès unitats.• Des de l'OAC es generen també les autoliquidacions. De vegades, es tramiten expedients sense la	<ul style="list-style-type: none">• Es detecta una necessitat d'incrementar la col·laboració amb altres unitats<ul style="list-style-type: none">○ Amb aquelles unitats que requereixen tenir una informació clara de les empreses del municipi. Per exemple: el Patronat municipal d'Ocupació.○ Amb l'OAC millorant la gestió compartida de la informació.○ Amb gestió tributària, per evitar que s'estiguin atorgant llicències sense haver-se cobrat la corresponent liquidació relacionada.○ Amb la Policia, per garantir una adequada vigilància i control de les activitats.	<ul style="list-style-type: none">• El Departament interrelaciona amb altres Administracions:<ul style="list-style-type: none">○ Amb la Generalitat (en el cas d'expedients mediambientals).○ Amb el perfil AOC○ Amb BOE, en el cas de contractes d'obres


			<p>corresponent autoliquidació el que comporta que s'hagi de generar aquesta per l'Àrea.</p> <ul style="list-style-type: none">• Des de l'àrea s'incorpora la informació actualitzada dins del sistema de gestió d'expedients però no en totes les ocasions s'està sincronitzant l'actualització de la informació en el portal. Un dels aspectes identificats és el de les ordenances fiscals, que no sempre s'actualitza. Això té una rellevància important en el ciutadà i en el personal de l'OAC.• Les llicències s'estan atorgant al ciutadà, en alguns casos, sense haver-se verificat el cobrament de la liquidació.		
	Disciplina		<ul style="list-style-type: none">• Només s'ha identificat, dins de la relació de procediments, un procediment d'inspecció a l'àmbit d'Urbanisme: <i>Denúncia disciplina urbanística</i>. Amb 7 expedients dins d'aquest any 2016.• La inspecció (a instància de part o d'ofici), tant a l'àmbit d'activitats com d'urbanisme, és una necessitat creixent donat el canvi legislatiu i la major existència d'atorgaments per comunicació (el que obliga a incrementar el control posterior).		
 	Planejament	Open Geo de la empresa Geodata per mitjançant Conveni amb Consorci AOC i Consell Comarcal del Vallès Occidental).	<ul style="list-style-type: none">• La gestió de l'elaboració de la normativa i l'aprovació del planejament es fa mitjançant eines ofimàtiques.• La publicació del planejament es fa mitjançant una eina visor GIS. Open Geo impulsat des del Consorci AOC i el Consell Comarcal del Vallès occidental• La informació dels diferents expedients i de la via pública no està integrada dins del GIS.		<ul style="list-style-type: none">• GIS planejament per mitjançant un Conveni amb Consorci AOC i Consell Comarcal del Vallès Occidental).

			<ul style="list-style-type: none">• Dins del GIS, a l'apartat d'informació es destaca que la última actualització és de l'any 2010.		
	Via pública	Diferents contractes de manteniment.	<ul style="list-style-type: none">• La gestió dels diferents elements de la via pública està totalment dispersa.<ul style="list-style-type: none">○ D'una banda, els expedients d'ocupació de la via pública, que es gestionen dins del sistema de gestió d'expedients.○ La identificació dels diferents elements de l'inventari de la via pública està totalment disgregat. Existeixen diferents contractes de manteniment: il·luminació, serveis, escombraries, parcs i jardins.○ Per últim, dins de la Brigada es gestionen algunes reparacions de via pública però sense tenir cap visió de l'element.• La identificació i gestió dels diferents elements de la via pública (amb independència de qui sigui el que els mantingui) és un requeriment per a la realització de projectes smart ciy.		
 	Cementiri	Apeiron Gestor d'expedients (Informàtica municipal)	<ul style="list-style-type: none">• Les gestions dels procediments relacionats amb el cementiri municipal es porten dins de l'aplicació d'expedients.• Fa uns anys es va realitzar un treball d'actualització de la informació però encara existeixen bastants problemes, principalment, per poder conèixer la veritable titularitat dels nínxols ja que el ciutadà no ha fet bé la declaració de les donacions o cessions.• Part de la gestió del cementiri es fa mitjançant un contracte amb una funerària.		







			<ul style="list-style-type: none">Recentment es va adquirir, directament i per iniciativa del departament, una nova solució de gestió de cementiri. Aquest sistema no està integrat amb cap altra solució.		
	Gestió de la contractació		<ul style="list-style-type: none">Dins del departament es porta a terme la contractació d'obres i els contractes de serveis vinculats (contractació de projectes, del Director d'Obra quan correspongui o Coordinador de Salut).La gestió de la contractació es fa mitjançant eines ofimàtiques.Accedeixen directament al perfil AOC i al BOE per realitzar la publicació.Analitzant els costos de despeses publicats a l'any 2015 es detecten una gran quantitat de contractes individuals de manteniment d'instal·lacions (ascensors, alarmes,..) i s'hauria d'analitzar si podrien ser optimitzats i unificats dins d'un sol contracte amb una única empresa.	<p>Des del departament es facilita informació dels contractes a l'Àrea econòmica perquè puguin tenir una visió conjunta</p> <p>La informació dels contractes d'obres s'incorpora dins del portal de transparència</p>	<ul style="list-style-type: none">Per realitzar la contractació, el Departament accedeix a altres Administracions per realitzar la publicació<ul style="list-style-type: none">Al perfil AOCAmb BOE, en el cas de contractes d'obresEls contractes adjudicats . Registre de contractes
	Gestió de compres	Conmet	<ul style="list-style-type: none">El Departament gestiona les compres menors dins del programa Conmet. Una de les unitats que utilitza aquest programa és la Brigada. Es considera que la majoria del material que es contracta per la brigada és material estàndard i per tant no hauria de ser tramitat mitjançant compres menors sinó mitjançant altres fórmules de contractació (contracte de subministraments oberts) per tal d'aprofitar economies d'escala.		
	Inventari		<ul style="list-style-type: none">En relació amb la gestió de l'inventari es destaca que el Departament custodia totes les escriptures dels edificis municipals.		





