

Memòria 2016

Serveis Generals i Govern Obert

- ÍNDEX -

	<i>Pàgina</i>
1.- Introducció	3
2.- Compromisos del Pla de Mandat	3
3.- Objectius, actuacions i resultats assolits. Plantejament general	5
4.- Actuacions en l'àmbit de l'Estructura territorial	6
5.- Actuacions en l'àmbit de l'atenció ciutadana	22
6.- Actuacions en l'àmbit de l'Organització i la gestió dels Recursos Humans	28
7.- Actuacions en l'àmbit de la Tecnologia i els sistemes d'informació	54
8.- Actuacions en l'àmbit de la gestió econòmica i tributària	60
9.- Actuacions en l'àmbit de la transparència i el Govern Obert	66
10.- Altres àmbits d'actuació	76
10.1.- Comunicació Interna	76
10.2.- Serveis jurídics i suport a la Secretaria General	81
10.3.- Arxiu administratiu i gestió documental	85
10.4.- Padró municipal i gestió dels processos electorals	91
10.5.- Població, cartografia i estadística	107
10.6.- Patrimoni i manteniment	120
10.7.- Contractació centralitzada	126

1. INTRODUCCIÓ

Els valors de l'organització municipal orientats al funcionament mateix de l'Administració per donar el major i millor servei possible és el marc bàsic que orienta l'actuació de l'Àrea de Serveis Generals i Govern Obert en un model en els que són valors de l'organització, tal i com fixa el Pla de Mandat 2015-2019: l'eficàcia, l'eficiència, l'austeritat, la transparència, la proximitat, la innovació i l'aprenentatge continu, el compromís, la transversalitat, la cooperació, el foment del talent i la professionalitat del personal municipal i la col·laboració.

El Pla de Mandat estructura el model de ciutat i d'Ajuntament que ha d'inspirar l'actuació municipal en un conjunt de compromisos que tenen en comú un conjunt de valors i de criteris transversals que han d'estar presents en totes les actuacions incloses en el Pla de Mandat, en els Plans d'Acció Municipal i en la tasca ordinària de l'administració.

Des de l'àmbit d'actuació de Serveis Generals i Govern Obert, els criteris i valors transversals són els següents:

- *“Transparència i bon govern. Impulsarem mesures concretes per tal d'assolir la màxima transparència en totes les dades, processos i actuacions municipals.*
- *Un Ajuntament radicalment transparent, eficaç, auster i proper.*
- *Una ciutat amb una política fiscal municipal justa, transparent, progressiva, moderada i amb unes finances municipals sòlides i transparents.”*

El Pla de Mandat s'estructura en 5 prioritats polítiques, cadascuna de les quals conté la concreció dels compromisos a partir dels quals enfocar l'activitat municipal. La prioritat que marca la gran majoria de les actuacions des de l'Àrea de Serveis Generals i Govern Obert és la número 4:

Facilitarem la participació, la implicació i la col·laboració dels ciutadans i les ciutadanes en el govern de Terrassa i en renovarem l'administració municipal

La formulació d'aquesta prioritat estableix els eixos fonamentals que guien l'actuació en aquest procés de renovació de l'administració municipal:

1. Una organització basada en valors com la proximitat, la transparència, l'eficàcia i el rendiment de comptes de l'Administració.
2. Una administració que doni resposta als nous paràmetres i demandes socials, que sigui transparent, oberta i col·laborativa i que permeti la implicació i la participació de les persones en aquells assumptes que generen interès o inquietud.
3. Una organització municipal moderna, flexible i proactiva que aposti pel desenvolupament del talent i la professionalitat del personal al seu servei, amb motivació i compromís, per tal de donar el millor i major servei al conjunt de la ciutadania.

2. ELS COMPROMISOS DEL PLA DE MANDAT

Els compromisos que concreten les línies d'actuació en l'àmbit dels Serveis Generals i Govern Obert són, agrupats per àmbits, els següents:

2.1. Estructura territorial

81. Construïm una estructura municipal més descentralitzada i propera a la ciutadania que faciliti l'accés i la participació en el territori, que ajudi a tractar les diferències i que contribueixi al reequilibri de la ciutat.

86. Farem un pla per crear «seus de districte», que integraran els serveis municipals descentralitzats, per alliberar espais que puguin usar les entitats i els col·lectius socials, tot diferenciant els equipaments cívics dels serveis municipals.

87. Crearem un nou districte, format pels barris de Can Parellada i les Fonts, que per la seva situació geogràfica requereixen polítiques específiques.

88. Dotarem els consells de districte de recursos econòmics de gestió i decisió pròpia per prioritzar actuacions en el seus territoris acompanyades d'iniciatives de pressupostos participatius.

2.2. Atenció ciutadana

82. Treballarem per una atenció multicanal, que reforci, dimensioni i estructurï un nou marc relacional entre la ciutadania i els serveis municipals.

2.3. Organització i Recursos Humans

83. Vetllarem per disposar d'una organització municipal que respongui a la necessitat de garantir uns serveis eficients, propers i flexibles, promovent el desenvolupament professional i el talent de les persones que hi treballen, i en la qual es practiqui i fomenti que el disseny de propostes i la prestació de serveis siguin coneguts, executats i valorats per la ciutadania.

2.4. Tecnologia i Sistemes d'informació

84. Continuarem incorporant i millorant els sistemes d'informació per disposar de totes les dades susceptibles de ser consultades, amb una operativa fàcil, per així incrementar no tan sols la transparència sinó també el potencial per generar sinergies i productes de valor econòmic i ciutadà.

85. Prestarem serveis eficients i eficaços on l'administració electrònica i els processos de millora contínua hi tinguin un paper rellevant.

94. Incentivarem programes i projectes per aconseguir una ciutadania smart, activa en el desenvolupament continu del model de ciutat intel·ligent del futur.

2.5. Gestió econòmica i tributària

96. Prioritzarem la solvència econòmica de l'Ajuntament, element de garantia d'autonomia i capacitat de decisió en la prestació i qualitat dels serveis, continuant amb la progressiva reducció de l'endeutament municipal i un sistema fiscal moderat, equitatiu i socialment just, que garanteixi uns ingressos econòmics suficients per fer front a les obligacions i donar resposta a les necessitats de la ciutadania.

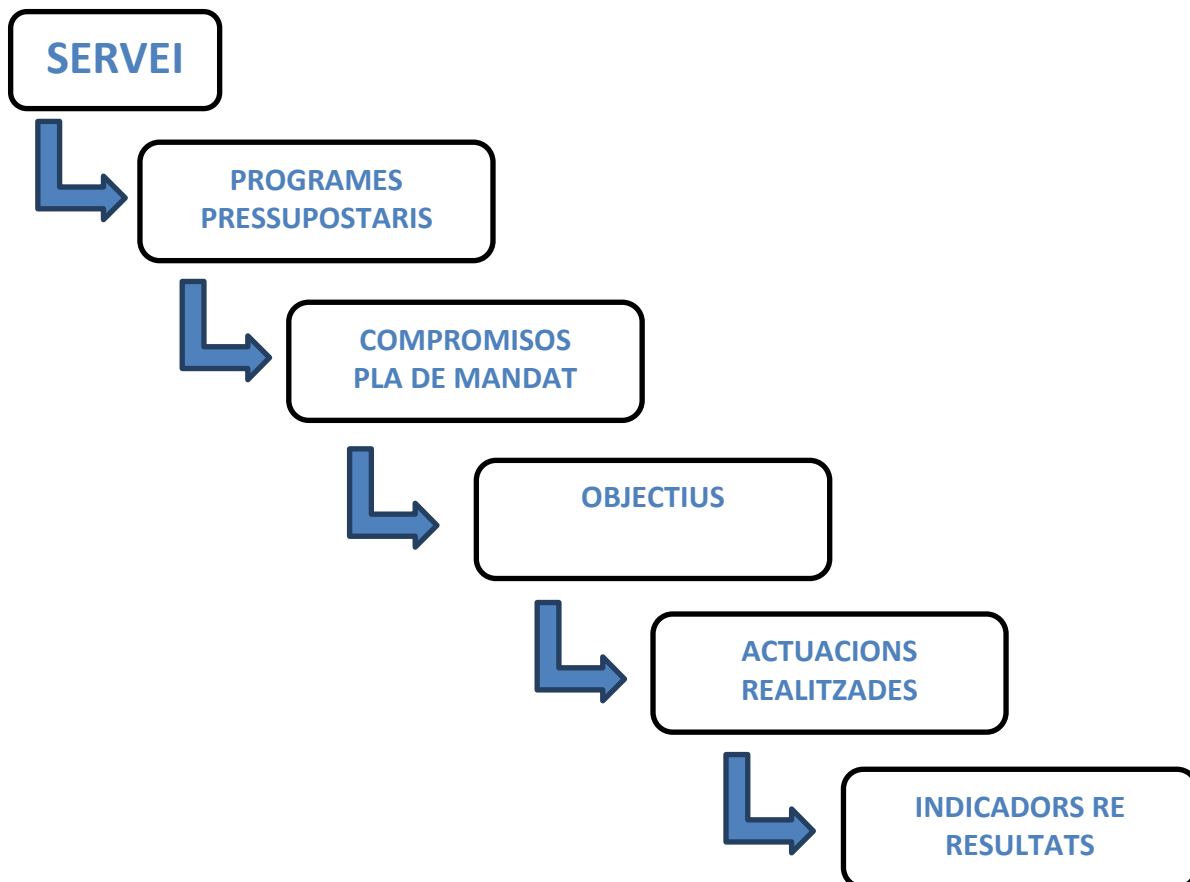
2.6. Transparència i Govern Obert

97. Per aconseguir una organització oberta on els valors de la transparència i el govern obert formin part de la cultura organitzativa, de l'activitat i dels processos de producció de serveis, crearem el Servei de Transparència i de Bon Govern, que tindrà com a objectiu el desplegament de les lleis de transparència.

3. ACTIVITAT DESENVOLUPADA, OBJECTIUS ASSOLITS, INDICADORS DE RESULTATS

A continuació es descriuen amb detall les activitats portades a terme en els diferents àmbits en els que l'àrea de Serveis Generals i Govern Obert és competent.

La informació es troba estructurada de manera sistemàtica d'acord amb el següent esquema:



4. ESTRUCTURA TERRITORIAL

Programes pressupostaris associats

GESTIÓ I ADMINISTRACIÓ	92401
DINAMITZACIÓ TERRITORIAL	92403
ACTIVITATS	92404
MANTENIMENT EQUIPAMENTS CÍVICS	93301
ESTRUCTURA TERRITORIAL	92404

Compromisos Pla de Mandat

81. Construïrem una estructura municipal més descentralitzada i propera a la ciutadania que faciliti l'accés i la participació en el territori, que ajudi a tractar les diferències i que contribueixi al reequilibri de la ciutat.

86. Farem un pla per crear «seus de districte», que integraran els serveis municipals descentralitzats, per alliberar espais que puguin usar les entitats i els col·lectius socials, tot diferenciant els equipaments cívics dels serveis municipals.

87. Crearem un nou districte, format pels barris de Can Parellada i les Fonts, que per la seva situació geogràfica requereixen polítiques específiques.

88. Dotarem els consells de districte de recursos econòmics de gestió i decisió pròpia per prioritzar actuacions en el seus territoris acompanyades d'iniciatives de pressupostos participatius.

Objectius

Estructura Territorial té com a objectiu general posar les bases i impulsar les mesures necessàries per a la descentralització territorial i la proximitat de l'actuació municipal.

La seva missió i els seus objectius s'inclouen com a **prioritat política 4 del pla de mandat** vigent :
“Facilitar la participació, implicació i col·laboració dels ciutadans i ciutadanes en el govern de Terrassa, i renovar l'administració municipal”.

Així doncs, la seva **Missió** és afavorir la integració del teixit associatiu, activar la seva participació als òrgans de govern, i fomentar les relacions i la dinamització territorial a partir d'activitats diverses.

I els seus Objectius generals són :

- Reforçar els districtes com a unitats d'acció territorial, potenciant la xarxa comunitària i millorant l'atenció ciutadana.
- Liderar, impulsar i promoure les mesures necessàries per a la descentralització territorial i la proximitat de l'actuació municipal.
- Coordinar i fer el seguiment de l'actuació municipal als districtes.

Actuacions

- Reforçar els districtes com a unitats d'acció territorial, per tal de consolidar els Consells de Districte com a òrgans formals territorials de participació ciutadana.
- Reforçar el paper dels equipaments cívics i els seus usos afavoridors del treball comunitari. Afavorir l'ús dels espais comunitaris per part de les entitats, associacions i ciutadania en general, amb criteris clars, de transparència i proximitat. Aquest resultat ha d'estar emmarcat en el projecte d'una estructura municipal descentralitzada i en la diferència d'aquests equipaments respecte a les seus de districte.

- Fer el plantejament general i iniciar una anàlisi de necessitats dels districtes i dels serveis municipals que ara es presten de manera centralitzada, però que podrien ser susceptibles de descentralitzar.
- Iniciar l'establiment de protocols, pautes, circuits i les accions necessàries de coordinació amb la resta de serveis municipals per reforçar l'activitat dels districtes i millorar la transversalitat de les actuacions, tenint en compte que la visió de proximitat territorial ha d'estar present en la presa de decisions.
- Iniciar les actuacions per la implantació i/o millora dels programes de gestió de sales/reserves, per tal de poder fer una avaluació i seguiment del seu ús, tant pel que fa a usuaris, com sales i espais, com activitats.
- **Diagnosi bàsica de funcionament del servei**. S'ha elaborat una diagnosi bàsica de funcionament del servei d'Estructura Territorial i dels serveis centrals ubicats a l'edifici Unió, amb la concreció d'algunes millores, tant internes com externes.
- **Projecte de desplegament de l'estructura municipal**. S'ha dissenyat el marc estratègic i el full de ruta a seguir, mitjançant un document que desenvolupa les fases que hauria de tenir el projecte, els àmbits que s'han d'analitzar i es proposa l'estructura organitzativa que l'hauria de desenvolupar. El darrer trimestre del 2016 s'ha treballat i concretat un acord amb la Diputació de Barcelona (Servei d'Assistència a l'Organització Municipal), per desenvolupar l'anàlisi dels districtes. S'ha elaborat un Conveni de col.laboració amb la Fundació Pi i Sunyer, pel desenvolupament de la primera fase.

ACTUACIONS REALITZADES

✓ **Consells de Districte**

. Activitat ordinària dels consells

Allarg del 2016, s'han convocat les següents sessions dels consells :

Districte 1 : 29/02/16, 02/05/16, 14/07/16 i 25/10/16

Districte 2: 03/03/16, 11/05/16, 14/06/16, 12/07/16 i 20/10/16

Districte 3: 02/02/16, 09/03/16, 23/05/16, 13/06/16 i 12/07/16

Districte 4: 07/03/16, 24/05/16, 07/07/16, 17/10/16

Districte 5: 14/03/16, 12/05/16 i 18/07/16

Districte 6: 13/04/16, 10/05/16, 08/06/16, 12/07/16 i 02/11/16

. Adaptació del nou Reglament de Participació Ciutadana

S'han dut a terme les accions preparatòries necessàries per a l'adaptació a la nova norma respecte de la nova composició i constitució.

Constitució dels sis nous consells de districte:

-Dia 20 de desembre: constitució del nou Consell del Districte 1

-Dia 14 de desembre: constitució del nou Consell del Districte 2

-Dia 12 de desembre: constitució del nou Consell del Districte 3

-Dia 19 de desembre: constitució del nou Consell del Districte 4

-Dia 15 de desembre: constitució del nou Consell del Districte 5

-Dia 22 de desembre: constitució del nou Consell del Districte 6

. Comissions de treball establertes en els consells de districte

Suport tècnic a les comissions de treball establertes en els consells de districte.

✓ **Programes de dinamització comunitària desenvolupats**

Els plans de desenvolupament comunitari són una de les eines que permeten desenvolupar accions comunitàries i aprofundir en la millora per la implementació de polítiques socials actives.

El desenvolupament comunitari contribueix a la promoció i consolidació de noves formes d'organització que permeten actuar en els nous reptes socials. La incorporació de la metodologia comunitària en l'aplicació de les polítiques públiques és un dels reptes més innovadors i d'impacte per a la transformació d'un territori i d'una comunitat.

L'eina essencial i bàsica per assolir aquesta transformació és la participació del màxim possible d'actors del territori amb la finalitat de fer valdre l'essència de la democràcia participativa, afavorir el sentiment de pertinença a una comunitat i possibilitar l'articulació i la coordinació d'un conjunt d'actuacions.

I és en aquesta línia que el Servei d'Estructura Territorial ha treballat amb l'objectiu general de crear una estratègia d'intervenció social i territorial mitjançant un procés participatiu del conjunt dels agents que intervenen en el territori liderat pel teixit associatiu, els col·lectius veïnals, els agents socials i econòmics, els serveis i les administracions públiques, tot creant polítiques de prevenció que afavoreixin la cohesió social.

També s'ha treballat per fomentar la corresponsabilitat i el compromís actiu del veïnatge i del conjunt del teixit associatiu, per promoure la progressió de les persones, tant des del punt de vista individual com comunitari, mitjançant iniciatives que afavoreixin el desenvolupament social, i generant activitats de foment de la cohesió social i d'inserció sociolaboral, vol treballar amb les entitats dels diferents territoris, per donar continuïtat als serveis i programes que es van iniciar el 2015.

Aquest any 2016 la signatura del conveni va fer-se a finals de juliol i la corresponent assignació pressupostària per al desenvolupament de les accions projectades pel Servei d'Estructura Territorial va arribar a principis d'octubre, fet que ha condicionat l'inici de les accions projectades per al 2016 a data 17 d'octubre.

A continuació es detallen les accions que s'han posat en marxa a cadascun dels territoris donant continuïtat a les accions iniciades el 2015 i incorporant un nou territori al districte 6, el barri d'Egara.

Desenvolupament Comunitari als barris de Montserrat, Torre-sana, Vilardell Districte 2, Sector 2 Terrassa

- 1.- Projecte d'immersió lingüística d'aprenentatge de la llengua castellana i catalana per a dones
- 2.- Projecte d'inserció sociolaboral per adults desocupats i en procés de recerca de feina o de recursos socials de Terrassa
- 3.- Projecte de cohesió social i participació ciutadana.
- 4.- Projecte d'àmbit social d'homenatge al Sr. Blas Buendía Hidalgo.

Desenvolupament Comunitari al Pla del Bon Aire Districte 5 Terrassa

- 1.- Projecte de participació veïnal "40 ANYS FENT BARRI"
- 2.- Projecte d'educació i família d'Estudi Assistit
- 3.- Projecte de Salut i Benestar de la Gent Gran i participació veïnal
- 4.- Projecte de cohesió i participació social d'el·laboració d'un díptic de difusió amb les entitats presents al barri
- 5.- Projecte de participació democràtica a les escoles. Posar nom a les places del barri. Inauguració del nom de les Places Les Escoles i del Proletariat

Desenvolupament Comunitari als barris de Can Tusell, Sant Llorenç Egara Districte 6 Terrassa

- 1.- Projecte d'inserció juvenil en el Servei d'Inserció Laboral del Grup de Joves de Can Tusell.
- 2.- Projecte d'alfabetització de dones en situació de risc d'exclusió social.
- 3.- Projecte Dinamització Comunitària al barri d'Egara

Pla de Barris La Maurina

Programes de convivència i Dinamització sociocultural, Habitatge, Joventut, Espai Família i Infantil, Treball als Barris, suporta les entitats, participació ciutadana, promoció del treball comunitari, taules de treball transversal en temes de joventut i gènere. (TTj i TTGènere).

✓ **Subvencions a les entitats veïnals**

Al 2016, es van concedir **48 subvencions**, per un import total de **283.719,77 €** El detall de les subvencions consta a l'apartat d'indicadors.

✓ **Festes Majors dels barris de Terrassa**

Durant els mesos d'abril a octubre es celebren les diferents Festes Majors dels barris de Terrassa. Des de els districtes es dona suport per a la realització de les diferents activitats.

Districte 1: Barri Universitari Cementiri Vell, Vallparadís, Plaça Catalunya-Escola Industrial i Antic Poble de Sant Pere.

Districte 2: Ca n'Anglada, Montserrat, Torre-sana i Vilardell.

Districte 3: Can Palet, Guadalhorce, Can Palet II, Can Jofresa, Segle XX, Can Parellada i Les Fonts.

Districte 4: La Murina, Ca n'Aurell, Roc Blanc, La Cogullada i Can Palet de Vista Alegre.