	Responsabilitat patrimonial		<ul style="list-style-type: none">• La gestió de la responsabilitat patrimonial es gestiona pel Departament mitjançant eines ofimàtiques.• Actualment, els expedients que s'han tramitat estan pràcticament paralitzats per manca de personal a l'Àrea de Secretaria.		
	Subvencions sol·licitades	DIBA AMB Generalitat (PUOSC)	<ul style="list-style-type: none">• El Pla únic d'obres i serveis de Catalunya (PUOSC) instrumenta la cooperació econòmica per a la realització de les obres i els serveis de competència municipal. Dins del Departament es sol·liciten les ajudes i subvencions PUOSC• Addicionalment, es sol·liciten ajudes a l'AMB per la realització de l'obra (actualment AMB subvenciona de forma conjunta tant la realització de l'obra com la seva gestió que s'assumeix directament per l'organisme).• Finalment, també es sol·liciten ajudes a la Diputació de Barcelona per a la realització de projectes i obres.		<ul style="list-style-type: none">• Subvencions sol·licitades a AMB, Generalitat i DIBA




Àmbit de Justícia Social

Justícia social					
Sistemes de gestió	Proveïdor	Diagnòstic de situació. Aspectes crítics	Transversalitat. Interrelació de la gestió amb altres unitats	Relació amb altres AAPP	
Sistemes específics Serveis socials					
	Serveis Socials	Programa Hestia Diputació/ eines ofimàtiques	<ul style="list-style-type: none">• El programa Hestia permet realitzar la gestió i seguiment de l'expedient social. A més a més, facilita la gestió de les entrevistes i de l'agenda del personal municipal• El programa facilita informació d'indicadors.• En Hestia consoliden la informació de totes les gestions.	<ul style="list-style-type: none">• Requereixen accedir a informació del padró municipal per comprovar la situació de les persones que demanen assistències.• Disposen de consulta dins del sistema de comptabilitat, però requereixen un nivell més avançant de consultes ja que necessiten conèixer dades específiques (p.e conèixer si a una persona se l'ha pagat o no) i no tenen accés a aquesta informació.• Total fragmentació d'informació unificada per a l'Ajuntament sobre un mateix ciutadà degut a la dispersió de programes i solucions. Només en Hestia es consolida part de la informació, amb la qual cosa, es perd la vinculació amb les gestions realitzades amb el mateix ciutadà dins del municipi• Manca d'informació integrada.	Accedeixen al programa Hestia de DIBA

	Seguiment econòmic i de subvencions		<ul style="list-style-type: none"> • Tota la informació amb caràcter econòmic s'introdueix a una BD access Una part important és la relacionada amb els ajuts municipals incloent-hi una sèrie de dades de tramitació (aprovació, resolució). • La mera existència de la BD implica que existeixen duplicitats en el control econòmic (amb Intervenció). La BD els permet fer el seguiment de la informació econòmica de l'Àrea i cada període sol·liciten a Intervenció un llistat per fer el quadre. • Una tipologia específica d'ajudes és la targeta moneder que s'atorga pel pagament de necessitats bàsiques. La gestió d'aquestes targetes es realitza mitjançant un excel 		
	Beques escolars	Programa Beques Consell comarcal	<ul style="list-style-type: none"> • Per realitzar la gestió de les beques s'utilitza un programa del Consell comarcal. • El programa no gestiona tota la tramitació. Només la concessió o denegació. La tramitació mensual de l'execució de les beques es gestiona dins d'un excel • La informació econòmica s'incorpora també dins del access de seguiment 	Requereixen accedir a informació del padró municipal per comprovar la situació	<ul style="list-style-type: none"> • Accés directe al programa de Beques del Consell Comarcal • Necessiten accedir a informació de dades d'Hisenda i SS (accedeixen mitjançant EACAT utilitzant la targeta de signatura). • Es detecta una necessitat d'homogeneïtzar la gestió dels permisos per no estar justificant cada vegada la necessitat d'accedir.
	Ajuts Generalitat (PIRMI i habitatge).	Programes gestió PIRMI i habitatge de la Generalitat de Catalunya	L'Ajuntament gestiona la gestió i atorgament d'aquestes ajudes mitjançant un aplicatiu de la Generalitat		Programa PIRMI i Habitatge de la Generalitat
	Atenció domiciliària (SAD)	Gestió externalitzada. Programa Suara.	<ul style="list-style-type: none"> • La gestió està externalitzada • Gestionen l'atenció al domicili amb el programa SUARA. 		