Districte 5: Can Gonteres, Sant Pere, Pla del Bon Aire, Gibraltar-Lluís Companys, Poble Nou-Zona Esportiva, Torrent d'en Pere Parres, Can Boada del Pi.

Districte 6: Can Tusell, Sant Llorenç, Sant Pere Nord, Egara i Les Arenes, Can Montllor i la Grípia.

✓ **Organització i suport a activitats comunitàries, pròpies o donant suport a altres serveis municipals**

Impuls i suport als programes les activitats de les entitats presents en el territori i reforç de les dinàmiques comunitàries

Patge Xiu Xiu

Organització dels actes de Nadal i la visita del Patge Xiu Xiu als districtes, amb la col·laboració de les entitats veïnals.

Fira de l'Oliva de Terrassa

Suport i col·laboració en l'organització de la Fira de l'Oliva de Terrassa amb el Servei de Comerç i Fires i l'Associació de Comerciants de Ca n'Anglada (Districte 2)

Suport, orientació i coordinació a les entitats en l'organització d'activitats

Districte 1: Dia del soci del Cementiri Vell, Patge Feliu, projecte Aula Activa, Sant Jordi, etc

Districte 2: Sopes del Món a Torre-sana i Vilardell, activitats organitzades pel col·lectiu gitano al barri de Vilardell

Districte 3: Festa de la Primavera a Can Parellada, Cursa Solidària per a la Infància, Caminades populars...

Districte 4: La Pobresa no distingeix, acció comunitària coordinada entre les entitats i col·lectius del districte, Festa de la Primavera, Nadal gran., Festival de Circ de Terrassa a la Plaça de l'Assemblea de Catalunya (setembre 2016).

Districte 5: Festa de la Tardor a Poble Nou-Zona Esportiva, passejada i cursa solidària amb motiu del Parkinson, Festa infantil a Can Roca.

Patis Oberts a l'escola Roc Alabern (Districte 4)

Intervenció socioeducativa en el medi obert, a càrrec de Creu Roja Terrassa, amb una professional i dues persones voluntàries. La tasca consisteix en la detecció i observació participant (emprant metodologia educació de carrer) i la gestió de la pista.

Ramadà

Reunions de coordinació pel Ramadà.

Acte contra la violència masclista

Organització de l'acte del 25 de novembre, contra la violència masclista, activitat desenvolupada amb les entitats des districtes.

Programa sempre acompanyats

En el Districte 4 s'ha realitzat un programa pilot de sensibilització i acció comunitària adreçat a persones majors de 65 anys que viuen el fenomen de soledat no volguda.

Posem nom als carrers

Seguiment i suport al programa pedagògic "Posem nom als carrers i places" amb la participació de les escoles CEIP Pere Viver, Institut Can Roca i Escola Fàtima del Pla de Bon Aire i de l'Associació de Veïns del barri.

Accions De foment del Comerç

Districte 1: Associació Terrassa Centre i Amics del Vapor gran.

Districte 2: Associació de Comerciants del barri de Ca n'Anglada

Districte 4: Associacions de Comerciants dels barris de la Maurina i Ca n'Aurell.

Dia Internacional de les persones amb discapacitat

Des de tots els districtes s'ha donat suport al acte del dia 3 de desembre, Dia internacional de les persones amb discapacitat.

Actes del 8 de març

Suport a l'Associació de Dones Montserrat Roig i coordinació d'activitats amb la resta d'entitats i col·lectius participants en la proposta d'activitats a desenvolupar en el Districte 4.

Projecte Terrassa 2050

Acompanyament per part dels coordinadors de districte al professorat i alumnat de la UAB pel *Projecte Terrassa 2050, envelliment i canvi climàtic*.

Projecte Horts Urbans

Suport al desenvolupament del projectes d'Horts Urbans amb l'acompanyament del Servei de Medi Natural i diverses Associacions de Veïns.

Projecte col·laboratiu de millora del sector del Vapor Gran

Participació en el projecte col·laboratiu de millora del sector del Vapor Gran.

Projecte de l'Esponjament de Ca n'Anglada

Suport en el Projecte de l'Esponjament de la zona nord de Ca n'Anglada.

Campanya Civisme

Suport a la campanya anual de civisme, organitzada per l'AV Montserrat.

Anella Verda

Col·laboració amb Medi Natural en temes relacionats amb l'Anella Verda. Porta d'accés per Torrèsana.

Inspeccions de comerços

Col·laboració amb Medi Ambient en les inspeccions de comerços al barri de Ca n'Anglada en temes relacionats amb els residus comercials.

Mercat il·legal (mercat de la misèria)

Suport i seguiment de les accions del mercat il·legal (mercat de la misèria) de Ca n'Anglada.

Reurbanització de la Plaça de la Maurina i el nou equipament

Reunions de treball, seguiment i acte de presentació de la proposta de re-urbanització de la Plaça de la Maurina i el nou equipament.

Inauguració monòlit de Salvador Dalí

Acció de desenvolupament sociocultural i comunitari al voltant de la figura de Salvador Dalí, amb motiu de la inauguració d'un monòlit amb el nom del pintor, al barri de la Cogullada el dia 13/05/2016.

Projecte El Viver

Assessorament al Projecte El Viver-Fundació Maria Auxiliadora.

Projectes de Joventut i dinamització

Desenvolupament dels projectes de joventut i dinamització comunitària al barri del Roc Blanc.

Seguiment en l'execució d'obres

Suport i seguiment dels locals municipals del carrer Arenys de Mar del Pla del Bon Aire (obres local AV, reunions amb les comunitats de propietaris del carrer d'Arenys de Mar i el Servei de Patrimoni).

També visites i reunions per fer el seguiment d'obres al districte, entre a les quals destaquen les d'accessibilitat al barri de Can Boada del Pi- inclòs el pont de Can Gonteres- i les obres al passeig de Lluís Muncunill.

Seguiment del procés i finalització de les obres del C/ Provença i inauguració del carrer, al barri de Sant Pere Nord.

Futur Parc de la República

Reunions de seguiment sobre el futur Parc de la República de Sant Pere Nord, amb serveis municipals i entitats del barri.

Microprojecte de millora de l'habitabilitat al barri d'Egara

Reunions de preparació del "Microprojecte de millora de l'habitabilitat al barri d'Egara" amb el Servei de Mobilitat i reunions de presentació i treball amb entitats i veïns/es del barri.

Reunions informatives adreçades a les entitats veïnals:

Via Pública, Prevenció d'Incendis Forestals, Pacte per la Neteja, Pla de Mobilitat, xerrada de Prevenció d'Incendis, presentació de les obres de la Masia Freixa i intervenció al Parc de Sant Jordi, etc.

Suport tècnic reunions d'Alcaldia

Districte 1: Antic Poble de Sant Pere

Districte 5: Can Roca, Can Gonteres i Sant Pere.

Seguiment de les incidències

Seguiment de les incidències i suport als serveis municipals en la recerca de solucions als problemes plantejats.

✓ **Alcalde als Barris**

Durant uns dies l'Alcalde desplaça la seva oficina als barris, per tal d'apropar-la molt més a la ciutadania.

Aquest any 2016, l'Alcalde va visitar el barri d'Egara del Districte 6.

✓ **Taules Tècniques**

Participació en les diferents taules transversals multidisciplinars: amb agents dels territoris i equips de professionals (municipals i externs). Al llarg del 2016 s'han realitzat les següents taules:

Districte 2: - Reunions ordinàries de Taula Tècnica Jove del D2.1.

- Reunions ordinàries de Taula Tècnica Jove D2.2.

- Assistència i suport a les Taules de presidents organitzades des del servei de Suport a les Comunitats de Propietaris, dels barris de Ca n'Anglada i Montserrat.

- Organització, col·laboració i seguiment de la Taula de Seguretat de Ca n'Anglada -(Policia Municipal, Mossos d'Esquadra, Districte 2 i AV Ca n'Anglada).

Districte 3: - Reunions de Taula d'entitats del D3 (CC Alcalde Morera i Casal Cívic de Can Parellada) - Assistència i suport a les taules de presidents organitzades des del

servei de Suport a les comunitats de propietaris, dels barris de Guadalhorce i Can Parellada.

Districte 4: - Accions al voltant de Taula Tècnica de Gènere

Districte 5: - Reunions Taula Tècnica de Joves del D5

- Suport a la Taula sobre necessitats urbanístiques i comercials de l'Eix Sant Pere (serveis de Mobilitat, Urbanisme, Comerç i comerciants de l'eix comercial Sant Pere i del Mercat del Triomf)

Districte 6: - Reunions Taula Entitats del districte 6: 19/01/16, 03/02/16, 17/02/16, 24/02/16, 14/04/16, 04/05/16 i 09/11/16.

- Participació a la constitució de la Taula Tècnica de Joves del D6.

- Assistència i suport a la Taula de presidents organitzada des del servei de suport a les comunitats de propietaris, dels barris de Sant Pere Nord i Egara.

- Assistència a la Taula de seguiment sobre les okupacions de pisos del barri de Les Arenes, amb el servei d'Habitatge Social.

✓ **Comissions i processos participatius**

Participació i suport tècnic en les següents en comissions o processos participatius d'altres àrees o serveis:

Procés de municipalització de l'aigua

S'han realitzat en els districtes, activitats descentralitzades del procés de municipalització de l'aigua.

Procés participatiu pla de mandat 2017

Durant els mesos de juliol i setembre es van realitzar les audiència públiques en els diferents districtes i àrees.

Pacte per la Neteja

Participació i suport en el Pacte per la Neteja

Comissió del Protocol de Dol per a femicidís

Participació en la Comissió del Protocol de Dol per a femicidís

Comissió del Pla d'Entorn

Participació a la comissió del Pla d'Entorn de cadascun des districtes que en disposa.

Comissió de seguiment del DUSI (Districte 3)

Participació i suport en la Comissió de seguiment del DUSI.

✓ **Col·laboració amb altres Administracions**

- Participació amb la Diputació de Barcelona per treballs de Diagnosi de Ca n'Anglada.
- Col·laboració amb la Generalitat de Catalunya en temes d'habitatge social als barris de Vilardell i Montserrat.
- Gestionar les preguntes i respostes de la Sindicatura de Greuges.
- Participació en la Comissió Intermunicipal de les Fonts, amb l'Ajuntament de Sant Quirze Del Vallès.

Indicadors

1. Relació d'equipaments i oficines que es gestionen

	Barri	Equipament i/o Oficina	Tipus de gestió	Entitat que ho gestiona
DISTRICTE 1	Centre	OAC Plaça Didó	Directa	Ajuntament
	Centre	Casal Cívica Vapor Gran	Cedida	Ateneu Terrassenc
	Cementiri Vell	Casal Cívica Cementiri Vell	Cedida	AV Cementiri Vell

	Vallparadís	Casal Cívic Vallparadís	Cedida	AV Vallparadís
	Vallparadís	Local Social Vallparadís	Cedida	AV Vallparadís
<u>DISTRICTE 2</u>	Ca n'Anglada	OAC Districte 2	Directa	Ajuntament
	Ca n'Anglada	Centre Cívic Montserrat Roig	Directa	Ajuntament
	Torre-sana	Casal Cívic Montserrat, Torre-sana, Vilardell	Directa	Ajuntament
	Ca n'Anglada	Local Social Ca n'Anglada	Cedida	AV Ca n'Anglada
	Torre-sana	Local Social Torre-sana	Cedida	AV Torre-sana
	Montserrat	Local Social Montserrat	Cedida	AV Montserrat
<u>DISTRICTE 3</u>	Can Palet	OAC Districte 3	Directa	Ajuntament
	Can Parellada	OAC Can Parellada	Directa	Ajuntament
	Can Palet	Centre Cívic Alcalde Morera	Directa	Ajuntament
	Can Parellada	Casal Cívic Can Parellada	Directa	Ajuntament
	Can Palet II	Casal Cívic Can Palet II	Cedida	AV Can Palet II
	Segle XX	Casal Cívic Segle XX	Cedida	AV Segle XX
	Guadalhorce	Casal Cívic Guadalhorce	Cedida	INSOC - Guadalhorce
	Xúquer	Casal Cívic Xúquer	Cedida	AV Xúquer
	Les Fonts	Casal Cívic Les Fonts	Cedida	AAVV i Propietaris de Les Fonts
	Can Parellada	Local Cívic Can Parellada	Cedida	AV Can Parellada
<u>DISTRICTE 4</u>	La Maurina	OAC Districte 4	Directa	Ajuntament
	La Maurina	Centre Cívic M. Aurèlia Capmany	Directa	Ajuntament
	Ca n'Aurell	Casal Cívic Ca n'Aurell	Directa	Ajuntament
	La Cogullada	Equipament Socioesportiu La Cogullada	Cedida	AV La Cogullada
	Can Palet de Vista Alegre	Casal Cívic Can Palet de Vista Alegre	Cedida	AV Can Palet de Vista Alegre
	La Cogullada	Local Social Can Niquet	Cedida	AV La Cogullada
	Roc Blanc	Local Social Roc Blanc	Cedida	AV Roc Blanc
<u>DISTRICTE 5</u>	Poble Nou	OAC Districte 5	Directa	Ajuntament
	Poble Nou	Centre Cívic Avel·lí Estrenjer	Directa	Ajuntament
	Can Boada	Casal Cívic Can Boada	Directa	Ajuntament
	Sant Pere	Casal Cívic Sant Pere	Cedida	AV Sant Pere
	Can Gonteres	Casal Cívic Can Gonteres	Cedida	AV Can Gonteres

	Poble Nou	Local Social Poble Nou	Cedida	AV Poble Nou - Zona Esportiva
DISTRICTE 6	Sant Pere Nord	OAC Districte 6	Directa	Ajuntament
	Sant Pere Nord	Centre Cívic President Macià	Directa	Ajuntament
	Can Tusell	Casal Cívic Can Tusell	Cedida	AV Can Tusell i Esplai La Fàbrica

2. Comissions d'entitats i usuaris dels centres i casals cívics (Curs 2016/2017)

Relació d'entitats que formen part de les comissions d'entitats dels equipaments de gestió directa municipal.

Aquestes entitats disposen d'un conveni de cessió de sala per realitzar activitats o serveis dins d'un equipament. En aquests convenis es cedeix gratuïtament un espai i les entitats passen a formar part de la comissió d'entitats de cada equipament.

CENTRE CÍVIC MONTSERRAT ROIG	
	AV Per a la Millora de Ca n'Anglada
	Ass. Balls de Saló de Terrassa (ABST) (també al Casal Cívic Can Parellada)
	Agrupació Sardanista ASERT (també al CC Avel·lí Estrenjer)
	Club Gent Gran de Ca n'Anglada
	Associació Catalana per l'Amistat i el Futur
	Col·lectiu de Dones de Ca n'Anglada
	GAM Vallès
	Pro-Disminuïts Fundació Privada Terrassenca (PRODIS) (també al Casal Cívic Ca n'Aurell)
	Movimiento buena voluntad 24 h neuròtics anònims
	Asociació Cultural y Danza Vientos del Sur
	Ass. Coordinadora d'Ajuda Unida (ACAU)
	Centro Islámico Albalsam

CENTRE CÍVIC ALCALDE MORERA	
	AV Can Palet.
	Grup de Dones amb Iniciativa de Can Palet.
	Club de la Gent Gran de Can Palet
	INSOC – Centre Esplai Guadalhorce
	Assoc. Cultural Andaluza Amigos Sta. Cruz de Canjáyar
	Associació de Teatre Farga'm
	Kiut Teatre

CENTRE CÍVIC M. A. CAPMANY

AV La Maurina

Excursionistes.Cat

Agrupació Culturart del Districte IV

Associació de Puntaires de Terrassa

Associació de Dones Montserrat Roig

Club de la Gent Gran del Districte IV

Associació per la Incontinència Anal – ASIA -

CENTRE CÍVIC AVEL·LÍ ESTRENJER

AV Poble Nou – Zona Esportiva

Esplai La Fera de Poble Nou

Ass. Terrassa per la III República

CAP Rambla

Fundació AVAN

Agrupació Sardanista ASERT (també al CC Montserrat Roig)

Associació Logogènia Catalunya

Asociación de Personas Sordas de Terrassa (APESOTE)
(també al CC President Macià)

Associació Amics de la Gent Gran del Districte 5

Associació de Gent Gran “Aires Nuevos” (també al Casal Cívic Can Boada)

Fundació Privada Amat Roumens – FUPAR –

CENTRE CÍVIC PRESIDENT MACIÀ	AV St. Pere Nord de Terrassa
	Associación Coro Rociero de Terrassa-Can Jofresa
	Agrupació Musical Harmonia
	Associació Comerciants Eix Terrassa Nord
	Hospital Mútua de Terrassa – Unitat Psiquiatria
	Terrassa Ajuda els nens/es d' Ucraïna (TANU)
	Associación socio-cultural Mediterranea
	Associació Terrassaharai
	Associación de Personas Sordas de Terrassa (APESOTE) (tambien al CC Avel·lí Estrenjer)
	AHA San José de Abrucena (també al CC Avel·lí Estrenjer)
	Grup Musical Olé
	Associació Cultural Castilla – La Mancha de Terrassa
	Grup Folklòric Los Pilaes de Aragón
	Associació Grup Sardanista Terrassa Nord
Associació Gent de Torre Romeu	
CASAL CÍVIC MONTSERRAT , TORRE- SANA, VILARDELL	AV 16 Septiembre Polígono Vilardell
	AV Torre-sana
	Dones amb Empenta de Vilardell
CASAL CÍVIC CAN PARELLADA	AV Les Torres de Can Parellada
	AV Can Parellada per la unitat del nostre barri
	Nova AV Can de Parellada
	Peña de la Tortilla de Patatas
	Associació Ball de Saló de Terrassa (ABST) (també al CC Montserrat Roig)
	Club de Jubilats i Pensionistes de Can Parellada i Les Fonts

CASAL CÍVIC CA N'AURELL	Federació Ass. Veïns de Terrassa (FAVT)
	Ass. Coord. Capaç Pro Persones amb Discapacitat
	Ass. Naturalista Defensa del Àrbol (ANDA)
	Associació Terrassa Gospel - Tons i Sons -
	Gospel Vallès
	Associació pel Foment de la Tecnologia Musical
	Grup Dones del Centre
	Companyia 8 Teatre
	Brahma Kumaris
	Xarxa Emprenedora Terrassa
	Associació Maitri Tara – practicants del ioga
	Pro-Disminuïts Fundació Privada Terrassenca (PRODIS) també al CC Montserrat Roig

CASAL CÍVIC CAN BOADA	AV Grups Gibraltar i Plaça Lluís Companys
	AV Can Boada del Pi
	AV Can Boada Casc Antic
	Associació de Dones de Can Boada

3. Subvencions atorgades al 2016, per entitat.

ENTITAT	IMPORT
AV CENTRE	1.100,00
AV PLAÇA CATALUNYA	6.600,00
AV CEMENTIRI VELL	3.000,00
AV ANTIC POBLE DE SANT PERE	2.900,00
AV VALLPARADIS	7.296,76
AV CA N'ANGLADA	7.481,25
AV MONTSERRAT	10.307,67
AV TORRE-SANA	4.500,00
AV 16 DE SETEMBRE POLÍGON VILARDELL	3.489,38
AV CAN PALET	5.875,50
AV GUADALHORCE	3.600,00
AV CAN PALET II	3.725,00
AV XÚQUER *	3.450,00
AV CAN JOFRESA	3.865,48

AV SEGLE XX	5.241,35
A. DE PROPIETARIS I VEÏNS DE LES FONTS	4.500,00
INSOC (CASAL-CENTRE D'ESPLAI GUADALHORCE	1.000,00
AV TORRES CAN PARELLADA	4.444,68
CENTRE LLEURE TU TRIES	300,00
AV CA N'AURELL	3.674,51
AV LA COGULLADA	4.500,00
AV CAN PALET DE VISTA ALEGRE	2.200,00
AV LA MAURINA	6.357,13
AV LES CARBONELLES	563,00
AV SANT PERE	2.000,00
AV POBLE NOU-ZONA ESPORTIVA	6.250,90
AV CAN BOADA DEL PI	1.850,00
AV CASC ANTIC CAN BOADA	700,00
AV CAN ROCA	3.350,00
AV PLA BONAIRE	6.792,48
A PROPIETARIS DE CAN GONTERES	3.000,00
AV TORRENT PERE PARRES	8.835,76
AV GIBRALTAR - PL. LLUÍS COMPANYS	6.005,96
A. CULTURAL LA PAPALLONA DE SANT PERE	1.200,00
AV SANT PERE NORD DE TERRASSA	7.182,63
AV SANT LLORENÇ	2.100,00
AV ARENES CAN MONTLLOR I LA GRIPIA	17.763,33
AV EGARA	6.300,00
AV CAN TUSELL	3.000,00
A. MUSICAL HARMONIA DE SANT PERE NORD	80,00
GRUP ESPLAI LA FÀBRICA DE CAN TUSELL	6.440,00
CENTRE JUVENIL LES ARENES	1.300,00
FAVT	20.700,00
AV SEGLE XX (CASAL)	18.689,00
INSOC (CASAL)	13.690,00
AV COGULLADA (CASAL)	16.918,00
AV SANT PERE (CASAL)	28.500,00
Av Can Parellada, per la Unitat del Nostre Barri	1.100,00
TOTAL	283.719,77

4. Nombre de cessions de sales

Nom centre	Gener 2016	Febrer 2016	Març 2016	Abril 2016	Maig 2016	Juny 2016	Juliol 2016	Setembre 2016	Octubre 2016	Novembre 2016	Desembre 2016	TOTALS
CC Montserrat Roig	72	79	81	95	91	89	72	70	78	89	90	906
CC Alcalde Morera	57	65	68	79	73	59	52	54	62	65	64	698
CC M. A. Capmany	52	59	60	66	68	75	50	55	63	61	58	667
CC Avel·lí Estrenjer	67	67	70	70	81	84	70	66	81	82	87	825
CC President Macià	88	92	95	109	109	109	83	73	86	107	90	1.041
Casal Montserrat, Torre-sana, Vilardell	29	44	40	36	39	46	33	25	30	32	32	386
Casal Can Parellada	21	23	26	27	23	31	19	24	25	24	24	267
Casal Ca n'Aurell	69	70	74	93	80	68	58	59	69	77	75	792
Casal Can Boada	38	40	40	44	43	48	44	39	34	33	35	438
Total sales	493	539	554	619	607	609	481	465	528	570	555	6.020

5. Índex de cobertura dels equipaments

Districte 2	Població	21.507
	Persones ateses	11.786
	Índex de cobertura	54,80%

Districte 3	Població	33.279
	Persones ateses	8.818
	Índex de cobertura	26,50%

Districte 4	Població	39.032
	Persones ateses	15.847
	Índex de cobertura	40,60%

Districte 5	Població	45.406
	Persones ateses	10.577
	Índex de cobertura	23,29%

Districte 6	Població	40.700
	Persones ateses	18.029
	Índex de cobertura	44,30%

6. Persones usuàries equipaments

Districte	Barri	Equipaments (Gestió Directa)	Total	%	Activitats iniciativa municipal		Activitats organitzades per tercers (convenis)		Activitats organitzades per tercers (puntuals i de diferents periodicitats)	
					Usuaris	%	Usuaris	%	Usuaris	%
Districte 2	Ca N'Anglada	Centre Cívic Montserrat Roig	8.740	74,16%	2.359	74,30%	1.375	73,61%	5.006	74,24%
		Casal Cívic Montserrat, Torre-Sana, Vilardell	3.046	25,84%	816	25,70%	493	26,39%	1.737	25,76%
		Total	11.786	100,00%	3.175	100,00%	1.868	100,00%	6.743	100,00%

Districte 3	Can Palet	Centre Cívic Alcalde Morera	6.779	76,88%	1.217	87,37%	547	80,80%	5.015	74,32%
	Can Parellada	Casal Cívic Can Parellada	2.039	23,12%	176	12,63%	130	19,20%	1.733	25,68%
	Total		8.818	100,00%	1.393	100,00%	677	100,00%	6.748	100,00%

Districte 4	La Maurina	Centre Cívic M.Aurèlia Capmany	9.204	58,08%	3.334	70,70%	887	57,30%	4.983	52,00%
	Ca N'Aurell	Casal Cívic Ca N'Aurell	6.643	41,92%	1.382	29,30%	661	42,70%	4.600	48,00%
	Total		15.847		4.716	100,00%	1.548	100,00%	9.583	100,00%

Districte 5	Poble Nou	Centre Cívic Avel.lí Estrenjer	7.208	68,75%	819	100,00%	324	29,97%	6.065	69,90%
	Can Boada	Casal Cívic Can Boada	3.369	31,25%	0	0,00%	757	70,03%	2.612	30,10%
	Total		10.577		819	100,00%	1.081	100,00%	8.677	100,00%

Districte 6	San Pere Nord	Centre Cívic President Macià	18.029	100,00%	4.938	100,00%	584	100,00%	12.507	100,00%
	Total		18.029	100,00%	4.938	100,00%	584	100,00%	12.507	100,00%

7. Nombre d'usos dels equipaments

Districte	Barri	Equipaments (GD)	Total	%	Usos activitats d'iniciativa mpal		Usos activitats organitzades per tercers (convenis)		Usos activitats organitzades per tercers (puntuals i de diferents periodicitats)	
					Usos	%	Usos	%	Usos	%
Districte 2	Ca N'Anglada	Centre Cívic Montserrat Roig	67.737	64,46%	10.687	73,72%	48.104	65,78%	8.946	51,26%
		Casal Cívic Montserrat, Torre-Sana, Vilardell	37.340	35,54%	3.810	26,28%	25.025	34,22%	8.505	48,74%
		Total	105.077	100,00%	14.497	100,00%	73.129	100,00%	17.451	100,00%
Districte 3	Can Palet Can Parellada	Centre Cívic Alcalde Morera	43.718	68,67%	3.100	94,34%	23.040	66%	17.578	69,11%
		Casal Cívic Can Parellada	19.946	31,33%	186	5,66%	11.902	34%	7.858	30,89%
		Total	63.664	100,00%	3.286	100,00%	34.942	100%	25.436	100,00%
Districte 4	La Maurina Ca N'Aurell	Centre Cívic M.Aurèlia Capmany	37.056	40,55%	6.885	68,40%	23.507	38,58%	6.664	32,67%
		Casal Cívic Ca N'Aurell	54.338	59,45%	3.181	31,60%	37.420	61,42%	13.737	67,33%
		Total	91.394	100,00%	10.066	100,00%	60.927	100,00%	20.401	100,00%
Districte 5	Poble Nou Can Boada	Centre Cívic Avel.lí Estrenjer	25.587	38,21%	2.556	100,00%	11.801	25,88%	11.230	59,67%
		Casal Cívic Can Boada	41.385	61,79%	0	0,00%	33.796	74,12%	7.589	40,33%
		Total	66.972	100,00%	2.556	100,00%	45.597	100,00%	18.819	100,00%

Districte 6	San Pere Nord	Centre Cívic President Macià	55.167	100,00%	7.336	100,00%	19.923	100,00%	27.908	100,00%
Total			55.167	100,00%	7.336	100,00%	19.923	100,00%	27.908	100,00%

8. Quantitats subvencionades a través de la cessió de sales

	Entitats amb conveni	Entitats sense conveni	Serveis Municipals	
	Cost sala + fora horari + neteja	Cost sala + fora horari + neteja	Cost sala + fora horari + neteja	Total
CC Montserrat Roig	129.749,29 €	10.114,02 €	10.555,52 €	150.418,83 €
CC Alcalde Morera	165.367,95 €	18.499,53 €	9.507,24 €	193.374,72 €
CC MA Capmany	82.108,30 €	15.346,02 €	7.877,74 €	105.332,06 €
CC Avel·lí Estrenjer	94.268,12 €	21.322,75 €	7.801,18 €	123.392,05 €
CC President Macià	68.139,39 €	37.340,59 €	13.732,64 €	119.212,62 €
Montserrat, Torre-sana, Vilardell	88.930,44 €	5.287,51 €	2.198,87 €	96.416,82 €
Can Parellada	98.957,60 €	52.158,54 €	1.117,43 €	152.233,57 €
Ca n'Aurell	79.961,89 €	8.223,62 €	2.433,43 €	90.618,94 €
Can Boada	132.002,02 €	19.012,84 €	303,16 €	151.318,02 €
Totals	936.881,24 €	185.990,30 €	55.527,21 €	1.182.317,63 €

5. ATENCIÓ CIUTADANA

Programes pressupostaris associats

ATENCIÓ CIUTADANA

92501

Compromisos Pla de Mandat

82. Treballarem per una atenció multicanal, que reforci, dimensioni i estructurí un nou marc relacional entre la ciutadania i els serveis municipals.

Objectius

Atenció Ciutadana té com a objectiu general posar les bases i impulsar les mesures necessàries per a la descentralització territorial i la proximitat de l'actuació municipal.

La seva missió i els seus objectius s'inclouen com a **prioritat política 4 del pla de mandat** vigent :
"Facilitar la participació, implicació i col.laboració dels ciutadans i ciutadanes en el govern de Terrassa, i renovar l'administració municipal".

Així doncs, la seva **Missió** és garantir una atenció ciutadana de qualitat i eficient que faciliti un nou model relacional entre administració i ciutadania.

I els seus objectius són:

- Redefinir el model d'atenció ciutadana de l'Ajuntament de Terrassa, a nivell global, que doni les màximes garanties a la ciutadania i ens doti d'una major eficiència i eficàcia.
- Millorar l'atenció ciutadana, a partir de tres objectius : menys espera i millora de l'eficiència, a partir de l'obtenció d'indicadors que ens permetin planificar, control de fluxes i recursos utilitzats, i millor servei a la ciutadania.

Actuacions

Contractació gestor de cues i cità prèvia

S'ha iniciat l'elaboració de l'informe de necessitats i del Plec de Clàusules, per un nou sistema de gestió de l'atenció ciutadana, que inclourà la unificació del Gestor de Cues per a totes les oficines d'atenció ciutadana, i la contractació de la cita prèvia.

Pel 2016 no s'ha pogut assolir cap resultat perquè encara no s'ha licitat el projecte. L'endarreriment ve produït perquè s'ha fet un plantejament que va més enllà del propi servei d'Atenció Ciutadana, ja que afecta a totes les oficines que ja tenien un gestor, i s'hi han afegit aquells punts que en aquests moments ja ho necessitaven (com poden ser les SEBAS dels districtes).

Això ha suposat fer un estudi per a una implementació no només a les nostres 7 oficines sinó a un total de 15 punts d'atenció amb la complexitat afegida que afecta a 6 serveis diferents (i d'àrees diferents).

S'ha definit dos nivells de treball:

- El que fa referència a l'organització interna del servei d'atenció ciutadana.
- El que fa referència a la vinculació del model de servei, que hauria de ser extensible a tot l'Ajuntament.

Organització interna del propi servei / Pla de Formació

S'ha iniciat un sistema de cobertures rotatiu entre totes les persones d'atenció presencial.

Això ha permès ampliar de 3 a 4, els possibles permisos diaris, i amb les mateixes garanties.

Per altra banda, s'ha apostat per la formació contínua del personal, que ha de permetre actualitzar la informació de continguts i procedimental dels tràmits que ja s'estan fent; també és la que ha de dotar d'instruments i recursos (personals, tecnològics, de relació, de gestió de la pròpia feina) als professionals per a facilitar-los la feina que fan i millor-ne l'eficiència. Per això, al llarg del 2016 s'han dut a terme un total de 23 edicions de formació, 14 de les quals han estat organitzades des de l'atenció ciutadana amb els serveis interns que té competència sobre el tema a tractar, i 7 han estat organitzades des del servei de rrhh.

Totes aquestes sessions s'han inclòs en un pla de formació que ha incorporat tres nivells :

- Formació d'acollida per al personal que s'incorpora de nou al servei.
- Formació contínua per a tot l'equip, que té com a objectiu repassar, conèixer si hi hagut modificacions, etc. tots aquells tràmits que es fan anualment.
- Formació per a la incorporació de tràmits, aplicatius i sistemes tecnològics nous.

FORMACIÓ 2016	Curs programat des del propi servei d'Atenció Ciutadana	Curs programat des del servei de Formació i Atenció al Professional (RRHH)
1 Arrelament i reagrupament	Ciutadania i Drets Civils	
2 Atenció telefònica		Diputació
3 Biciregistre	Servei de Mobilitat	
4 Comunicació empàtica		Diputació
5 Debat de l'aigua	Alcaldia	
6 Diversitats religioses		Diputació
7 Espais col.laboratius	Serv Grals i Govern Obert	
8 Formació de formadores		Diputació
9 Notificació electrònica	Organització i Processos	
10 Padro Municipal	Padró Habitants	
11 Plusvalues	Gestió Tributària	
12 Primera acollida persones nouvingudes	Ciutadania i Drets Civils	
13 Recaptació	Servei Recaptació	
14 Recilatge DEA	Salut Comunitària	
15 Redacció de documents administratius		Diputació
16 Registre grups d'interès	Serv Grals i Govern Obert	
17 Repàs ITVM	Gestió Tributària	
18 Repàs Residus	Grup formadores d'At Ciutadana	
19 Sessió formativa '010 a personal altres serveis	Servei 010	
20 Sessió formativa '010 a personal del Servei	Servei 010	
21 Sessió repàs sobre Digitalització I	Registre i Arxiu Mpal	
22 Sessió repàs sobre Digitalització II	Registre i Arxiu Mpal	
23 Tracte adequat a persones amb discapacitats diverses		Fundació Pere Tarres

En relació al model de servei:

S'ha començat a treballar amb els perfils (amb RRHH, anàlisi de les necessitats i tasques en els diferents possibles punts d'atenció ciutadana)

S'ha creat un equip interdisciplinari format per: Registre, La Seu, Processos, per l'estudi i validació de la implantació de qualsevol tràmit nou i la revisió dels actuals.

Gratuitat del 010

El servei telefònic d'atenció ciutadana de l'Ajuntament de Terrassa ha passat a ser totalment gratuït. Les trucades al 010, tant des del telèfon fixe com des del mòbil, i amb independència de l'operadora amb la

qual es faci la trucada, han deixat de tenir un cost pel ciutadà. D'aquesta manera, Terrassa ha esdevingut la primera ciutat de Catalunya en fer-ho de forma gratuïta.

El servei d'atenció telefònica està plenament integrat en el dia a dia de la ciutadania, tal i com ho demostren les estadístiques. Així, en els darrers cinc anys, la mitjana anual de consultes ateses pel servei és de gairebé dos per ciutadà, el que significa unes 400.000 consultes ateses per any.

La utilitat d'aquest servei va molt més enllà de ser un canal còmode per contactar amb l'administració local, rebre informació i realitzar tràmits i gestions. També s'ha consolidat com un instrument fonamental en la gestió de situacions d'emergència.

Indicadors

- **Persones ateses a les oficines d'atenció ciutadana.**

ANY 2016													
CONCEPTE	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOVE	DES	TOTAL
OAC PI.Didó	5.166	6.658	6.524	6.000	6.709	6.804	6.222	6.407	5.813	5.390	5.659	5.299	72.651
OAC 2	2.155	2.664	2.229	2.291	2.307	2.574	2.211		2.409	2.296	1.668	1.446	24.250
OAC 3	1.445	1.904	1.466	1.553	1.913	1.628	1.328		1.590	1.356	1.378	873	16.434
OAC 4	1.236	1.365	1.186	1.341	1.407	1.422	1.378		1.492	1.121	1.277	801	14.026
OAC 5	956	1.240	982	918	1.102	990	756		973	743	759	487	9.906
OAC 6	2.229	2.800	2.140	2.361	2.473	2.598	2.309		2.768	2.036	2.170	1.087	24.971
OAC C.Parellada	504	585	493	511	630	924	421		612	473	461	397	6.011
TOTAL PRESENCIAL	13.691	17.216	15.020	14.975	16.541	16.940	14.625	6.407	15.657	13.415	13.372	10.390	168.249

- **Atencions telefòniques.**

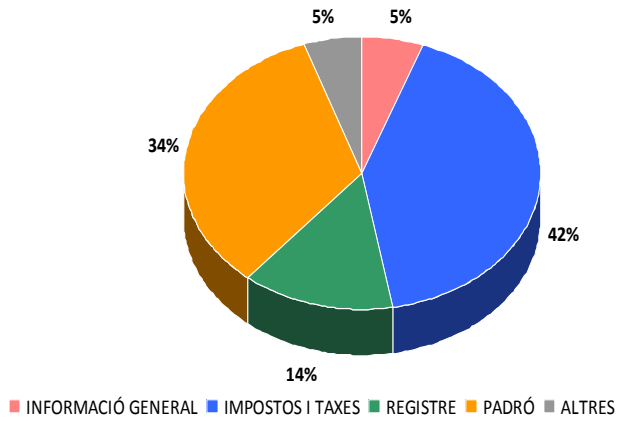
ANY 2016													
CONCEPTE	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	TOTAL
Servei telefònic 010	6.933	8.026	6.809	6.941	8.159	8.220	5.765	3.090	6.352	5.939	7.050	5.951	79.235
Centraleta	7.807	9.428	9.037	9.863	10.035	9.793	7.066	4.167	8.064	7.619	8.421	6.392	97.692
TOTAL TELEFÒNIC	14.740	17.454	15.846	16.804	18.194	18.013	12.831	7.257	14.416	13.558	15.471	12.343	176.927

- **Atencions telemàtiques.**

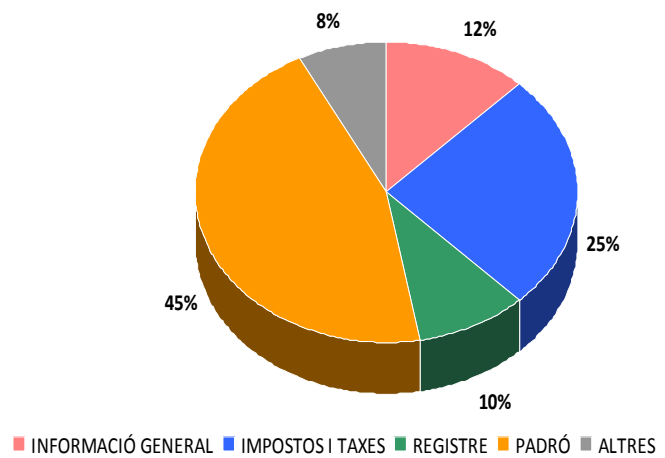
ANY 2016													
CONCEPTE	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	TOTAL
Seu electrònica, @010, @ISAC, @Ajuntament	13.315	13.618	9.981	11.198	13.801	13.210	9.499	5.679	12.541	11.758	13.321	10.883	138.804
TOTAL TELEMÀTIC	13.315	13.618	9.981	11.198	13.801	13.210	9.499	5.679	12.541	11.758	13.321	10.883	138.804

- Distribució dels tràmits per oficines d'atenció ciutadana

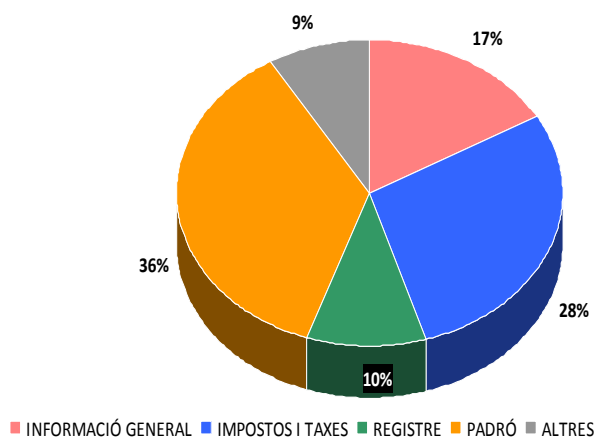
Didó



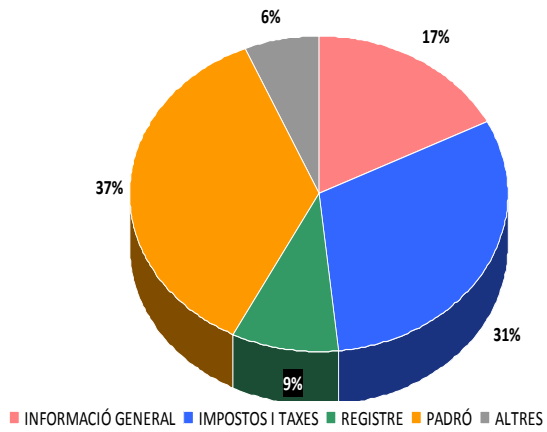
OAC2



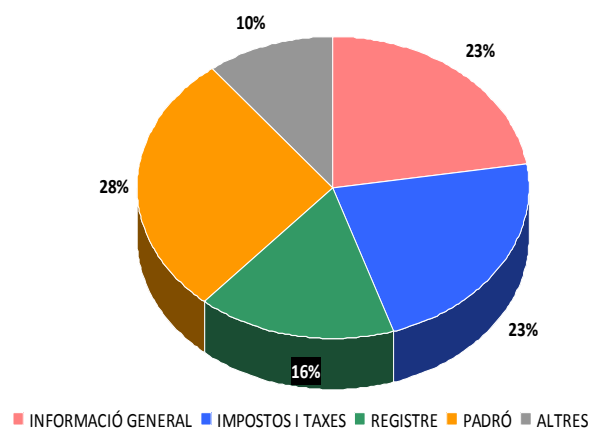
OAC3



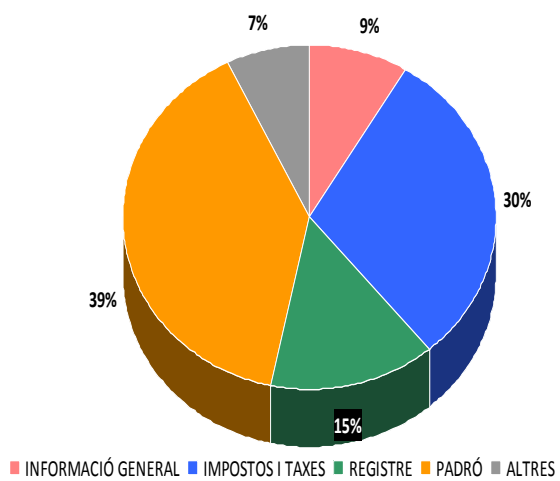
OAC4



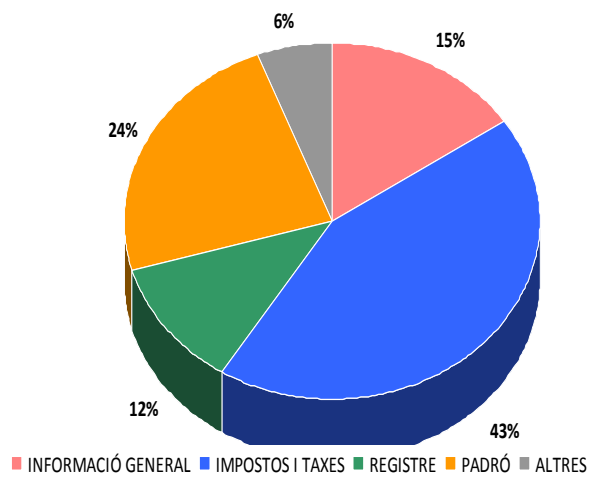
OAC5



OAC6






OACPC



Fent una lectura dels gràfics podem veure que a nivell global la majoria de tràmits, a totes les oficines d'atenció presencial, són de padró (el 36%) i de tributs i taxes (35%).