		Cooperativa catalana Suara			
	Llei de dependència		<ul style="list-style-type: none">• Gestió mitjançant eines ofimàtiques.• Total fragmentació de la informació		
	Càlcul i gestió copagaments SAD i teleassistència	Programa Diputació	<ul style="list-style-type: none">• La identificació del càlcul dels diferents copagaments es realitza amb un programa (calculadora) de la Diputació de Barcelona• Una vegada generades les diferents factures introdueixen les dades dins d'un excel i generen un fitxer que es porta a l'Àrea econòmica		Calculadora de DIBA
	Atenció dones (violència de gènere)		<ul style="list-style-type: none">• Han formalitzat un Conveni amb la creu vermella per gestionar la teleassistència i l'atenció a les dones.• La gestió interna es fa mitjançant excel i mail (per a la comunicació amb la creu vermella i realitzar el seguiment).		
	Dona i immigració		<ul style="list-style-type: none">• Gestió mitjançant eines ofimàtiques		
	Igualtat		<ul style="list-style-type: none">• Gestió mitjançant eines ofimàtiques		
	Gent gran		<ul style="list-style-type: none">• La gestió de les activitats i tallers amb la gent gran es realitza mitjançant eines ofimàtiques		



	Infància i adolescència		<ul style="list-style-type: none"> • Gestió mitjançant eines ofimàtiques (casals d'estiu) • L'assistència als infants en situacions de risc s'incorpora dins del programa Hestia 		
	Centre Obert	Gestió externalitzada Iniciatives i Programes	<ul style="list-style-type: none"> • Mitjançant el contracte amb aquesta empresa es gestiona el Centre Obert per a la realització de projectes socioeducatius destinats a infants de 3 a 12 anys 		
	Pobresa energètica	L'Ajuntament es va adherir al Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB).	<ul style="list-style-type: none"> • Periòdicament els arriba informació de les empreses energètiques (comunicació dels deutors). No totes compleixen aquesta obligació de facilitar la informació ni sempre arriba amb la periodicitat necessària perquè puguin anticipar-se i gestionar la informació. • La informació econòmica es consolida dins del access global 		<ul style="list-style-type: none"> • De vegades, el ciutadà al que volen tallar els subministraments comunica la seva situació a diferents administracions. S'han trobat que per la tardança en rebre i gestionar l'actuació municipal, l'Ajuntament ha realitzat el pagament al mateix temps que altres Administracions. Per tant hi ha duplicats en el pagament i no sempre el detecten (ja que les empreses energètiques no sempre comuniquen aquesta situació). • Necessitat de garantir una major coordinació amb altres Administracions per evitar aquestes duplicitats
Salut Pública					
	Activitats, tallers		<ul style="list-style-type: none"> • Gestió mitjançant eines ofimàtiques 		
	Seguretat alimentària	Programa amb la Diputació	<ul style="list-style-type: none"> • Conveni per a la gestió del programa de seguretat alimentària. • El programa inclou tant les inspeccions a les empreses per comprovar que els establiments alimentaris compleixen 		Programa Seguretat alimentària DIBA




			amb les condicions higièniques-sanitàries requerides com la gestió de les queixes		
	Gestió animals	Empresa protectora. Fundació Daina	<ul style="list-style-type: none">Actualment està vigent un contracte amb una empresa protectora, la Fundació DainaLa gestió de les llicències es fa mitjançant el sistema d'expedients municipal (Informàtica) complementat amb un excelLa gestió de les sancions relacionades amb els animals es fa per la policia municipal amb eines ofimàtiques	Les diferents gestions amb la policia es fan mitjançant eines ofimàtiques	
OMIC					
	Expedients OMIC		<ul style="list-style-type: none">La gestió dels diferents expedients de l'OMIC es porta a terme amb el sistema d'expedients.Complementen la informació de gestió amb un excel per treure les dades estadístiques i d'explotació que requereixen per justificar les ajudes que reben.		Relació amb Agència Catalana de Consum
	Sol·licitud de subvencions	Agència catalana de Consum	<ul style="list-style-type: none">Sol·liciten ajudes per a la prestació del servei utilitzant el programa de la Generalitat		
Altres aspectes					
	Participació ciutadana		<ul style="list-style-type: none">Han organitzat grups de treball conjunt amb la ciutadania		


Diagnosi de gestió del Patronat de Cultura




Cultura				
Visió general				
<ul style="list-style-type: none"> • El PMC és l'organisme autònom municipal encarregat de dur a terme el programa establert per la Regidoria de Cultura de l'Ajuntament de Ripollet. • Els equipaments culturals són: <ul style="list-style-type: none"> ○ La Biblioteca (que pertany a la Xarxa de Biblioteques de la Diputació de Barcelona), ○ El Teatre Auditori (gestionat de manera compartida amb l'Associació d'Espectadors de l'Antic Mercat Vell) vinculat al Circuit de Teatres de l'ODA (Oficina de Difusió Artística de la Diputació de Barcelona) ○ El Centre Cultural ○ El nou Centre d'Interpretació del Patrimoni (el Museu municipal) i el Molí d'en Rata, un antic molí fariner hidràulic que forma part del complex cultural CIP • El Patronat està incorporat a la xarxa corporativa. Aquest fet ha afavorit que es puguin compartir sistemes. Així, els sistemes comuns amb l'Ajuntament són: <ul style="list-style-type: none"> ○ El sistema de gestió del registre ○ El sistema de gestió econòmica ○ El sistema de gestió de nòmines. • Alguns equipaments no estan connectats per fibra òptica. Aquest és el cas del CIP que disposa d'una connexió amb terminal server • Biblioteca està connectada a la xarxa de Biblioteques de la Diputació de Barcelona 				
Sistemes de gestió	Proveïdor	Diagnòstic de situació. Aspectes crítics	Transversalitat. Interrelació de la gestió amb altres unitats	Relació amb altres AAPP
Sistemes de Gestió Corporatius				
	Gestió de recursos i equipaments	Dins d'una base de dades access s'incorpora la informació dels diferents equipaments i recursos físics (materials, etc).		