En general, una mica més d'1/3 dels tràmits de les oficines estan relacionats amb la gestió tributària (impostos, taxes, etc.) i els altres 2/3 es distribueixen (1/3 tràmits de padró + 1/3 d'informació i altres tràmits, com poden ser T.Blanca, idCat, reagrupament, biciregistre, etc.)

- **Temps d'espera i durada dels tràmits**

Oficines (persones ateses)	Temps d'espera						Durada dels Tràmits		
	+ 20 min.	Objectiu 2016 < 15%	> 10 i ≤ 20 min.	Objectiu 2016 ≤ 40%	< 10 min.	Objectiu 2016 ≥ 45%	+ 10 min.	> 5 i ≤ 10 min.	≤ 5 min.
OAC Didó (72.651)	19%		36%		45%		7%	37%	56%
OAC 2 (24.250)	22%		29%		49%		5%	21%	74%
OAC 3 (16.434)	11%		15%		74%		12%	24%	64%
OAC 4 (14.026)	3%		20%		77%		8%	17%	75%
OAC 5 (9.906)	11%		14%		74%		36%	58%	6%
OAC 6 (24.971)	26%		31%		44%		34%	33%	33%
OAC CP (6.011)	27%		21%		53%		53%	39%	8%
GLOBAL (168.249)	17%		24%	1.1.	59% 	18%	30%	52%	

6.- ORGANITZACIÓ I RECURSOS HUMANS

Programes pressupostaris associats

PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	92007
GESTIÓ DE RECURSOS HUMANS	92008
FORMACIÓ	92009

Compromisos Pla de Mandat

83. Vetllarem per disposar d'una organització municipal que respongui a la necessitat de garantir uns serveis eficients, propers i flexibles, promovent el desenvolupament professional i el talent de les persones que hi treballen, i en la qual es practiqui i fomenti que el disseny de propostes i la prestació de serveis siguin coneguts, executats i valorats per la ciutadania.

Objectius

Analitzar l'actual estructura organitzativa ens ha de permetre dotar-nos d'una Administració pública sòlida i competitiva en termes de qualitat, per donar respostes a les necessitats creixents en un entorn canviant i de recursos limitats. Aquesta revisió ha d'anar acompanyada d'un canvi en l'actual estructura retributiva i una adequació dels llocs de treball a les necessitats actuals de la organització

En l'àmbit de la Prevenció de Riscos Laborals es treballa per garantir la seguretat, la salut i el benestar del personal de l'organització, amb el compliment de la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals.

Els objectius generals son:

- ✓ fomentar la cultura preventiva a l'organització que permeti generar entorns sans i segurs,
- ✓ donar compliment a la Llei 31/1955 de Prevenció de Riscos Laborals així com de la normativa vigent que se'n deriva d'aquesta, i que pretenen generar un entorn de treball sa i segur.
- ✓ implementar els acords de la negociació col·lectiva de l'Ajuntament de Terrassa, en especial del Comitè de Seguretat i Salut, que és el seu òrgan de representació en aquesta matèria.

Els objectius operatius de l'activitat preventiva han estat:

- Aplicació del Pla d'acció del Pla de Prevenció de riscos laborals de l'Ajuntament de Terrassa en els diferents àmbit i especialitats en matèria de prevenció.
- Actualització de la situació del centres de treball municipals i llocs de treball.
- Revisió i implantació de programes d'actuació en situacions d'emergència.
- Concreció del "Protocol de gestió de deficiències", per tal de millorar el seguiment i la gestió de les actuacions preventives resultants de l'avaluació de riscos o pla d'emergència, estableix terminis tant per la aplicació de les mesures preventives com per la planificació d'aquelles més complexes o costoses.
- Continuació amb la implementació del mòdul de Coordinació Activitat Empresarial del programa de Gestió de la Prevenció de Riscos Laborals, GICO. Iniciant amb algunes empreses actuacions en coordinació d'activitats per cada treballador/a.
- Planificació de les activitats preventives per l'any 2016, que inclou avaluacions de riscos, plans d'emergència i formacions, entre d'altres activitats. Incloent noves activitats no planificades inicialment.
- Anàlisi de l'accidentabilitat laboral. S'elabora l'anàlisi anual sobre la tipologia d'accidents i un

seguiment de les mesures correctores proposades.

- Formació i sensibilització dels treballadors/es, amb la detecció de necessitats formatives, es dissenya un pla anual de formació que es treballa conjuntament amb el Servei de Prevenció Aliè.
- En relació a la Vigilància de la salut, millora de la realització de revisions mèdiques, oferint-les als treballadors/es de nova incorporació, s'ha sistematitzat la revisió mèdica en el moment de retorn baixa de llarga durada, visites mèdiques de seguiment per aptituds amb recomanacions/restriccions, així com revisions mèdiques específiques pel cas del Protocol de maternitat. Elaboració i aplicació de les pautes específiques en cada cas per tasques amb aptituds mèdiques amb recomanacions/restriccions.
- Gestió integral dels casos inclosos al Protocol de maternitat. Inclou la realització de la revisió mèdica específica, i aplicació de les pautes específiques per cada cas i/o la tramitació de la prestació per risc durant l'embaràs, segons l'estudi de cada cas.
- Elaboració i lliurament en la incorporació de nou personal de "Dossiers informatius específics per lloc de treball". S'ha inclòs a la documentació que es lliura en el moment de l'acollida per part del Servei d'Atenció al professional.

Actuacions realitzades

1.- Definició del nou model organitzatiu de l'Ajuntament

En 2016 s'ha impulsat la 1ª Fase: Anàlisi i definició del Model d'organització.

1. Definició del projecte i estratègia interna
2. Formalització de la col·laboració externa.
3. Desenvolupament dels treballs d'anàlisi i definició
4. Anàlisi del clima laboral

S'ha avançant en la definició del nou model d'organització amb la realització de diferents treballs d'anàlisi i estudi que han de permetre disposar d'una proposta concreta de model organitzatiu on es defineixen tres possibles escenaris.

S'ha licitat i adjudicat el SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA PER A LA REALITZACIÓ DE L'ANÀLISI, DISSENY, DESENVOLUPAMENT I IMPLANTACIÓ D'UN PLA DE REFORMA I TRANSFORMACIÓ ORGANIZATIVA DE L'AJUNTAMENT DE TERRASSA (ECAS-3372/2016). Adjudicat 30/09 I formalitzat el contracte en data 14/10.

S'ha iniciat la 1ª fase des treballs consistents en l'anàlisi i definició del model organitzatiu.

S'ha constituït un Comitè de Seguiment i Impuls del projecte, amb representants dels àmbits polític, tècnic i la part social. S'han celebrat 2 reunions en l'àmbit polític; 3 reunions en l'àmbit tècnic i 1 reunió en l'àmbit social.

Clima laboral. L'anàlisi del clima laboral s'ha plantejat en una primera fase impulsant un procés d'avaluació dels riscos psico-socials. S'ha constituït un Grup de Treball integrat per personal tècnic, membres de la Direcció i representants de la part social per impulsar un procés d'avaluació i prevenció dels riscos psico-socials. un procés que valora les condicions presents a l'organització del treball que poden afectar el benestar i la salut de les persones i el desenvolupament de la feina

El projecte avança, en termes generals, d'acord amb les previsions fixades inicialment, tot i que presenta una lleugera demora en quant al calendari previst donat que la proposta de model es preveu tenir-la enllestida el març de 2017.

Pel que fa al clima laboral, les actuacions realitzades, de caràcter previ i preparatori, han de permetre assolir en 2017 l'objectiu d'obtenir informació sobre l'estat de salut de la nostra organització, així com planificar i implantar les mesures preventives necessàries per millorar-la.

2.- Prevenció de riscos laborals

2.1.- Comitè de Seguretat i Salut de l'Ajuntament de Terrassa

El Comitè de Seguretat i Salut és l'òrgan paritari i col·legiat de participació destinat a la consulta regular i periòdica de les actuacions de l'empresa en matèria de prevenció de riscos.

Aquest Comitè es constitueix en base a la normativa vigent, en concret a l'article 38 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.

Reunions del Comitè de Salut i Seguretat

Calendari de les reunions del Comitè de Seguretat i Salut realitzades, amb data i tipologia de reunió:

ORDINÀRIES

- 11/04/2016 Comitè de Seguretat i Salut ordinari
- 22/06/2016 Comitè de Seguretat i Salut ordinari
- 04/10/2016 Comitè de Seguretat i Salut ordinari
- 13/12/2016 Comitè de Seguretat i Salut ordinari

EXTRAORDINARIS

- No s'han realitzat

Reunions setmanals amb la part social

Setmanalment es realitza una reunió operativa de treball amb la part social on es treballa tota l'activitat preventiva d'aquella setmana, incloent la gestió de protocol oberts en aquell moment, així com altres temes imprevistos que sorgeixen per part dels serveis i/o treballador/es.

En total s'han realitzat un total de 26 reunions de tres hores de durada aproximadament.

En ocasions, s'ha convocat a referents de serveis per tractar temes concrets.

Durant aquestes es tracten:

- Protocols de maternitat
- Protocols de salut
- Activitats de la planificació (avaluacions, plans emergència, etc)
- Acords sobre metodologia de treball
- Accidents de treball
- Protocol de seguretat
- Correcció de deficiències
- Altres

2.2.- Coordinació empresarial a l'Ajuntament de Terrassa

Durant l'any 2016 es porten a terme diferents accions destinades a la implementació de la gestió de la coordinació empresarial a la nostre organització, com són:

- Ampliació les actuacions realitzades a través del mòdul de coordinació empresarial del programa informàtic per a la gestió integral de la prevenció de riscos laborals.
- Implementació de la coordinació electrònica, a l'inici dels contractes, de forma que doni continuïtat a la tramitació electrònica de les factures i dels contractes.
- Millora de la coordinació d'activitats en esdeveniments anual ja implantats a la nostra ciutat, com són: Fira Modernista, Festa Major, Denim i altres relacionats amb el servei de Cultura.
- Des del Servei de Prevenció Propi, les Àrees i Serveis implicats s'ha recollit la informació necessària per tal de continuar ampliant el nombre de coordinacions realitzades a través de del portal web GICO (prevenció de Riscos Laborals) i amb el recolzament de la plataforma GIC (Gestió Integral de Contractació).

A través de l'aplicació informàtica i del portal web de GICO, així com del tràmit de la Seu electrònica de "Coordinació d'activitats", es porta a terme l'intercanvi de documentació corresponent a la coordinació d'activitats en matèria de prevenció de riscos laborals amb empreses externes i altres entitats. Durant aquest any 2016 s'han gestionat un total de 354 expedients amb la següent distribució segons els perfils de l'empresa o entitat definits inicialment a GICO:

2.3.- Coordinació amb personal en període de pràctiques

Durant l'any 2016 s'ha continuat realitzat el procés de coordinació amb el personal de pràctiques ubicats als centres de treball municipals, els serveis destinataris dels alumnes i del centre docent.

El procés s'inicia des del Servei de Recursos Humans on amb la signatura del conveni de pràctiques s'informa al Servei de Prevenció.

El Servei de Prevenció es posa en contacta amb el tutor/a de l'alumne del servei on realitzarà les pràctiques omple una fitxa de descripció amb les tasques detallades que desenvoluparà durant el període de vigència de conveni de pràctiques. Amb aquestes dades s'elabora un dossier de coordinació on es detallen els riscos que pot estar exposat l'alumne/a. Aquest dossier s'entrega a l'alumne/a a fi de que conegui els riscos del lloc on realitzarà les pràctiques.

Als alumnes també se'ls hi envia un test per avaluar els coneixements adquirits. Aquest test es fa arribar al departament de Prevenció que, després de fer la correcció, tanca el procés de coordinació.

Durant l'any 2016 s'han dut a terme un total de 136 processos de coordinacions de pràctiques, això representa un increment de 13.33%

Projecte d'avaluació de riscos psicosocials

2.4.- Grup de Treball per l'avaluació de riscos psicosocials:

Els factors de riscos psicosocials són aquelles característiques de les condicions de treball i, sobretot, de la seva organització que afecten a la salut de les persones a través de mecanismes psicològics i fisiològics als que també es denominen estrès. En termes de prevenció de riscos laborals, els factors psicosocials representen l'exposició (o els factors de risc), la organització del treball l'origen d'aquesta, i l'estrès el precursor de l'efecte (malaltia o trastorn de salut que pugui produir-se i que hem de prevenir).

A l'Ajuntament de Terrassa es porta a terme el procés de intervenció en els riscos psicosocials a través de la metodologia PSQCAT21.

La metodologia es basa en el funcionament d'un grup de treball tripartit compost per representants de la empresa, dels treballadors/es (delegats de prevenció) i dels tècnics/ques de prevenció.

Aquesta activitat preventiva prové d'un projecte d'anys anteriors, es va iniciar avaluant diferents col·lectius de l'organització.

Des de Prevenció de Riscos Laborals durant l'any 2016 es porta a terme el projecte de l'avaluació de riscos psicosocials del personal de tota l'organització a través d'aquesta metodologia PSQCAT21.

Es porten a terme tota una sèrie de reunions prèvies preparatives, 6 en total.

2.5.- Planificació de l'activitat preventiva

L'objectiu de la planificació de l'activitat preventiva és establir el conjunt d'actuacions a desenvolupar en el període de gener a desembre, amb la finalitat de que l'Ajuntament de Terrassa compleixi amb els deures i les obligacions exigibles en matèria de seguretat i salut.

La planificació es dissenya com a conseqüència del que estableixen els articles 8 i 9 del Reglament dels Serveis de Prevenció (RD 39/1997 i normes d'actualització) i els principis establerts a la Llei 31/1995 de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals (LPRL) i normes concordants, sent responsable de l'Ajuntament de Terrassa el desenvolupament d'aquelles activitats de prevenció que garanteixin un major nivell de protecció de la seguretat i salut dels treballadors.

La planificació anual de l'activitat preventiva inclou la següent tipologia d'actuacions:

- Avaluacions de riscos (centre de treball, lloc de treball, específiques, ergonòmiques, psicosocials, higièniques)
- Reunions Comitè de Seguretat i Salut
- Reunions setmanals i extraordinàries amb la part social
- Elaboració i implantació de procediments i protocols
- Formacions i jornades en matèria de prevenció de riscos laborals
- Investigació d'accidents
- Plans d'emergència
- Simulacres
- Revisions mèdiques
- Vigilància de la salut

2.6.- Plans d'Autoprotecció i Plans d'emergència

En compliment de les obligacions que es deriven del Decret 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures, l'Ajuntament de Terrassa continua amb la planificació de la realització del Plans d'Autoprotecció als centres i activitats afectats.

Aquest projecte està liderat a l'organització pel Servei de Protecció Civil, en el que el Servei de Prevenció de Riscos Laborals ha col·laborat en tot el que té una afectació directa en l'àmbit de la PRL.

2.7.- Pla d'Autoprotecció del Conjunt d'Edificis de Serveis Centrals

A l'any 2013 es va elaborar el Pla d'Autoprotecció de Serveis Centrals i Edifici Noble per part d'una empresa externa. Durant el 2016, el Servei d'Organització i Recursos Humans, com a Servei més capacitat en aquests edificis, va realitzar continuar amb la implantació del Pla d'Autoprotecció d'aquest conjunt d'edificis. En aquesta edició es va fer previ al simulacre:

- ✓ Revisió de les persones integrants dels equips d'emergència
- ✓ Revisió dels elements de protecció activa i passiva contra incendis
- ✓ Formació a tot el personal dels edificis, tant integrants com no integrants en els equips d'emergència
- ✓ Formació als regidors i regidores en matèria d'actuació en cas d'emergència

Al simulacre es va plantejar un escenari on hi havia un doble incendi amb el bloqueig de l'escala principal de l'edifici de Serveis Centrals – Raval de Montserrat.

En aquest simulacre es va detectar diversos incidents que caldrà corregir en properes edicions.

En relació a aquest Pla d'Autoprotecció, des del Servei de Prevenció es realitza un "Projecte del Simulacre" anualment, on s'inclou totes les fases prèvies i actuacions a realitzar abans de l simulacre, així com el plantejament de l'escenari i les col·laboracions requerides.

Posteriorment a la realització del simulacre es recull en una "Memòria específica" el resultat d'aquest, que inclou: com s'ha desenvolupat, l'anàlisi de les deficiències ocorregudes, així com la proposta de mesures de millora, entre d'altres aspectes.

2.8.- Plans d'Emergència Interior i Simulacres

A l'any 2016 es va començar a realitzar visites als centres en les que es realitzaven anàlisi complets d'aquests. A les visites a centre realitzades durant aquest any es portava a terme el recull de dades per l'elaboració de l'avaluació de riscos laborals, de centre i lloc de treball, així com el pla d'emergència interior.

Aquest tipus d'actuació afavoreix que el personal integri la seguretat i salut així com el riscos laborals en la seva totalitat, i permet actualitzar la informació i documentació del centre de treball.

A l'any 2016 s'han portat a terme els següents simulacres, per tal de implantar els Plans d'emergències o bé les mesures d'actuació en cas d'emergències dels centres de treball corresponents.

Investigacions d'accidents

2.9.- Accidentalitat a l'Ajuntament de Terrassa

- ✓ El nombre d'accidents produïts durant el període 2016 ha baixat en un 30.9%
- ✓ El percentatge d'accidents en funció de la plantilla és de 8.79% que representa un descens del 31.06% respecte a l'any 2015
- ✓ Pel que fa als accidents amb baixa s'ha de destacar que es manté amb paràmetres molt similars a l'any anterior (4.69% en 2016 i 4.7% en 2015). Però on sí que hi ha una disminució significativa és en els accidents amb baixa, que passen del 12.75% al 2015 a 8.79 % en 2016

Considerant l'accidentalitat per col·lectius professionals veiem que:

- La policia municipal que representa un 12% de la plantilla municipal té un 60% d'accidentabilitat, a més, ha patit un increment ja que durant el 2015 va ser d'un 43.24%
- El personal d'oficis, que representa un 12% de la plantilla, té un nivell d'accidentabilitat que ha baixat del 22,54 % fins el 13,18%.
- S'ha creat l'apartat "personal docent" que engloba els treballadors/es de les Escoles Bressol, Escoles d'Educació Especial i Escoles Municipals. Pateixen un 17% dels accidents sent un 16.9% de la plantilla
- La resta de personal de l'Ajuntament (que anomenem personal administratiu) que representa un 60 % de la plantilla, el nivell d'accidentabilitat és d'un 3,33%. Les dades no són comparatives ja que aquest any no estan inclosos el personal docent.

Resum sobre l'accidentabilitat al servei de policia municipal.

- L'accidentabilitat al servei de Policia Municipal, 86 accidents, correspon al 53.42% de la totalitat de l'accidentabilitat de l'organització
- La plantilla mitjana durant el 2016 del cos de policia és de 228 treballadors/es. Això implica que el percentatge d'accidentabilitat és del 37.72%, que implica una baixada del 22% respecte de l'any anterior
- Pel que fa a l'edat de les persones afectades, el col·lectiu més afectat coincideix amb el col·lectiu més abundant del servei (entre 35 – 45 anys)
- Es manté la pauta d'anys anteriors que marca que el dimarts és el dia de la setmana amb més accidents pels homes mentre que per les dones és el dimecres.
- Pel que fa als mesos no hi ha una correlació amb anys anteriors. L'any 2015 els mesos amb més accidentabilitat van ser Març i Juny pels homes i Març i Setembre per les dones. Durant 2016 els mesos amb més accidentabilitat pels homes ha estat Abril i Juny, mentre que per les dones han estat Gener i Setembre.
- La tipologia més comuna és la que ve provocada alhora de fer una intervenció. De cara al 2017 s'intentarà desglossar una mica més la descripció de la tipologia en el moment de fer una intervenció (detenció, persecució, etc...) a fi de poder determinar millor les mesures per minimitzar aquestes incidències.

2.10.- Protocol de seguretat

Durant l'any 2016 els incidents comunicats en relació al Protocol de Seguretat han estat 32 casos d'aquestes els centres i serveis són:

Les mesures aplicades han estat:

- Aplicació de reglaments interns dels serveis. En el cas dels incidents ocorreguts al Servei de biblioteques i el Servei d'Esports han implicat l'expulsió d'usuaris/àries
- Contractació de personal de Seguretat Privada. En el cas de l'incident al Servei d'Esports.
- Coordinació amb el Servei de Policia: recollida de denúncia, presència policial als edificis municipals amb atenció al públic en la quotidianitat del servei

- Coordinació amb Serveis Jurídics: per assessorament en la recollida de denúncia i acompanyament a judici.
- Coordinació amb els serveis implicats per a la gestió dels incidents: implicació dels caps immediats del personal que ha patit l'incident, entrevistes amb les persones afectades i, visita d'espais
- Creació d'un protocol de seguretat específic per a la temporada d'estiu per aquells edificis municipals oberts amb atenció al públic i amb presència policial als edificis municipals amb atenció al públic en la quotidianitat del servei
- Coordinació amb el Servei de Manteniment per l'aplicació de mesures, com per exemple connexió a la xarxa elèctrica del polsador d'alarma del mostrador – recepció de l'Edifici Glòries
- Difusió del protocol de seguretat a través de l'UTINC i a les sessions d'acollida del personal contractat en la temporada de piscines, campus d'estiu i festa major.
- Difusió d'intrusions d'actuació en els primers moments de l'incident: reacció de la resta de companyes i companys, usuàries i usuaris i disponibilitat de dispositius d'avís com polsadors, o sistema de teclejat per al personal que disposa d'ordinador.

A l'any 2016 s'ha continuat amb el procés d'investigació d'aquestes situacions per tal de treballar de manera transversal les actuacions que s'hi derivin amb els serveis implicats com Serveis Jurídics, Policia Municipal i els serveis que realitzen atenció al públic.

L'objectiu de l'any 2017 es actualitza tot el contingut del protocol de seguretat per tal d'incloure tots els serveis relacionen amb tercers com poden ser personal d'inspecció que realitza visites a locals, habitatges o personal que realitza atenció al públic.

Vigilància de la salut

La medicina del treball com a disciplina que, en l'àmbit de la prevenció de riscos laborals s'integra a l'organització preventiva de les empreses, és aquella especialitat medicosanitària que té com a finalitat principal l'anàlisi de l'impacte dels factors de risc als quals estan exposades les persones treballadores en els seus llocs de treball i les alteracions de la salut derivades de les condicions dels llocs de treball.

La vigilància de la salut és aquell conjunt d'activitats que inclou la recollida, l'anàlisi i la interpretació sistemàtica de dades de salut de les persones treballadores amb la finalitat de protegir la salut i prevenir les malalties derivades del treball, i per influir i orientar l'acció preventiva de l'empresa. Per aconseguir-ho, els objectius principals són: el seguiment de la repercussió de les condicions de treball sobre la salut de les persones treballadores, la detecció precoç de les malalties laborals (danys i lesions derivades de l'activitat laboral) i, com a conseqüència, l'avaluació i l'efectivitat del sistema de prevenció.

2.11.- Protocol de salut

El protocol de salut és el mecanisme que té l'organització per adequar els llocs de treball a les patologies que les treballadores i treballadors tenen. Per tal de fer la valoració es requereix de la intervenció del Servei de Vigilància de la Salut, és a dir metgesses i metges especialistes en medicina del treball.

Perquè les valoracions siguin ajustades és requereix que el personal aporti al Servei de Vigilància de la Salut els informes específics de la seva patologia, i conjuntament amb els riscos detectats de l'avaluació del lloc de treball s'emeta un informe d'aptitud.

Dels resultats obtinguts les actuacions derivades són:

- Signatura del comunicat d'aptitud mèdica per part de la treballadora i treballador i del/la cap immediat
- Avaluació de llocs de treball
- Lliurament de pautes ergonòmiques, on s'indiquen pauses de treball curtes i freqüents i exercicis d'estiraments muscular
- Lliurament d'equips de protecció individual: lliurament de crema solar, guants o protectors auditius
- Adaptació de tasques per donar compliment a les restriccions indicades
- Canvi de lloc de treball dins del mateix servei o àrea
- Canvis de centre dins del mateix servei o àrea

L'objectiu durant l'any 2017 és actualitzar contingut del protocol de salut indicant les opcions resultants de la seva aplicació: adequació de tasques, del lloc, etc, continuar amb l'aplicació del protocol de salut amb el suport del Servei Mèdic propi amb l'especialitat de Medicina del Treball i, la millora del

procediment intern amb el Servei d'Organització per aquelles actuacions que impliquin canvi de lloc de treball.

2.12.- Protocol de maternitat

Amb l'objectiu de protegir dels possibles riscos de l'entorn laboral en situació d'embaràs i/o lactància s'elabora un procediment d'actuació des del moment que l'organització es informa per la treballadora d'aquesta situació. La comunicació d'aquesta situació per part de la treballadora el més aviat possible és molt important, ja que existeixen riscos que poden afectar des d'etapes molt primerenques de l'embaràs.

Amb l'estudi de cada cas de forma personalitzada, tan de seu entorn de treball com de la seva situació individual, es poden derivar o no actuacions a realitzar per tal d'ajustar les activitats professionals de la dona embarassada.

Actualment, la comunicació formal sobre la situació d'embaràs o lactància natural d'una treballadora arriba per diferents vies. Una vegada es disposa d'aquesta informació, es tracta cada cas de manera individual, seguint les següents fases:

- Revisió de l'avaluació del lloc de treball (tasques i condicions de treball)
- Revisió mèdica per part del Servei Mèdic i del Servei de Vigilància de la salut, en cas que es consideri necessària en relació als riscos del lloc de treball.
- Derivació de les conclusions de les revisions realitzades al servei i treballadora implicats.
- Tramitació de la Prestació per risc durant l'embaràs a la Mútua d'Accidents de treball i Malalties Professionals, si escau.
- Seguiment implantació de les mesures, si escau.

Arrel de les recomanacions o restriccions de l'aptitud mèdica, així com l'estudi específic i individual de cada cas, les actuacions poden derivar en:

- Lliurament d'informació en matèria de prevenció de riscos laborals.
- Adaptació de tasques o reubicació temporal de lloc de treball dins el servei
- No possibilitat d'adaptació de tasques, que comporta la tramitació de la "Prestació per risc durant l'embaràs" a la Mútua.

CONCLUSIONS

L'any 2016 ha estat el primer any en aplicar aquest Protocol aprovat pel Comitè de Seguretat i Salut, per aquest motiu ha estat un any on s'han establert les pautes i actuacions més adients, tan en relació a:

- Gestions necessàries en cada cas
- Comunicació amb altres serveis (Recursos Humans, Educació, Policia Municipal, etc)
- Interlocució amb Mútua derivada de la "Prestació per risc durant l'embaràs"
- Consideracions a valorar en cadascun dels supòsits (treballadora de baixa per contingència comú, adaptació lloc de treball, no possibilitat d'adaptació, entre d'altres)

Indicadors de resultats

ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DELS RECURSOS HUMANS

1.- Nivell Tecnificació de la plantilla

Nivell de tecnificació de la plantilla

GRUP	DADES PLANTILLA (EFECTIUS: FIXES I INTERINS FINS COBERTURA, SENSE VACANTS)		Valor per determinar NT	Nivell tecnificació
	FUNCIONARIS	LABORALS		
A1	184	48	1	232
A2	185	88	0,7	191,1
C1	309	30	0,3	101,7
C2	376	20	0,2	79,2
APG	143	47	0,1	19
	1197	233		623

SENSE GRUP (Convenis especials)	0	71
---------------------------------------	---	----

2.- Processos selectius

a) Processos de promocions internes aprovades al 2016

Aquests processos augmentaran el NT.

GRUP	2016	2017
	NOMBRE DE VACANTS	NOMBRE DE VACANTS
A1	12	71
A2	10	158
C1	10	75
C2	11	64
Total	43	368

Executades 2016: 0 places

b) Processos d'OPO's

Reducció de la temporalitat del personal.

GRUP	DENOMINACIÓ	2016	2017	Dif Abs	Dif %
		NOMBRE DE VACANTS	NOMBRE DE VACANTS		
C2	Agent de policia	4+1 (no es van convocar)	9+2		
A2	Serveis Socials (Educatadors/es i Treballadors /es Socials	0	9		
A1	Urbanisme (Tècnic/a Superior)	0	2		
	TOTAL	5	22	17	340,00%

c) Borses de personal temporal

2016		2017	
Processos Oberts	Processos tancats	Processos Oberts	Processos tancats
8	1	0	6

d) Processos de mobilitats internes

2016		2017	
Processos Oberts	Processos tancats	Processos Oberts	Processos tancats
19	15	5	7

3.- Total personal per relació amb l'administració

PERSONAL FIXE			
Relació amb l'Administració	2016	2017	DIFERÈNCIA
ALTS CÀRRECS	28	27	- 1
FUNCIONARIS DE CARRERA	961	939	- 22
LABORALS	210	205	- 3
TOTAL	1.199	1.171	- 26

PERSONAL TEMPORAL FUNCIONARI			
Relació amb l'Administració	2016	2017	DIFERÈNCIA
FUNCIONARIS FINS CP	161	224	63
FUNCIONARIS INTERINS	120	78	- 42
FUNCIONARIS SUBSTITUTS	87	131	44
AGENTS EN PRÀCTIQUES	6	5	- 1
TOTAL	374	438	65

PERSONAL TEMPORAL LABORAL			
Relació amb l'Administració	2016	2017	DIFERÈNCIA
LABORALS TEMPORALS	110	105	- 5
LABORALS SUBSTITUTS	47	88	41
LABORAL EN PRÀCTIQUES		29	29
TOTAL	157	222	65

PERSONAL TEMPORAL EVENTUAL (CÀRRECS DE CONFIANÇA)			
Relació amb l'Administració	2016	2017	DIFERÈNCIA
PERSONAL EVENTUAL	3	3	-
TOTAL	3	3	-

TOTAL	1.733	1.834	
--------------	--------------	--------------	--

INDICADORS PLANTILLA 2016

1) ESTRUCTURA DE PLANTILLA PER GRUPS PROFESSIONALS

GRUP	DADES PLANTILLA (EFECTIUS I VACANTS)		DADES PLANTILLA (EFECTIUS: FIXES I INTERINS FINS COBERTURA, SENSE VACANTS)	
	FUNCIONARIS	LABORALS	FUNCIONARIS	LABORALS
A1	212	50	184	48
A2	230	97	185	88
C1	391	28	309	30
C2	452	22	376	20
APG	165	49	143	47
SENSE GRUP (Convenis especials)	0	74	0	71
TOTALS RE	1450	320	1197	304
TOTAL	1770		1501	

2) PLANIFICACIÓ I ESTAT DE DIFERENTS PROCESSOS SELECTIUS PREVISTOS PEL 2016

2.1) PLANIFICACIÓ PROMOCIONS INTERNES 2016

PROMOCIONS INTERNES: Al 2016 es van aprovar en Oferta pública les següents:

GRUP	NOMBRE DE VACANTS
A1	12
A2	10
C1	10
C2	11
APG	4
Total	47

Al 2016 no es va plantejar cap planificació de promocions internes fins no tenir un estudi de la plantilla pel que fa a grups professionals.

2.2) PLANIFICACIÓ PLACES LLIURES 2016

S'aprova el següent:

GRUP	DENOMINACIÓ	NOMBRE DE VACANTS
C2	Agent	5

No es van convocar durant el 2016. Es convocarien juntament amb les de 2017. S'estudiarà la possibilitat de reactivar les OPO's aprovades i no convocades fins al moment.

2.3) BORSES DE PERSONAL TEMPORAL

PROCES	DATA APROVACIÓ BASES	ESTAT DEL PROCÉS
1.- Professors/es de Música	18/03/2016	Pendent de tancar
2.- Personal informàtic (Analistes prog. I auxiliars CAU)	13/07/2016	Tancades 2016 (Analistes) i 2017 (auxiliars CAU)
3.- Professors Escola de la Llar i Art	15/07/2016	Tancada al 2017
4.- Oficials de diferents oficis i manteniment	25/07/2016	Tancada 2017 (xofers). Resta, pendents de tancar
5.- Serveis Socials (Educ. Socials, Trebl. socials, Psicol., Pedagogs)	16/08/2016	Tancada 2017 (pedagogs). Resta, pendents de tancar
6.- Escoles Bressol	10/10/2016	Tancada 2017
7.- Educació Especial	10/10/2016	Tancada 2017
8.- Personal administratiu i auxiliar de biblioteques	11/10/2016	Pendent de tancar

2.4) MOBILITATS INTERNES PUBLICADES AL 2016	
LLOC CONVOCAT	
MI 1/2016 - Tècnic/a auxiliar fiscalització i inventari	
MI 2/2016 - Auxiliar de gestió de la intervenció	
MI 3/2016 - Responsable equip SEAIA	
MI 8/2016 - Tècnic/a gestió A/B (Comunicació)	
MI 11/2016 - Durector/a EM Art i Disseny	
MI 14/2016 - Cap gestió operativa	
MI 15/2016 - Tècnic/a auxiliar gestió SSEE	
MI 16/2016 - Lletrat/da servei urbanisme	
MI 17/2016 - Tecnic/a auxiliar SSGG (urbanisme)	
MI 19/2016 - Cap servei jurídic Selecció i Contractació	
MI 20/2016 - Responsable gestió pressupostaria RRHH	
MI 21/2016 - Tècnic/a de gestió B/C (Ofimape)	
MI 22/2016 - Director/a de Projectes	
MI 23/2016 - Tècnic/a Informació i difusió	
MI 25/2016 - Lletrat/da	
MI 26/2016 - 2 Inspectors tècnics de MMAA	
MI 27/2016 - Administratiu/va RRHH	
MI 28/2016 - Auxiliars de gestió Gestió Tributària	
MI 31/2016 - Responsable projecte processos	
TOTAL MOBILITATS CONVOCADAS: 19	

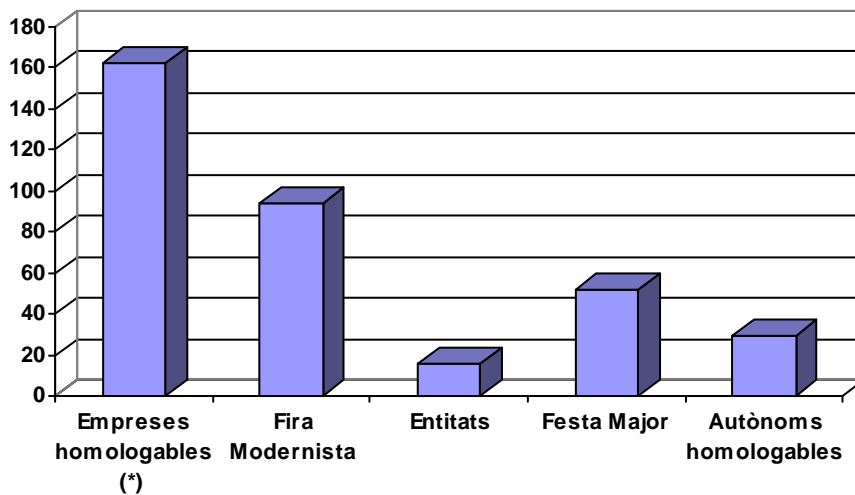
FORMACIÓ

ÀREA DE SERVEIS GENERALS I GOVERN OBERT	ORGANITZACIÓ I RECURSOS HUMANS				
	FORMACIÓ				2016
2016	1 TR	2 TR	3 TR	4 TR	Total 2016
Form. Interna	887	5.121	551	4.514	11.073
Form. Externa	277	208	226	1.455	2.166
Form. Prevenció Riscos	415	361	114	51	941
TOTAL HORES 2016	1.579	5.690	891	6.020	14.180
Form. Interna	159	350	176	418	1.103
Form. Externa	15	18	14	119	166
Form. Prevenció Riscos	151	89	24	19	283
TOTAL PERSONES FORMADES	325	457	214	556	1.552

PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

Coordinació empresarial a l'Ajuntament de Terrassa

EXPEDIENTS COORDINACIÓ D'ACTIVITATS GESTIONATS DURANT L'ANY 2016

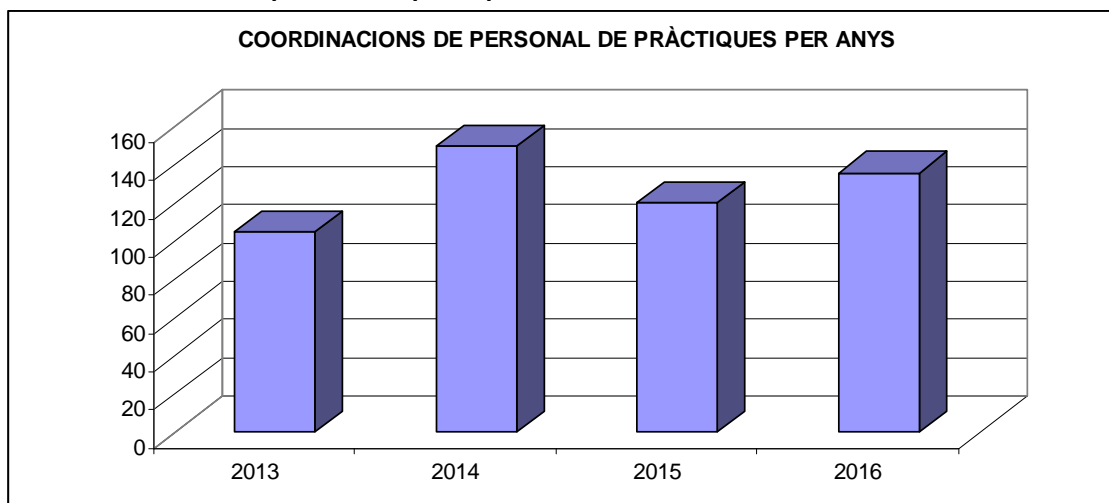


Empreses homologables (*)	Fira Modernista	Entitats	Festa Major	Autònoms homologables	TOTAL
162	94	16	52	30	354

(*) Inclou els perfils: Suport auxiliar, Neteja, Foment.