 	Gestió dels projectes i activitats culturals. empreses i seguiment econòmic factures		<ul style="list-style-type: none">• Mitjançant eines ofimàtiques, es gestiona la informació sobre els projectes i activitats culturals organitzats per l'àrea incloent-hi la informació de les diferents empreses que es contractin.• La informació d'aquestes activitats es vincula amb la informació dels diferents recursos i equipaments• També s'incorpora la relació de les diferents factures controlant el seu compliment	<ul style="list-style-type: none">• L'organització de les activitats complexes (com per exemple, la festa major) afecta a diferents unitats municipals. Normalment es comuniquen mitjançant mail	
	Factura electrònica	Efact Consorci AOC	<ul style="list-style-type: none">• El Patronat s'ha adherit també al servei eFact i disposa d'un punt de recepció diferent.• El Patronat no disposa actualment del Codi DIR i per tant, algunes empreses han tingut problemes en la presentació de les seves factures ja que les seves plataformes de generació de factura electrònica sí requereixen el codi DIR• Des del Patronat s'accedeix directament a la plataforma efact i descarreguen les seves factures, les imprimeixen i registren en paper dins del registre d'entrada. Una vegada conformades, es dona avís a l'Àrea econòmica que accedeix directament a la factura per a procedir al pagament.		<ul style="list-style-type: none">• El Patronat utilitza el servei Efact de l'AOC


	Gestió d'entitats i dades associades a les subvencions atorgades		<ul style="list-style-type: none">• El Patronat ha desenvolupat en access una BD on es gestiona la informació de les entitats (sense ànim de lucre) que es relacionen amb l'Ajuntament.• Dins de la mateixa BD s'incorpora la informació de les diferents subvencions que es gestionen contemplant una sèrie de dades a efectes estadístics (import sol·licitat, import atorgat,..) .• D'altre banda s'incorpora la informació de les entitats dins del portal municipal però tonant a introduir les dades		
	Gestió d'inscripcions a cursos i activitats i Reserva d'espais.	Enginy Digital	<ul style="list-style-type: none">• Es disposa d'una solució en cloud per a gestionar el calendari d'activitats i cursos contemplant tant les inscripcions als mateixos, com la reserva dels diferents espais culturals.• L'aplicació permet gestionar la matrícula generant els diferents rebuts dels alumnes o participants. Les liquidacions es generen i es porten a l'Àrea econòmica perquè procedeixi al cobrament.• L'aplicació de gestió està infrautilitzada ja que contempla moltes més possibilitats que les actualment implementades.<ul style="list-style-type: none">○ L'explotació de la informació (informes) no està implementada. Per tant, la gestió dels indicadors es fa manualment tornant a replicar les dades.○ Dins de l'aplicació es podrien contemplar altres dades: professorat, entitats, però no estan implementades totes les funcionalitats de la solució.	<ul style="list-style-type: none">• En relació amb el al cobrament de liquidacions associades a les activitats, s'ha detectat que de vegades, s'estan cobrant de forma manual (en efectiu). Cal clarificar i optimitzar el cobrament d'aquestes iniciatives facilitant al mateix temps el pagament pel ciutadà i també el control i gestió posterior tant per Cultura com per l'Àrea econòmica (evitant els quadres manuals i la gestió posterior).	

	Selecció del professorat	Fundació Pere Tarrés	<ul style="list-style-type: none"> La selecció del professorat vinculat als cursos, activitats i tallers s'ha gestionat mitjançant una contractació externa. Per part de la Fundació s'identifica el professorat per a cada curs o activitat que es gestioni pel Patronat 		
	Venda d'entrades Teatre auditori del mercat vell	Venda d'entrades de l'empresa JAVAJAN	<ul style="list-style-type: none"> Disposen d'una solució de ticketing en cloud que els permet fer la venda i el pagament de les entrades. 		
	Gestió subvencions	Subvencions sol·licitades	<ul style="list-style-type: none"> Per part del Patronat s'accedeix als aplicatius de les entitats supramunicipals per sol·licitar les ajudes en matèria cultural 	<ul style="list-style-type: none"> Pèrdua d'informació consolidada per Organisme en relació a les subvencions sol·licitades. Fragmentació 	<ul style="list-style-type: none"> Accés directe als aplicatius de cada Organisme Pèrdua d'informació consolidada per Organisme en relació a les subvencions sol·licitades. Fragmentació
		Subvencions gestionades	<ul style="list-style-type: none"> S'està redefinint a l'actualitat la forma de gestionar les subvencions atorgades evolucionant des d'una concessió nominativa a la concurrència pública i la baremació. Encara no s'ha posat en marxa la nova forma de gestionar els ajuts. La informació de les subvencions atorgades a les entitats es consolida a la BD entitats (ja esmentada anteriorment). 	<ul style="list-style-type: none"> Pèrdua d'informació consolidada a nivell global en relació a les subvencions gestionades. Manca d'informació agregada del beneficiari en relació amb altres ajudes i subvencions 	
	APP ciutat		<ul style="list-style-type: none"> Cultura disposa d'una App Ciutat però es detecta que no està actualitzada. 		
Museu (CIP)					
	Gestió de museus	Museumplus de la empresa Zetcom	<ul style="list-style-type: none"> El CIP s'ha integrat recentment a la xarxa corporativa però utilitzen terminal server, i les connexions són molt lentes (per accedir a les BD i directoris del Patronat). El CIP es gestiona mitjançant un aplicatiu Museumplus que està en cloud i permet 		