Coordinació amb personal en període de pràctiques

Taula – Coordinació de personal de pràctiques 2013 - 2016

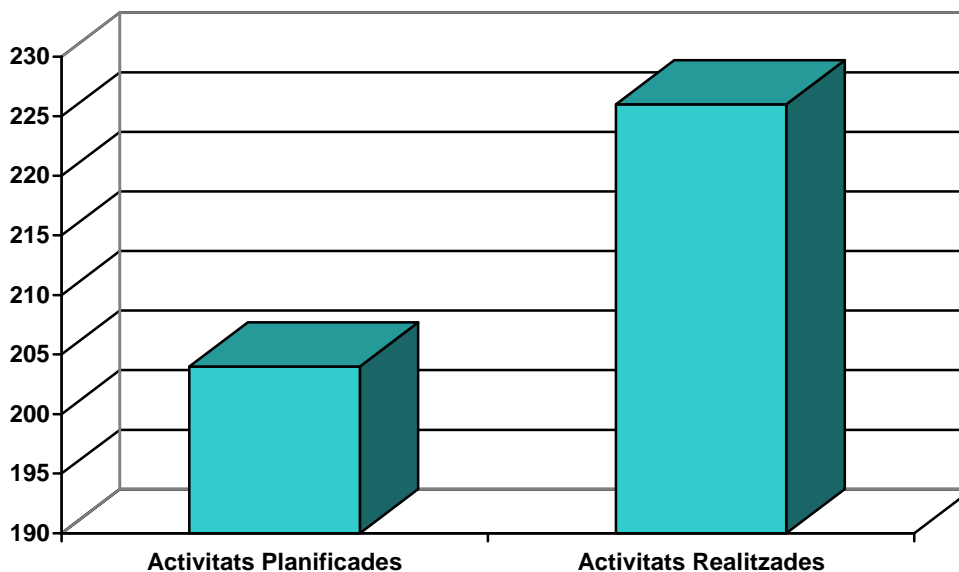


Font: Servei de Prevenció Propi

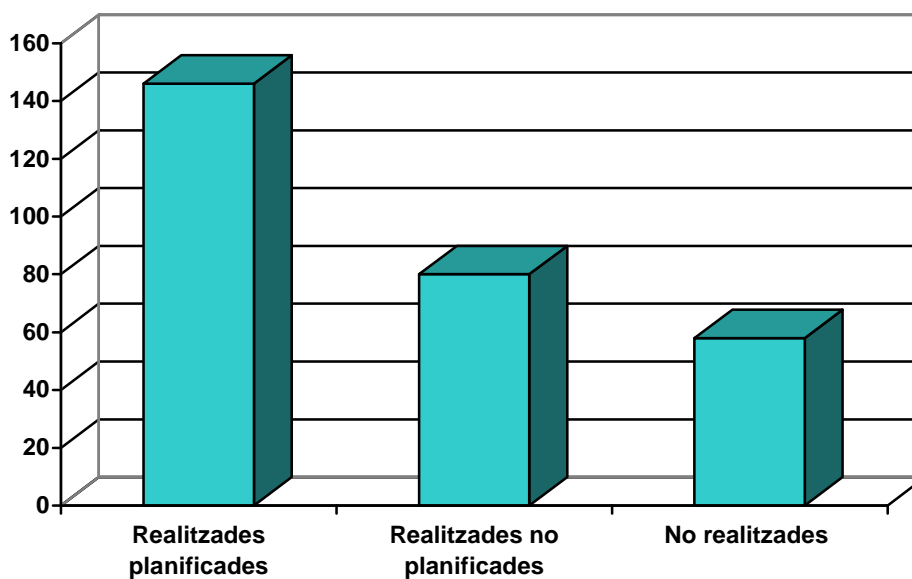
Coordinacions de personal pràctiques fetes per any	2013	2014	2015	2016
	105	150	120	136

Planificació de l'Activitat Preventiva :

RESUM ACTIVITAT PREVENTIVA DURANT L'ANY 2016



Comparativa activitats planificades i realitzades



Resum activitats segons planificació inicial durant any 2016

ACTIVITATS	TOTAL ACTUACIONS
Total activitats planificades inicialment	204
Total activitats realitzades planificades	146
¹ Total activitats realitzades no planificades	80
² Total activitats no realitzades o que passen a la propera planificació	58
TOTAL ACTIVITATS REALITZADES	226

¹ Total activitats realitzades i no planificades:

La realització d'aquestes activitats, tot i no estar planificades, ha estat motivada per diferents supòsits, com:

- Visita d'Inspecció de Treball
- Derivades de protocols de salut
- Derivades de la realització del Simulacre del Conjunt d'Edificis de Serveis Centrals
- Derivades de l'Avaluació de riscos psicosocials
- Derivades d'avaluacions de riscos i plans d'emergències
- A sol·licitud dels serveis
-

² Total activitats no realitzades o que passen a la propera planificació:

Aquestes activitats es van anul·lar ja sigui perquè el servei no tenia disponibilitat per la seva realització, el centre es trobava en d'obres o reparacions, per falta de assistents, en el cas de formacions, o bé passaven a la planificació de l'any 2017 degut a que no es podien ajustar al calendari de 2016.

A continuació es desglossa la informació sobre les activitats en matèria de prevenció de riscos laborals per cada trimestre:

PRIMER TRIMESTRE

	PLANIFICADES	REALITZADES	NO REALITZADES
FORMACIO	7	11	4
AVALUACIONS	8	12	0
PLA EMERGENCIA	5	5	0
SIMULACRE	3	1	2
VIGILANCIA SALUT (COL·LECTIU)	1	1	0
TOTAL	24	30	6

SEGON TRIMESTRE

	PLANIFICADES	REALITZADES	NO REALITZADES
FORMACIO	15	27	7
AVALUACIONS	20	28	0
PLA EMERGENCIA	1	1	0
SIMULACRE	5	0	5
VIGILANCIA SALUT (COL·LECTIU)	2	2	0
ALTRES	1	2	0
TOTAL	44	60	12

TERCER TRIMESTRE

	PLANIFICADES	REALITZADES	NO REALITZADES
FORMACIO	12	3	8
AVALUACIONS	8	19	1
PLA EMERGENCIA	9	3	6
SIMULACRE	1	0	1
VIGILANCIA SALUT (COL-LECTIU)	1	1	0
ALTRES	1	1	0
TOTAL	32	27	16

QUART TRIMESTRE

	PLANIFICADES	REALITZADES	NO REALITZADES
FORMACIO	8	0	8
AVALUACIONS	14	37	2
PLA EMERGENCIA	10	7	3
SIMULACRE	11	2	11
VIGILANCIA SALUT (COL-LECTIU)	2	2	0
ALTRES	1	1	0
TOTAL	46	49	24

Plans d'Emergència Interior i Simulacres

Plans d'emergència

CENTRES DE TREBALL	DATA REALITZACIÓ
Pla emergència Arxiu Històric Comarcal Vallés Occidental	09/02/2016
Pla emergència Biblioteca del Districte V (Enric Gall)	11/02/2016
Pla emergència Casa Baumann	01/03/2016
Pla emergència Casa Galeria	05/02/2016
Pla emergència Casa Soler i Palet	19/02/2016
Pla emergència Viver Municipal Mossen Homs	26/05/2016
Pla emergència Museu Casa Alegre	01/10/2016
Pla emergència Museu Castell Cartoixa de Vallparadis	14/09/2016
Pla emergència Serveis Centrals Servei Educació	16/11/2016
Pla emergència Gestió Espai Públic (edifici carrer Igualtat)	15/12/2016
Pla emergència Seu de la Brigada d'Obres del Servei d'Educació	07/10/2016
Pla emergència Masia Ca n'Anglada	20/10/2016
Pla emergència Sala Muncunill	18/10/2016
Pla emergència Espai Bit D2	20/10/2016
Pla emergència Punt La Maurina (Pla de barris)	22/11/2016
Pla emergència Edifici Unió	25/10/2016

Taula. Plans d'emergència realitzats al 2016

Simulacres

CENTRES DE TREBALL	DATA REALITZACIÓ
Simulacre Conjunt Edificis de Serveis Centrals	04/02/2016
Simulacre Bibliobus (Biblioteca Districte IV)	02/11/2016
Simulacre Ferrocarrils Generalitat de Catalunya (Col·laboració)	22/11/2016

Taula. Simulacres realitzats al 2016

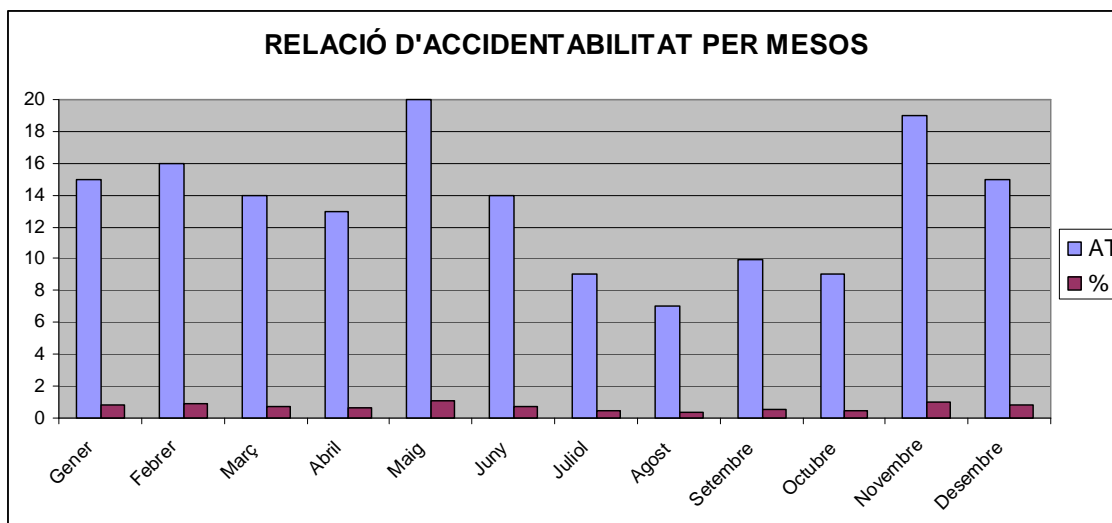
Investigacions d'accidents

Accidentalitat a l'Ajuntament de Terrassa

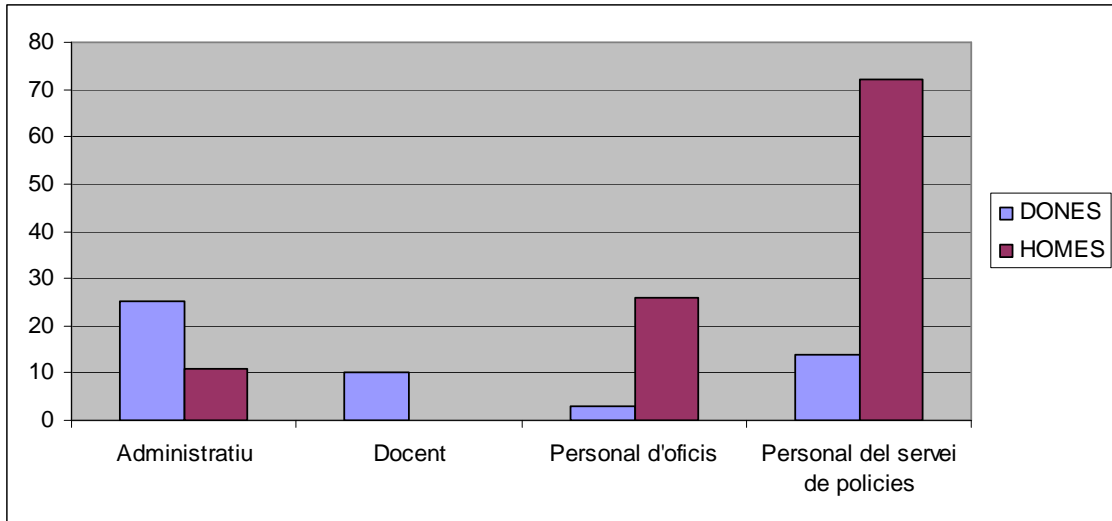
	2013	2014	2015	2016
PLANTILLA	1339	1731	1827	1832
ACCIDENTS	164	193	233	161
AMB BAIXA	79	74	84	86
SENSE BAIXA	85	119	149	75
PERCENTATGE % ACCIDENTABILITAT	12,25	11,15	12,75	8,79

RELACIÓ D'ACCIDENTABILITAT PER MESOS

MES	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
AT	15	16	14	13	20	14	9	7	10	9	19	15
%	0,85	0,89	0,74	0,68	1,06	0,77	0,49	0,39	0,56	0,49	1,04	0,82
PLANTILLA	1771	1799	1900	1900	1892	1823	1823	1790	1790	1831	1831	1831

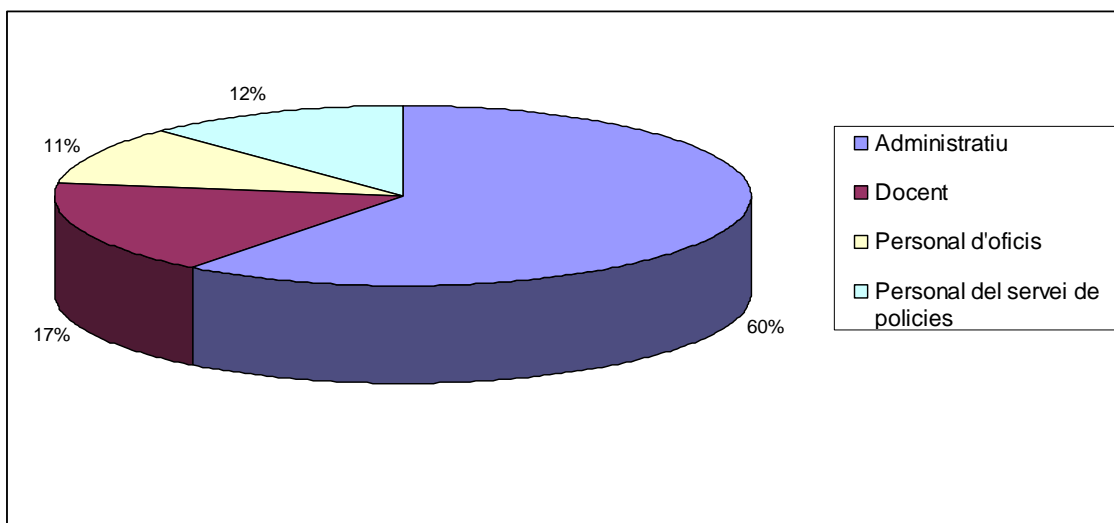


ACCIDENTALITAT PER COL·LECTIUS

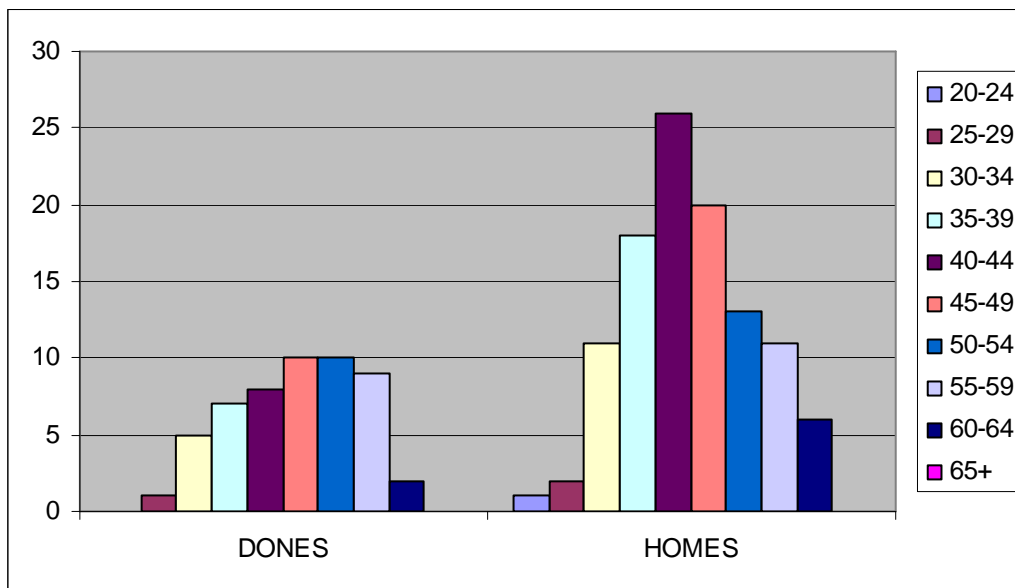


	DONES	HOMES	TOTAL	PLANTILLA	%
Administratiu	25	11	36	1081	3,33
Docent	10	0	10	311	3,22
Personal d'oficis	3	26	29	220	13,18
Personal del servei de policies	14	72	86	222	38,74
	52	109	161	1832	8,79

PERCENTATGES PER COL·LECTIUS

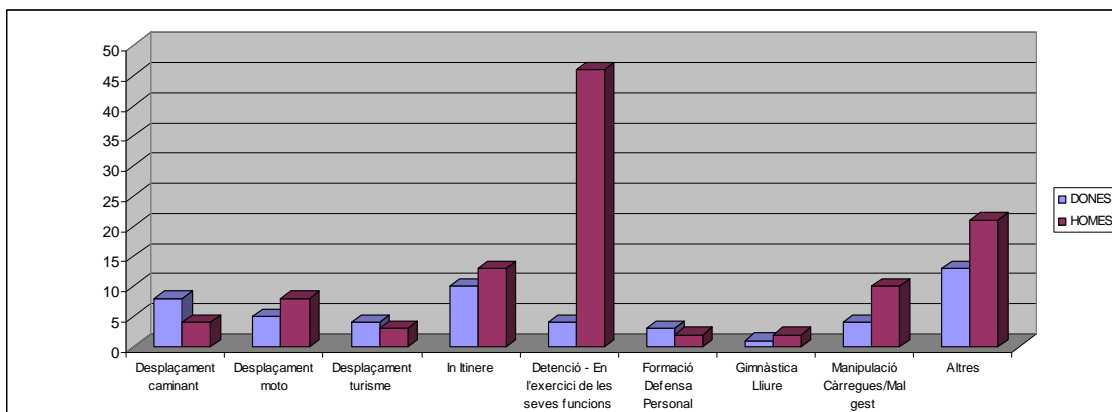


ACCIDENTABILITAT PER FRANGES D'EDAT



	DONES	HOMES	TOTAL
20-24	0	1	1
25-29	1	2	3
30-34	5	11	16
35-39	7	18	25
40-44	8	26	34
45-49	10	20	30
50-54	10	13	23
55-59	9	12	21
60-64	2	6	8
65+	0	0	0
TOTAL	52	109	161

TIPOLOGIA D'ACCIDENTALITAT



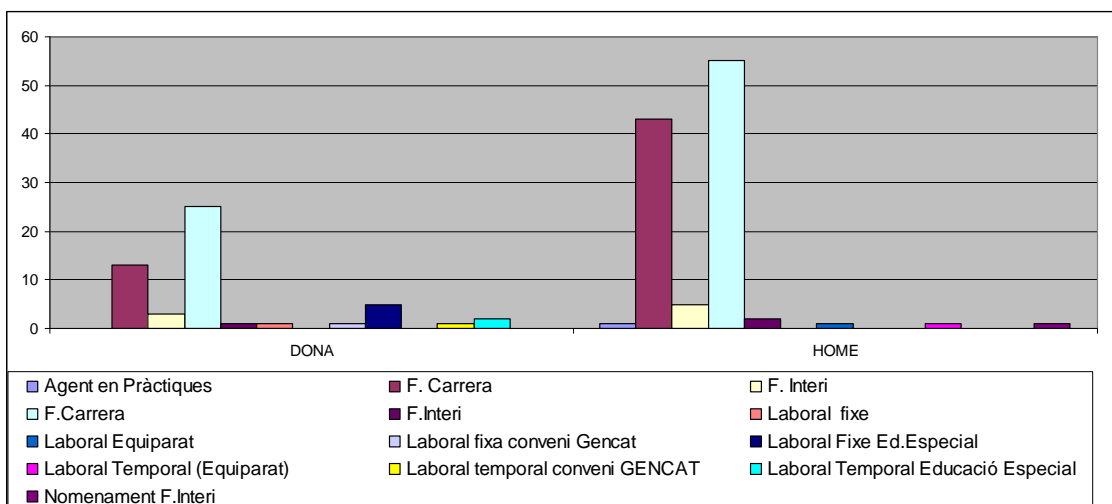
	DONES	HOMES	TOTAL
Desplaçament caminant	8	4	12
Desplaçament moto	5	8	13
Desplaçament turisme	4	3	7
In itinere	10	13	23
Defensió - En l'exercici de les seves funcions	4	46	50
Formació Defensa Personal	3	2	5
Gimnàstica Lliure	1	2	3
Manipulació Càrregues/Mal gest	4	10	14
Altres	13	21	34
	52	109	161

* **Centre de treball habitual:** Inclou aquells accidents ocorreguts en el centre habitual de treball de la persona accidentada.

* **In itinere:** durant l'anada al lloc de treball o la tornada a casa.

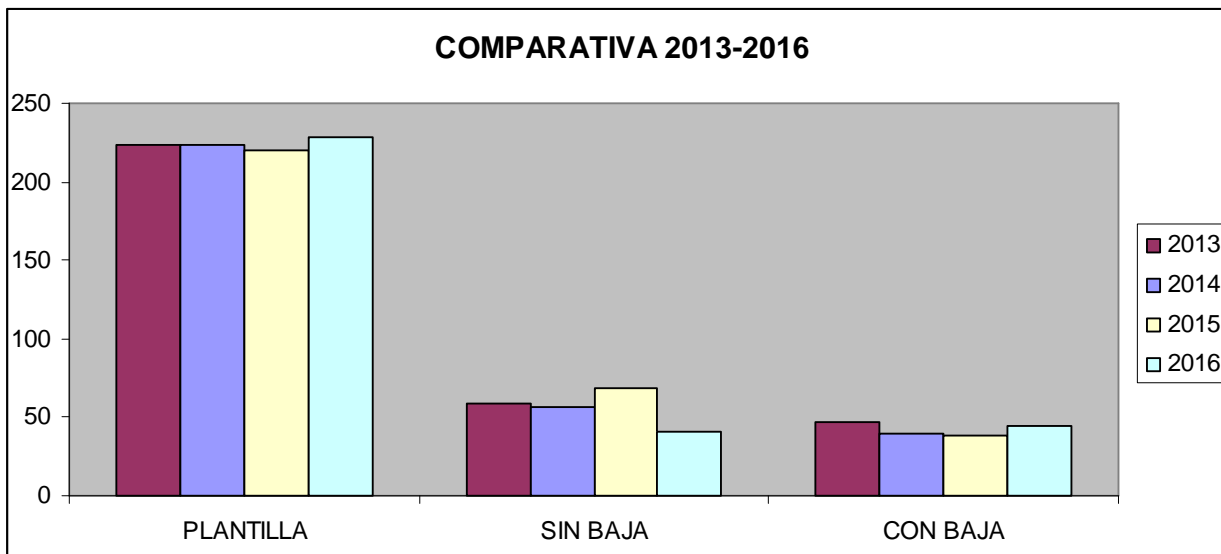
* **Desplaçaments:** inclou els accidents de trànsit durant la jornada laboral en el mateix centre de treball així com els desplaçament a altres centres de treball durant la jornada laboral.

ACCIDENTABILITAT PER TIPUS DE CONTRACTE



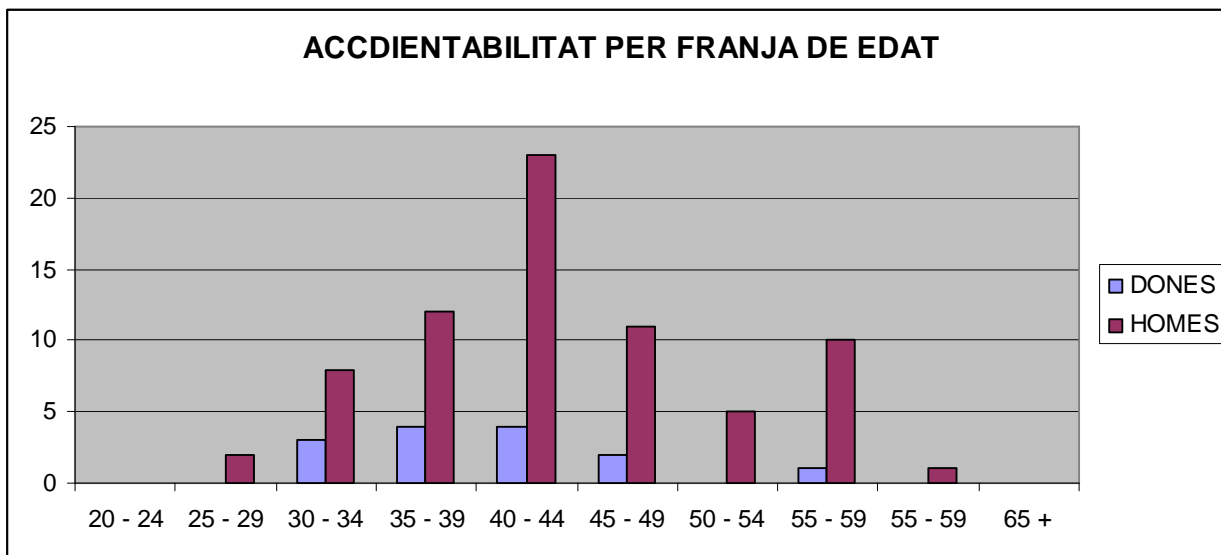
	DONA	HOME	TOTAL
Agent en Pràctiques		1	1
F. Carrera	13	43	53
F. Interi	3	5	8
F.Carrera	25	55	80
F.Interi	1	2	3
Laboral fixe	1		1
Laboral Equiparat		1	1
Laboral fixa conveni Gencat	1		1
Laboral Fixe Ed.Especial	5		5
Laboral Temporal (Equiparat)		1	1
Laboral temporal conveni GENCAT	1		1
Laboral Temporal Educació Especial	2		2
Nomenament F.Interi		1	1
	52	109	161

Accidentalitat al Servei de Policia Municipal

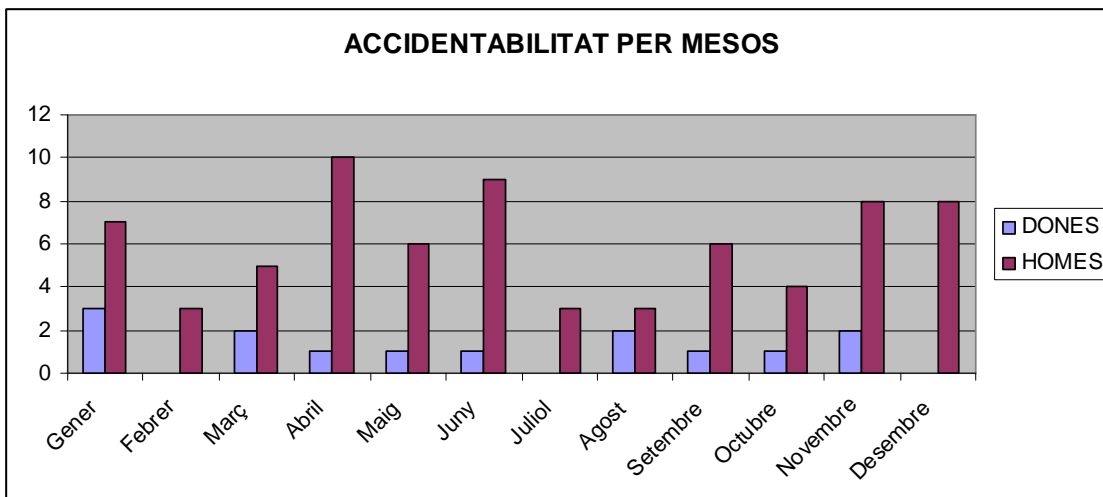
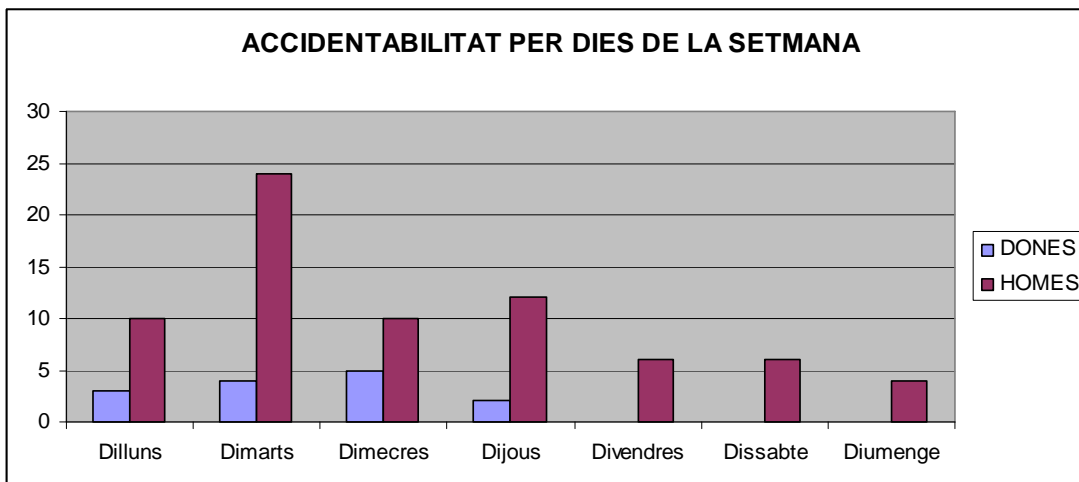


	PLANTILLA	SIN BAJA	CON BAJA	TOTAL	%
2013	223	59	47	106	47,53
2014	223	57	40	97	43,50
2015	220	69	38	107	48,64
2016	228	41	45	86	37,72

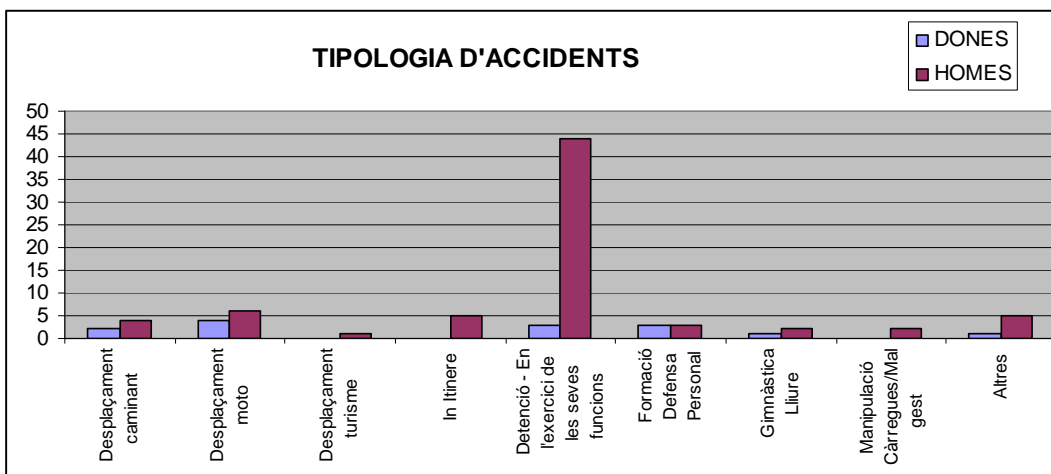
Accidentalitat per franja d'edat



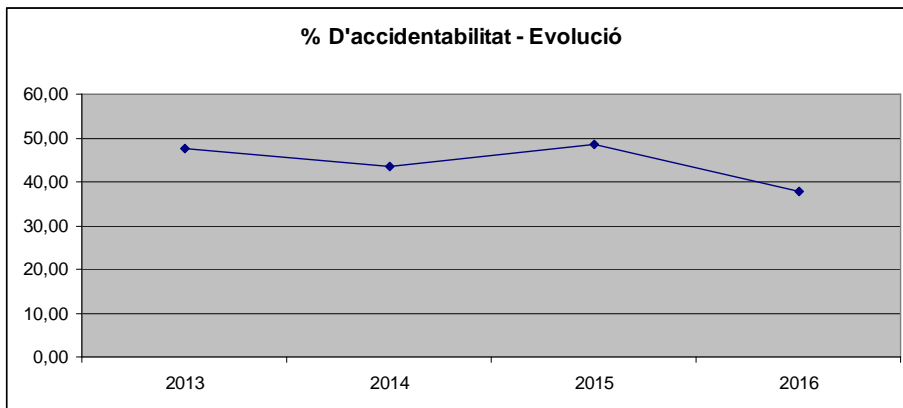
Accidentalitat per dia de la setmana i per mes



Tipologia d'accident

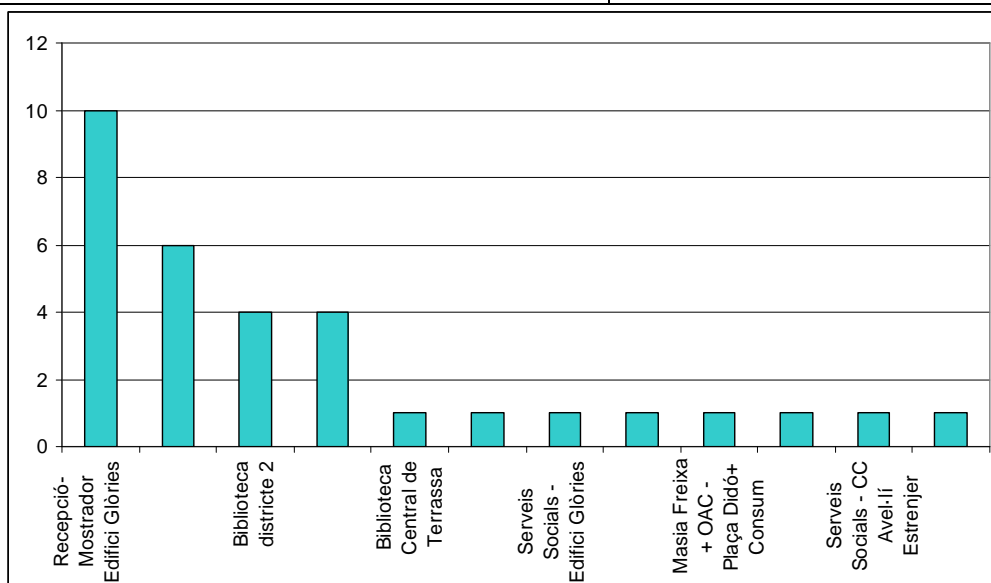


Resum sobre l'accidentalitat al servei de policia municipal



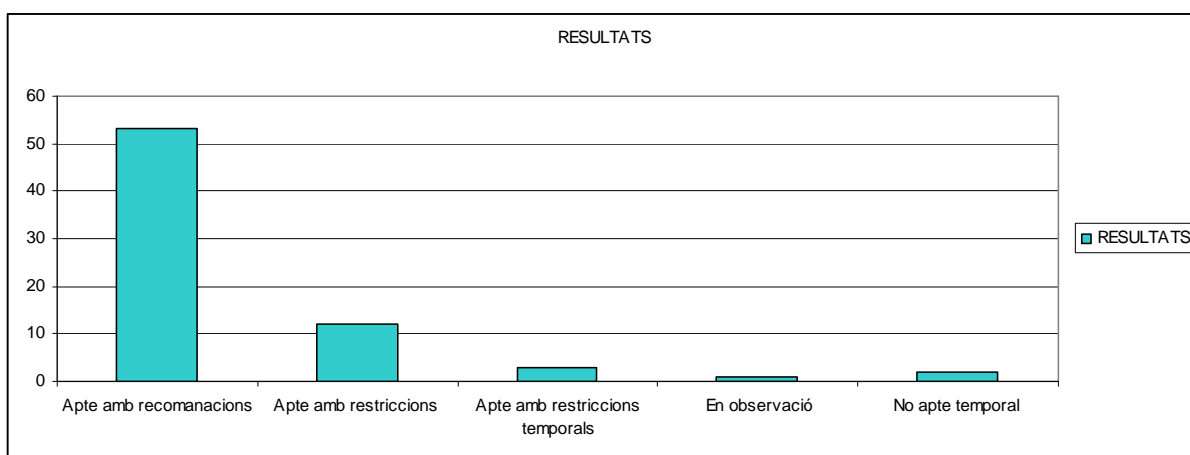
Protocol de seguretat

SERVEIS - CENTRES	INCIDENTS COMUNICATS
Recepció - Mostrador Edifici Glòries	10
Serveis Socials - CC President Macià	6
Biblioteca districte 2	4
Equip d'Atenció a d'Infància i Adolescència (EAIA)	4
Biblioteca Central de Terrassa	1
OAC - CC President Macià	1
Serveis Socials - Edifici Glòries	1
Consum	1
Masia Freixa + OAC - Plaça Didó+ Consum	1
Piscina La Maurina	1
Serveis Socials - CC Avel·lí Estrenjer	1
Escola Municipal La Llar	1
TOTAL	32

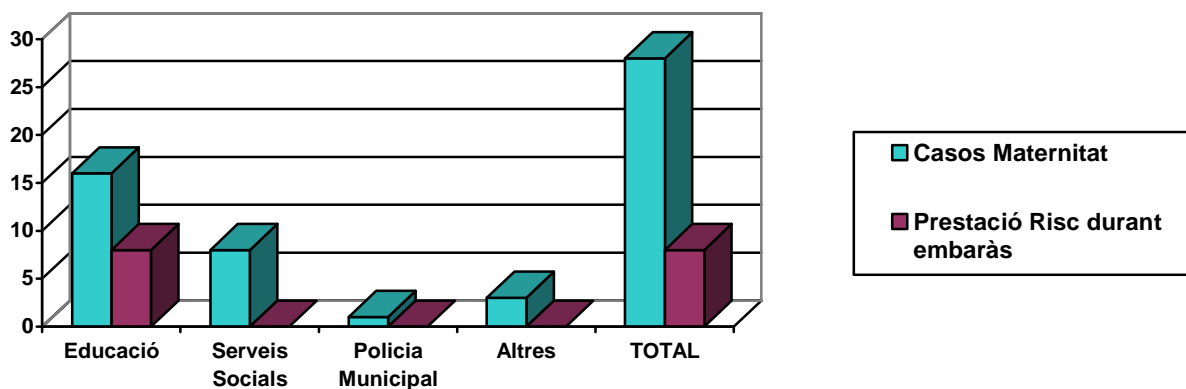


Protocol de salut

INFORMES D'APTITUD	RESULTATS
Apte amb recomanacions	53
Apte amb restriccions	12
Apte amb restriccions temporals	3
En observació	1
No apte temporal	2
TOTAL	71



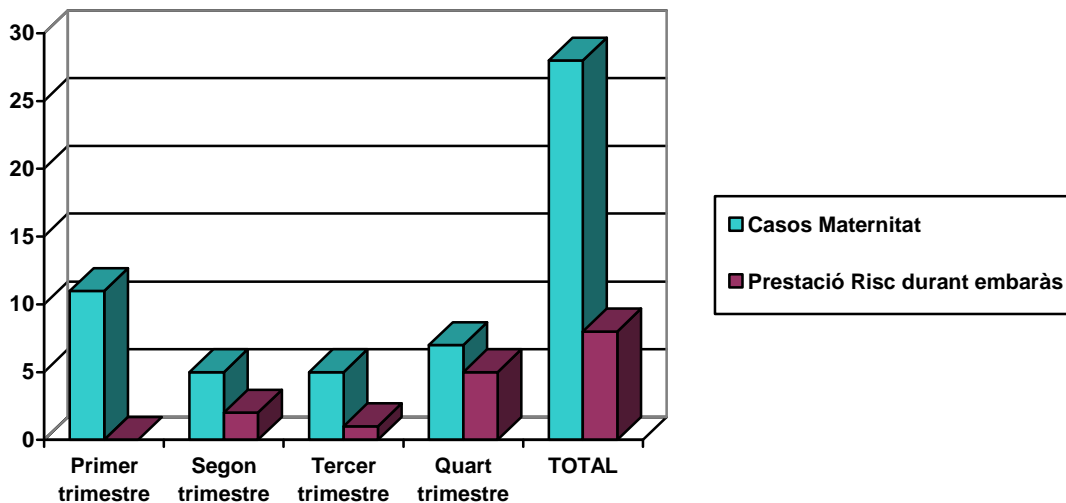
Protocol de maternitat



Comparativa de casos de maternitat per servei durant l'any 2016

	Casos	Prestació Risc Embaràs
Educació	16	8
Serveis Socials	8	0
Policia Municipal	1	0