			<p>gestionar les diferents col·leccions del museu.</p> <ul style="list-style-type: none">• La gestió del catàleg no està incorporada dins de l'inventari municipal.		
	Fototeca		<ul style="list-style-type: none">• Disposen d'un fons fotogràfic digitalitzat però no tenen eines per catalogar-lo i classificar-lo.• El fons fotogràfic es va elaborar en el marc d'un conveni amb una Editorial i es va contar amb la participació de moltes famílies de Ripollet que van col·laborar amb l'aportació de documents. Disposen actualment de més de 3000 fotografies.• La no publicació del fons fotogràfic pot provocar la disminució de la participació de la ciutadania en noves experiències davant la manca d'utilització		
	Molí d'aigua	Scada	<ul style="list-style-type: none">• S'incorpora el molí d'aigua ja que disposa actualment d'un equipament amb el programa SCADA i sensors que si bé no pot considerar-se dins de l'administració electrònica sí podria ser considerat un antecedent dins de l'estratègia smart city municipal (que no deixa de ser-hi una ramificació de l'Administració electrònica).• Perquè un sistema de monitorització i control adquireixi la denominació de SCADA ha de suportar protocols de comunicacions normalitzats (OPC) i implementar capacitats de gestió d'alarmes i històrics de les variables de procés. Cal també que inclogui gestió d'usuaris i permisos, alhora que editors gràfics de pantalles i generació d'informes.		
Educació					
	Manteniment escoles		<ul style="list-style-type: none">• Han sol·licitat a Informàtica municipal una aplicació per poder gestionar el manteniment de les escoles i conèixer les necessitats (preventives, urgents i d'inversió). La gestió		

			s'activaria amb una sol·licitud de petició de manteniment des de les escoles que seria valorada i gestionada, permetent tenir el control de totes les actuacions efectuades.		
	Visites escoles		<ul style="list-style-type: none">Les escoles que volen visitar els diferents equipaments culturals utilitzen un formulari bàsic (desenvolupat per Informàtica) per fer arribar la seva petició al Patronat		
Joventut					
 			<ul style="list-style-type: none">La unitat de Joventut presenta les mateixes característiques que la resta d'unitats. Per tant i per no ser redundants ens remetem als aspectes ja identificats		
Biblioteca					
	Biblioteca	Programa Sierra (abans, Millenium) de l'empresa Innovative Interfaces	<ul style="list-style-type: none">La biblioteca està adherida a la xarxa de Biblioteques de la Diputació de Barcelona i per tant, disposa del programa Sierra, evolució del sistema que fins ara s'utilitzava, Millennium		Xarxa de Biblioteques de DIBA

Diagnosi de gestió del Patronat d'Esports

PAME						
Visió general						
<p>El Patronat Municipal d'Esports de Ripollet (PAME) és una fundació pública creada per l'Ajuntament l'any 1985, dedicada a la promoció i a la gestió de l'esport del municipi.</p> <p>Els equipaments del PAME són :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poliesportiu municipal • Camp municipal de futbol industrial • Pavelló municipal d'esports Joan Creus • Pavelló municipal d'esports Francesc Barneda <p>PAME no disposa actualment de connexió amb la xarxa corporativa</p>						
Sistemes de gestió	Proveïdor	Diagnòstic de situació. Aspectes crítics	Transversalitat. Interrelació de la gestió amb altres unitats	Relació amb altres AAPP		
Sistemes de Gestió Corporatius						
	Sistema de gestió		<ul style="list-style-type: none"> • El Patronat municipal d'Esports (PAME) disposa d'una solució de gestió integrada on es contemplen diferents actuacions interrelacionades: <ul style="list-style-type: none"> ○ La gestió dels diferents contractes ○ La gestió, el seguiment i control de les tasques associades al manteniment de les instal·lacions. ○ La gestió de les queixes i suggeriments presentats pels ciutadans ○ L'organització, gestió i seguiment de les activitats esportives. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les empreses contractades pel PAME per a la realització de les tasques de manteniment poden accedir directament a l'aplicació i realitzar les tasques assignades (funciona com una extranet per a aquestes empreses). 		

			<ul style="list-style-type: none">• La base de la solució és l'aplicació treemaint que s'ha adaptat i customitzat per poder contemplar totes les casuístiques.•		
	Gestió d'inscripcions (Deporwin)	T- Innova	<ul style="list-style-type: none">• La gestió dels abonats, el cobrament i les inscripcions es porta a terme mitjançant la solució deporwin. Es destaca la gran quantitat d'abonats (més de 12000) contemplant no solament ciutadans de Ripollet sinó també d'altres poblacions.		
	Panel de control		<ul style="list-style-type: none">• El PAME té distribuïts en tots els equipaments un conjunt de sensors que aporten informació a un sistema de panel de control. Els sensors donen informació sobre els diferents paràmetres de qualitat que requereixen els equipaments. Per exemple: control de la qualitat de l'aigua a les piscines, control de la temperatura, etc.• La instal·lació dels sensors es va fer gairebé fa més de 10 anys, sent una de les primeres institucions en dotar-se d'aquesta tecnologia intel·ligent (smart).		
	Control de presència		<ul style="list-style-type: none">• El PAME disposa d'una aplicació de control de presència basat en un sistema d'empremta digital (biometria). Addicionalment, recentment s'ha incorporat una polsera electrònica amb la que els usuaris poden accedir a tots els espais i activitats que tenen assignats. La polsera incorpora un xip que permet també realitzar el pagament.		
	Sistema de vigilància		<ul style="list-style-type: none">• El PAME disposa d'un sistema càmeres i vídeo gravació que els permet ajudar a la realització de les tasques de vigilància i seguretat		

Àmbit de Desenvolupament Econòmic

Patronat d'Ocupació					
Serveis transversals		Proveïdor	Diagnòstic de situació. Aspectes crítics	Transversalitat. Interrelació de la gestió amb altres unitats	Relació amb altres AAPP
	Mutua Accidents	Egarsat	<ul style="list-style-type: none"> Duplicitats amb Recursos humans municipals 	<ul style="list-style-type: none"> Gestió totalment separada de la gestió de Recursos humans. Cost adicional per subcontractació a una altra empresa 	<ul style="list-style-type: none"> No aplica
	Previsió riscos laborals	Egarsat			<ul style="list-style-type: none"> No aplica
	Correu electrònic	SAGE/LOGIC CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> Duplicitats amb Informàtica corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> Cost adicional per subcontractació a una altra empresa 	<ul style="list-style-type: none"> No aplica
	Telefonia.	Telefónica	<ul style="list-style-type: none"> Duplicitats amb Informàtica corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> Cost adicional per subcontractació a una altra empresa 	<ul style="list-style-type: none"> No aplica
Sistemes de gestió		Proveïdor	Diagnòstic de situació. Aspectes crítics	Transversalitat. Interrelació de la gestió amb altres unitats	
Sistemes de Gestió Corporatius					
	Gestió de nòmina.	SAGE/Logic control	<ul style="list-style-type: none"> Duplicitats amb Recursos humans municipals 	<ul style="list-style-type: none"> Gestió totalment separada de la gestió de Recursos humans. Cost adicional per subcontractació a una altra empresa 	<ul style="list-style-type: none"> No aplica
	Gestió econòmica	Unit 4	<ul style="list-style-type: none"> Gestió portada a terme per una persona de l'Àrea d'Intervenció Duplicitats a l'Àrea mitjançant un excel per conèixer la informació econòmica. Es porta una estructura del pressupost per partides replicant la informació del sistema de gestió econòmica 	<ul style="list-style-type: none"> Es fa necessari revisar els permisos i seguretat per tal d'evitar les duplicitats en el control de la informació econòmica. 	<ul style="list-style-type: none"> Interrelació amb Tribunal de comptes Interrelació amb Generalitat

	Factura electrònic		<ul style="list-style-type: none"> El Patronat d'Ocupació té la mateixa problemàtica que la resta: no disposa de codi DIR. Ens remetem als aspectes identificats 		Utilització servei eFact del Consorci AOC
	Gestió compres		<ul style="list-style-type: none"> La gestió de les compres es fa mitjançant eines ofimàtiques. No s'està utilitzant conmet per a la compra del material no estàndard 		
	Gestió subvencions	Subvencions sol·licitades		<ul style="list-style-type: none"> Pèrdua d'informació consolidada per Organisme en relació a les subvencions sol·licitades. Fragmentació 	<ul style="list-style-type: none"> Accés directe als aplicatius de cada Organisme Pèrdua d'informació consolidada per Organisme en relació a les subvencions sol·licitades. Fragmentació
Sistemes específics àrea					
	BD empreses	Desenvolupament propi	<ul style="list-style-type: none"> Gestió mitjançant eines ofimàtiques treballant amb una estructura de carpetes (organitzades per anys) BD empreses no actualitzada Manca d'integració de la informació 	La informació d'empreses és una informació que ha de ser reutilitzable per totes les unitat municipals Fragmentació de la informació (alumnes, empreses) en totes les àrees municipals perdent-se la informació agregada del ciutadà	
	BD alumnes				
	Plans ocupació				
	Escola Taller				
	Finestreta única		<ul style="list-style-type: none"> La gestió i assessorament a les empreses es fa mitjançant una persona (en el marc d'un Conveni). 		Necessitat de tenir un major coneixement dels serveis que s'ofereixen mitjançant el Consorci AOC (canalempresa)
	Seguiment econòmic		<ul style="list-style-type: none"> Duplicitats en el control econòmic. Seguiment de la informació econòmica de l'Àrea 		



Annex III. Procediments amb expedients actius al Sistema de gestió d'expedients. Any 2016

- • Número de tràmits associats al model
- • Número d'expedients registrats a [eXpedients] (comptabilitzats a partir del 1/1/16)

Llistat de tipus d'expedients per departament

0100

ALCALDIA

Tipus d'expedients relacionats:

6111 Petició entrevista 4 5 amb l'Alcalde

7300

EDUCACIÓ

Tipus d'expedients relacionats:

7312 3 2 Cessió espais escolars a entitats

7314 3 2 Preinscripcions escoles bressol (altes i baixes)

7311 3 5 Sol·licitud actes escolars

7250

JOVENTUT

Tipus d'expedients relacionats:

7252 1 Alta usuari/a Kfti Casal de Joves

7250 5 1 BAIXA LOCALS D'ASSAIG MUNICIPALS

7253 3 4 BAIXA USUARI KFTI CASAL DE JOVES

7255 3 1 DESCOMPTE PER ATUR QUOTA BUCS D'ASSAIG

7256 1 INFRASTRUCTURES PER ACTIVITATS JUVENILS ORGANITZADES PER ENTITATS LOCALS

7257 16 1 OCUPACIÓ VIA PÚBLICA ACTIVITATS JUVENILS ORGANITZADES PER ENTITATS LOCALS

7261 2 6 PRESENTACIÓ DOCUMENTACIÓ GENERICA

7259 2 1 PRESENTACIÓ DOCUMENTACIÓ ACTIVITAT JUVENIL O DE LLEURE

7251 3 5 Sol·licitud d'infraestructures i permisos per a activitats juvenils organitzades per entitats loc

0550

OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)

Tipus d'expedients relacionats:

0501 1 2 Alta al padró municipal d'habitants

0521 15 64 Alta d'ofici en el Padró

0504 8 109 Baixa al padró sol·licitat pel titular de l'habitatge o arrendatari

0519 10 1 Certificat de béns



0522 10 1 Certificat de convivència
0507 10 10 Certificat d'empadronament

0003 68 COMPROVACIÓ DE RESIDENCIA

POLICIA LOCAL

Tipus d'expedients relacionats:

6108 Còpia de l'informe d'accident de trànsit que elabora 4 2 la Policia local
6107 9 3 Permís de targeta d'armes
2008 5 4 RECLAMACIÓ GENÈRICA SERVEIS POLICIA LOCAL
6109 5 5 RESERVA D'ESTACIONAMENT
6104 4 2 Sol·licitud d'informe d'actuació de la policia local
6105 4 16 Tall de carrer
6560 26 2 VEHICLES ABANDONATS

7700

POLÍTiques D'IGUALTAT

Tipus d'expedients relacionats:

0509 6 17 INF01_ADEQUACIÓ DE L'HABITATGE PER AL REAGRUPAMENT FAMILIAR
7703 6 17 INF02_GRAU D'INTEGRACIÓ SOCIAL PER A L'ARRELAMENT SOCIAL
0508 6 3 INF03_ESFORÇ D'INTEGRACIÓ PER A LA RENOVACIÓ DE RESIDÈNCIA
TEMPORAL I LA M
7701 6 4 INF04_ADEQUACIÓ DE L'HABITATGE PER A LA RENOVACIÓ DE RESIDÈNCIA
PER REAGRUP
7702 1 3 MEDIACIÓ

2000

RECURSOS HUMANS

Tipus d'expedients relacionats:

2003 6 2 RECLAMACIONS DEL CIUTADA
2002 11 5 RRHH - SELECCIO DE PERSONAL A L'AJUNTAMENT
2005 4 4 RRHH - SOL.LICITUD DE BESTRETES/PRESTECS
2009 9 12 RRHH - SOL.LICITUDS DEL PERSONAL DE L'AJUNTAMENT
2010 7 2 RRHH - SOL.LICITUDS GENÈRIQUES
2000 4 1 zz_PERSONAL

7500

SALUT PÚBLICA I CONSUM

Tipus d'expedients relacionats:

7507 9 99 Alta al cens d'animals de companyia. Sol·licitud de llicència per a la tinença i conducció de g
7508 6 4 Baixa o modificació del registre censal d'animals de companyia
7509 7 1 Control de plagues i problemes d'insalubritat a via pública i espais privats
7502 7 2 Incidències de Salut Pública
7506 10 166 Oficina municipal d'informació i defensa del consumidor

1000

SECRETARIA

Tipus d'expedients relacionats:

1009 1 1 Alta en el Registre Municipal d'entitats

1012 1 5 Baixa al registre d'unions civils

711 1 14 Matrimoni civil a l'Ajuntament



1013 1 7 Sol·licitud certificat d'unions civils

SERVEIS ECONÒMICS

Tipus d'expedients relacionats:

3612 Ajornaments i fraccionaments de pagaments 7 5 de tributs
3607 1 1 Canvi dades de la domiciliació bancària per tributs
3614 6 4 Canvi titularitat del permís de guals
3616 5 44 CONTRACTE MENOR
3004 3 1 CONTRACTES ORDINARIS
3604 1 8 Devolució d'aval dipositats
3613 1 2 Devolució ingressos indeguts
3605 3 6 Domiciliació bancària de tributs
3001 11 4 EXPEDIENT GENÈRIC SERVEIS ECONÒMICS
8509 25 54 SANCIONS ORDENANCES MUNICIPALS - PROCEDIMENT SANCIONADOR ABREUJAT

8000

SERVEIS MUNICIPALS

Tipus d'expedients relacionats:

8719 12 35 Activitats innoqües
8025 13 2 ALTES/BAIXES HORTS MUNICIPALS
8014 7 2 CEMENTIRI MUNICIPAL - Certificat última inhumació
8038 13 1 CEMENTIRI MUNICIPAL - Columbaris
8013 6 1 CEMENTIRI MUNICIPAL - Reclamacions
8005 10 3 CEMENTIRI MUNICIPAL -Canvi de titularitat del dret funerari
8006 14 1 CEMENTIRI MUNICIPAL -Duplicat del títol del dret funerari
8708 5 1 Certificat de compatibilitat urbanística
8709 6 14 Certificat d'inactivitat necessari per la companyia d'aigua
8029 7 1 COMERÇ- Subvencions entitats
8034 10 2 DEIXALLERIA MUNICIPAL I MÒBIL
8018 12 1 ELABORACIO I APROVACIO ORDENANCES I REGLAMENTS
3100 3 12 ESCOMBRARIES - RECURS
8724 18 1 Llicència ambiental
8706 11 12 Llicència ambiental o comunicació prèvia d'establiments públics i activitats recreatives
8710 16 16 Llicències de caràcter temporal de pirotècnia
8011 13 1 Lloguer places d'aparcament - Parking El Molí
8003 10 3 MERCAT MUNICIPAL - Alta / Baixa llicència temporal de parada de mercat
8002 11 1 MERCAT MUNICIPAL - Canvi de titularitat de mercats
8016 11 2 MERCAT MUNICIPAL - Renúncia de la concessió
8028 8 7 MERCAT MUNICIPAL - Requeriments, queixes i suggeriments
8030 11 7 MERCAT MUNICIPAL- Tràmits interns
8015 10 3 MERCAT SETMANAL - Altes, baixes, ampliacions i modificacions
8039 8 23 MERCAT SETMANAL - Extinció i/o revocació llicència
8017 5 12 MERCAT SETMANAL - Sol.licitud lloc venda
8004 10 4 MERCAT SETMANAL -Canvi de titularitat de parada de mercat ambulant
8026 19 9 MOBILITAT I TRANSPORT PÚBLIC - Queixes, suggeriments, certificats, tràmits entitats.
8012 22 20 OCUPACIÓ VIA PÚBLICA - instal·lacions o actes
8010 13 44 OCUPACIÓ VIA PÚBLICA - Venda festes tradicionals
8009 14 70 OCUPACIÓ VIA PÚBLICA - vetlladors i taules de cafè
8007 36 7 RECLAMACIO INDEMNITZACIO PATRIMONIAL- Procediment abreujat ordinari



8702 14 10 Règim de comunicació (annex III Llei 20/2009 o annex II Llei 16/2015)
8037 12 1 RESIDUS - Paper i Cartró / Roba / Envasos / Runes
8022 10 1 REVISIÓ DE PREUS CONTRACTES DE SERVEIS
8035 7 1 SERVEI ABASTAMENT DOMICILIARI AIGUA - SOREA
8021 21 6 SERVEI PUBLIC DE RECOLLIDA I TRASLLAT DE RESIDUS SOLIDS URBANS I NETEJA VIARI
7543 11 1 zz_CEMENTIRI MUNICIPAL - CANVI TITULARITAT -
8711 16 1 zz_LLICENCIES D'ACTIVITATS INNOQUES

7530 1 1 zz_MEDI AMBIENT

SERVEIS SOCIALS

Tipus d'expedients relacionats:

7108 CÀNON SOCIAL DE L'AIGUA PER A PENSIONISTES 3 1 I PER A ATURATS
7106 3 58 DEPARTAMENT DE SERVEIS SOCIALS
7103 10 2 Subvencions a Entitats Locals
7104 12 9 Targeta aparcament de vehicles per a persones amb mobilitat reduïda
7000 1 3 zz_SERVEIS A LES PERSONES

8400

URBANISME

Tipus d'expedients relacionats:

8542 28 16 Alta de la Concessió de gual
8502 3 45 Assabentat d'obres menors per habitatges
8547 25 3 Baixa concessió gual
3114 1 1 Certificació de canvi del nom d'un carrer i de la numeració de la finca
8463 7 6 CERTIFICACIONS DE QUALIFICACIONS URBANISTICA
8462 7 3 CERTIFICAT D'ANTIGUETAT I DESCRIPCIO D'OBRA NOVA
0098 3 1 CERTIFICAT DE DADES
8465 5 3 CERTIFICATS DE NUMERACIO I/O CANVI DENOMINACIO CARRERS
8402 12 7 DANYS AL PATRIMONI MUNICIPAL
8507 29 7 Denúncia disciplina urbanística
8505 17 1 Llicència de divisió horitzontal d'un immoble
8546 21 2 Llicència de parcel·lació urbanística
8530 16 7 Llicència de primera ocupació
8510 28 5 Llicència d'obres majors
8520 34 92 Llicència d'obres menors
8506 32 13 ORDRE D'EXECUCIO
8403 3 41 QUEIXES, INCIDENCIES O SUGGERIMENTS VIA PUBLICA
8411 4 5 SOL·LICITUD DE DOCUMENTACIO

8480 26 21 Vies públiques