Altres	3	0
TOTAL	28	8

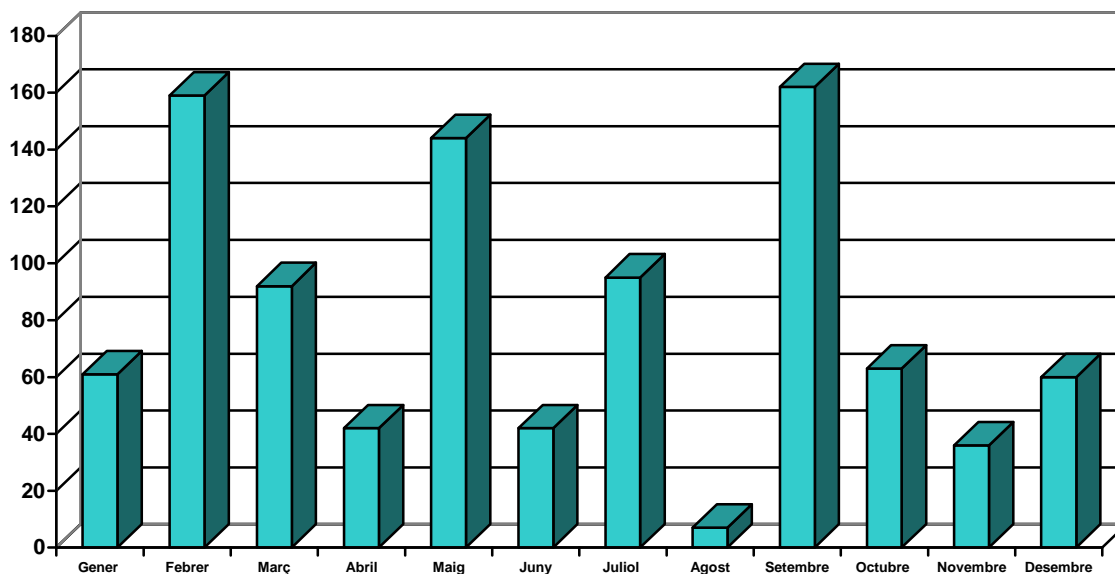


Comparativa de casos de maternitat per trimestre durant l'any 2016

	Casos maternitat	Prestació risc durant embaràs
Primer trimestre	11	0
Segon trimestre	5	2
Tercer trimestre	5	1
Quart trimestre	7	5
TOTAL	28	8

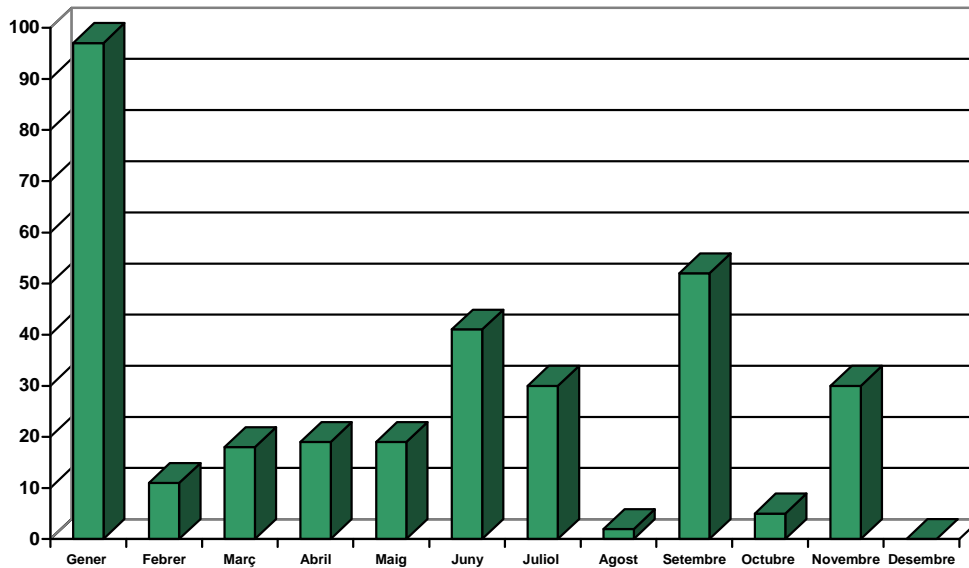
Revisions mèdiques

REVISIONS MÈDIQUES REALITZADES DURANT 2016 PER MES



INFORMACIÓ ALS TREBALLADORS/ES

Lliuraments de informació en matèria preventiva



Lliuraments de informació en PRL realitzats en 2016 per mes()*

Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	TOTAL
11	18	19	19	41	30	2	52	5	30	0	324

() Aquesta informació s'està acabant de treballar degut a la complexitat en el seguiment del retorn de la documentació*

7.- TECNOLOGIA I SISTEMES D'INFORMACIÓ

Programes pressupostaris associats

SMART CITY	46200
MANTENIMENT SSII. INFRAESTRUCTURA I PROGRAMARI	92005
INNOVACIÓ, ACTUALITZACIÓ, TECNOLOGIA I ADMON ELECTRÒNICA	92006

Compromisos Pla de Mandat

84. Continuarem incorporant i millorant els sistemes d'informació per disposar de totes les dades susceptibles de ser consultades, amb una operativa fàcil, per així incrementar no tan sols la transparència sinó també el potencial per generar sinergies i productes de valor econòmic i ciutadà.

85. Prestarem serveis eficients i eficaços on l'administració electrònica i els processos de millora contínua hi tinguin un paper rellevant.

94. Incentivarem programes i projectes per aconseguir una ciutadania smart, activa en el desenvolupament continu del model de ciutat intel·ligent del futur.

Objectius

- Minimitzar els impactes en l'organització derivades de l'obsolescència tecnològica.
- Potenciar l'administració electrònica i l'automatització dels processos
- Continuar el desenvolupament de les actuacions "Smart" en el marc del Pla Director Terrassa Energia Intel·ligent.

Actuacions i resultats assolits

ACTUALITZACIÓ TECNOLÒGICA

Les actuacions orientades a minimitzar l'Obsolescència Tecnològica són

1.2. Projecte FENIX

Aquest projecte ha suposat l'actualització tecnològica de l'entorn central de sistemes d'informació de la corporació (gestió d'expedients, gestió tributària, gestió comptable, etc). Les actuacions que s'han dut a terme en l'horitzó temporal juny 2015 a juny 2016 han permès:

- Actualització del sistema de base de dades ORACLE 8i (obsoleta) a la versió 11g
- Actualització de l'entorn de programari UNIFACE v7 a UNIFACE v9
- Migració de l'entorn de servidor basat en el maquinari Alpha Server i sistema operatiu VMS a l'entorn MS-Windows Server i entorns virtualitzats.
- Reducció del tamany de les bases de dades fruit del procés de neteja i racionalització dels continguts que s'hi dipositen.

La realització satisfactòria d'aquest projecte assegura la continuïtat d'operació dels sistemes esmentats amb versions de programari actualitzades i amb capacitat per a rebre suport tècnic dels fabricants, si és precís. A més a més, a l'eliminar maquinari antic també s'obtenen estalvis en el cost econòmic dels manteniment, que resulten superiors com més antiguitat tenen els maquinaris.

1.3. Nova plataforma per a l'entorn de sistemes ORACLE

Durant el segon semestre de 2016 es va procedir a l'especificació tècnica i contractació (expedient ECAU-06720/2016) de la nova plataforma de maquinari per a l'entorn d'aplicacions basades en programari del fabricant ORACLE. La posada en producció del nou entorn es portarà a terme durant el segon trimestre de 2017. Això repercuteix en:

- Nou entorn virtualitzat per a suportar les plataformes de servidors ORACLE
- Homogeneïtat de l'entorn en la seva administració i configuració
- Major potència per a l'execució dels entorns de bases de dades i altres
- Regularització del llicenciament de programari de la nova plataforma
- Major fiabilitat de tot l'entorn i millora en la garantia d'operació contínua 24x7.

1.4. Posada en servei de la nova plataforma de tallafocs perimetral

La seguretat dels sistemes d'informació és una peça clau per a garantir la fiabilitat i continuïtat de les operacions. L'1 de juny de 2016 es van posar en servei (Exp. ECAU-02748/2015) nous sistemes de tallafocs perimetrals de prestacions avançades. La seva implantació suposà la retirada d'equips del fabricant JUNIPER, que ja havien quedat obsolets per prestacions i alhora de rebre suport tècnic. Aquests equips vetllen per a que les connexions a i des d'Internet siguin segures, evitant que els usuaris accedeixin a seus o continguts que puguin presentar una amenaça als ordinadors que utilitzen.

1.5. Nou portal de dades obertes basat en la plataforma SOCRATA

L'1 de juliol de 2016 es va posar en servei el nou portal de dades obertes (Open Data) basat en la plataforma de programari SOCRATA (Exp. ECAU-02607/2015). En aquesta ocasió s'ha apostat per utilitzar una eina informàtica que funciona en el núvol, sense necessitat que l'Ajuntament posi a disposició equipament específic i dedicat a aquest servei. L'eina incorpora prestacions avançades de cara als usuaris que volen fer una anàlisi de les dades, de més dels 500 conjunta de dades que ofereix.

1.6. Sistemes d'informació embarcats per als vehicles de Policia

Durant l'any 2016 s'ha portat a terme el disseny, integració, proves i posada en servei de terminals embarcats en els vehicles turisme de la policia municipal. A la vegada, s'han adaptat les aplicacions informàtiques per tal que siguin accessibles de manera remota, garantint la seguretat extrem a extrem de les comunicacions informàtiques. Els sistemes embarcats incorporen escàners i impressores per al tractament i reproducció de documentació.

1.7. Nou sistema d'informació de la Policia (SIPCAT)

En el darrer trimestre de l'any i coincidint amb l'inici de 2017, s'ha posat en servei l'aplicació de gestió de Policia (SIPCAT) en la seva versió que s'opera en el núvol, descartant l'entorn propi que l'Ajuntament tenia configurat per aquest entorn d'operació. La nova versió incorpora el seguiment de la flota a través de posicionament GPS que es gestiona per la xarxa de comunicacions RESCAT. Aquest fet permet reduir el cost d'aquesta informació, ja que no es necessiten configuracions particulars com havia estat fins a la data.

ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA I AUTOMATITZACIÓ DE PROCESSOS

1.8. Sistema de Gestió d'Incidències (GMAO)

Durant més de 9 mesos s'ha treballat en la definició dels circuits i procediments de gestió per a l'automatització de la gestió d'incidències que afecten a nivell de ciutat. L'objectiu es adquirir una eina informàtica que permeti la notificació, registre, classificació i gestió de les incidències, entre d'altres, en els àmbits de l'espai urbà, la mobilitat, els residus, etc.

En els darrers mesos de l'any es va procedir a la contractació (ECAU-06293/2016) de l'eina GMAO del fabricant ROSMIMAN, de la que l'Ajuntament ja tenia una base instal·lada per a la gestió d'incidències en l'àmbit dels edificis del Servei d'Educació, la qual cosa minimitzava el cost econòmic d'adquirir una nova

eina des de zero. Atenent la planificació, està previst que pugui entrar en servei durant el segon semestre de l'any corrent.

1.9. Posada en servei de la tramitació d'expedients digitals de contractació de RR.HH.

En el passat 2016 s'ha posat en servei la gestió i tramitació d'expedients de contractació de Recursos Humans electrònica, que es suporta en la plataforma de gestió de processos (BPM) que també opera la gestió de contractació (GIC) i altres serveis (p.e validació de factures).

L'entorn opera sota un diagrama de procés prèviament definit i aprofita l'accés a les bases de dades corresponents per a facilitar la informació ja existent d'un treballador en cas d'una renovació contractual.

1.10. Integració de la informació de notificació electrònica administrativa (UNIPOST / RDPOST)

Fruit del canvi d'operador en el servei de notificació centralitzada (RDPOST / UNIPOST), s'ha realitzat les adaptacions en l'entorn d'Aplicacions Corporatives per a que la informació de les trameses i l'estat de les mateixes quedi integrada en la base de dades de l'Ajuntament i sigui consultable pels interessats. L'enviament de les notificacions es realitza electrònicament en format digital per tal que l'adjudicatari realitzi la seva impressió, ensobrat i entrega.

1.11. Nou sistema d'indicadors municipals

En el darrer trimestre de l'any es va procedir a la contractació (ECAU-06401/2016) d'una eina per a l'elaboració d'indicadors de gestió per als diferents àmbits municipals. El programari ATLAS-SBI ja s'utilitza en altres administracions de l'àmbit local i, entre altres coses, cal destacar el seu cost econòmic molt reduït enfront altres programaris comercials. S'ha programat una prova pilot per al disseny d'un quadre d'indicadors associat a la informació relacionada amb les polítiques de gènere. S'espera posar en servei aquest apartat durant el segon trimestre del 2017. L'eina permet obtenir valors dels indicadors tenint en compte paràmetres variables (p.e. abast temporal) que l'usuari pot establir, en temps real.

1.12. Portal de l'empleat PEOPLENET

En el darrer any també s'han dut a terme modificacions en el portal de l'empleat, canviant la seva aparença i incorporant l'automatització de determinats tràmits per a que es cursin de manera electrònica al 100%. En el mateix portal s'hi estructura la informació relacionada amb els tràmits i la regulació administrativa associada.

1.13. Utilització de la plataforma CONSENSUS per a processos participatius

Amb caràcter extraordinari, s'ha utilitzat l'eina CONSENSUS (proporcionada pel consorci LOCALRET) per a l'automatització del procés de participació relacionat amb el PAM 2017.

1.14. Sistema d'identificació ID MOBILE

El sistema d'identificació a través del telèfon mòbil (ID MOBILE) es va proposar amb l'objectiu que l'accés als tràmits electrònics per part del ciutadà fos més senzill, descartant l'ús de certificats (com ara el DNI electrònic) que presenten múltiples problemes en la seva operativa. Aquest sistema està impulsat per l'Ajuntament de Barcelona i és operatiu al dia de la data.

Aquest projecte s'ha descartat i s'ha reorientat d'acord amb les directrius que s'impulsen a nivell del govern català per tal de tenir una identitat digital mòbil (IdCAT mòbil) que es consolida com l'estàndard de país impulsat des de la Secretaria per a la Governança de les Tecnologies de la Informació i Comunicació.

Hores d'ara s'està realitzant l'anàlisi funcional per tal d'implementar la utilització d'aquesta mitja en la seu electrònica de l'ajuntament. Es preveu la seva entrada en servei durant el tercer trimestre de l'any en curs.

1.15. Sistema de registre, gestió i tramitació d'expedients

El sistema anomenat Aplicacions Corporatives és l'eina desenvolupada per l'equip tècnic de l'Ajuntament de Terrassa que ve donant suport als processos de gestió associats amb el registre, gestió i tramitació d'expedients, entre d'altres.

L'entrada en vigor de la Llei 39/2015 i el requeriment de disposar d'un entorn més "flexible" a l'hora de gestionar aquestes activitats va concloure en la necessitat de dotar l'Ajuntament d'un programari que doni cobertura a aquest àmbit de gestió. Durant l'any 2016 s'ha realitzat la fase d'especificació funcional de cara a preparar la licitació corresponent, tenint en compte que es tracta d'un sector amb pocs proveïdors i que això, previsiblement, pot repercutir en detriment de funcionalitats que serien desitjables pel nou entorn. En contrapartida, l'eina a adquirir ha de permetre un grau més alt d'integració amb altres sistemes d'informació propis o de tercers, ja que està dissenyada i programada amb tècniques molt més actuals.

SMART CITY

REDACCIÓ I LICITACIÓ CONTRACTE DE SERVEIS ENERGÈTICS- PROJECTE TEI

Al desembre del 2015 va finalitzar l'auditoria dels quatre àmbits que formen part del projecte TEI: enllumenat exterior, eficiència energètica a edifici, estudi de viabilitat de la instal·lació de plantes d'energia renovable i de renovació de la flota de transport urbà amb un sistema de motorització més eficient.

A partir dels resultats de l'auditoria, el Servei de Mobilitat va programar la compra de nous autobusos, sis dels quals híbrids (febrer 2016)

Durant la primera meitat del 2016 es va treballar en la redacció dels plecs d'un contracte de serveis energètics per implementar les mesures detectades a l'auditoria en els altres tres àmbits d'estudi. Els treballs van culminar amb l'aprovació i publicació del plecs el mes de juliol de 2016. La valoració del sobre 2, es va culminar i publicar el dia 4 de gener del 2017.

REDACCIÓ, LICITACIÓ I ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DE L'OGS

Una part important del projecte TEI radica en la mesura i verificació dels estalvis aconseguits i de la qualitat del servei de manteniment. Dins dels plecs de la licitació del contracte de serveis energètics es van definir els paràmetres de mesura dels dos àmbits: l'estalvi i la qualitat.

En paral·lel a la redacció dels plecs del contracte de serveis energètics, es va dissenyar una oficina de gestió operativa del servei de l'enllumenat. Aquesta oficina serà l'encarregada d'aplicar els protocols de mesura d'estalvi energètic EVO i els índex de qualitat que pretenen mesurar l'excel·lència de la qualitat del servei.

S'ha definit que inicialment aquesta oficina sigui externa per poder iniciar el projecte amb garanties i valorar la posterior gestió directa de la mateixa. El procés va culminar amb la licitació del contracte de serveis corresponent, que va guanyar l'empresa Eurcontrol.

IMPLANTACIÓ NOUS SENSORS A LA PLATAFORMA SENTILO TERRASSA

La plataforma SENTILO Terrassa ha evolucionat durant el 2016, incorporant més sistemes de control a l'explotació, més eines d'anàlisi i més tipologies de sensors connectats. El procés lògic per la integració de nous sensors i noves aplicacions de gestió, és la incorporació en una primera fase a la plataforma en pre-producció <http://pre-sentilo.terrassa.cat>, per una vegada testejat i verificat, passar a la plataforma en producció <http://sentilo.terrassa.cat>. El sistemes que al finalitzar 2016 estaven en pre-producció son:

- o Mesura de producció de sistemes solars tèrmics: es va realitzar un estudi de l'estat actual de les instal·lacions de generació energia solar tèrmica dels equipaments municipal. Els resultats van servir per dissenyar un sistema que connectat a les instal·lacions, informa del nivell d'energia produïda. Aquests dispositius es van connectar a pre-SENTILO Terrassa en fase de test.

- Quadres elèctrics d'enllumenat públic: l'empresa ARELSA, proveïdora dels quadres de control de l'enllumenat públic a la ciutat, ha adaptat els seus sistemes de control a SENTILO Terrassa. De forma que en una primera fase, s'envien a la plataforma totes les dades energètiques. El projecte consta de més fases i està vinculat a la implantació de les mesures del contracte de serveis energètics del projecte TEI.

Els sistemes que durant els 2016 van completar la seva etapa en pre-producció i van entrar en producció són els següents:

- Cabalímetres comptadors aigua Parc de Sant Jordi: connexió dels comptadors de les escomeses d'aigua per reg al Parc de Sant Jordi i a la Plaça Freixa i Argemí. Tecnologia de SAMCLA.
- Programadors de reg: connexió dels programadors de reg de les diferents zones de les dues zones enjardinades. Aquests programadors informen del seu estat, però també reben les programacions de SENTILO Terrassa, per tant són actuadors.
- Sensors de pluja: connexió de la mini-estació meteorològica ubicada al Parc de Sant Jordi i que controla la realització efectiva dels regs en funció de les condicions ambientals.
- Escombradora: sensorització del funcionament d'una escombradora urbana que envia les seves dades a SENTILO Terrassa i amb un post-tractament de les mateixes, es proporciona una informació de rendiment en períodes de temps, mitjançant el plànol del portal de l'Ajuntament <http://emap.terrassa.cat/mapGIS/?modul=GC>
- Sensors de Soroll: desplegament d'una xarxa de sensors de so fabricats per l'empresa CESVA, plenament integrants amb la plataforma de sensors i actuadors; es a dir que els sensors envien les dades a SENTILO Terrassa i l'aplicació de gestió NOISEPLATFORM, desenvolupada també per CESVA, es subscriu a les dades que la plataforma publica. Aquesta xarxa és part d'un projecte que consta de més fases i pretén donar resposta a les mesures establertes al Pla de Reducció de Soroll. En un futur pròxim s'integraran en NOISEPLATFORM, sensors d'altres proveïdors.

DESENVOLUPAMENT D'UNA APLICACIÓ DE GESTIÓ DEL REG AL PARC DE SANT JORDI

S'ha dissenyat i implantat un sistema de reg al Parc de Sant Jordi i a la Plaça Freixa i Argemí, totalment integrat amb la plataforma SENTILO Terrassa. El sistema consta d'equipament del proveïdor SAMCLA instal·lat sobre el terreny: programadors, sistemes de comunicació sense fils, cabalímetres i una estació meteorològica. Tots aquests sistemes es comuniquen amb SENTILO Terrassa mitjançant un concentrador, enviant dades d'estat i rebent programacions i ordres.

En una capa superior, es va implantar una aplicació de gestió, desenvolupada per l'empresa OPENTRENDS i que gestiona tots els paràmetres vinculats al reg, mitjançant la subscripció als sensors i l'enviament d'ordres a l'equipament de SAMCLA, sempre a través de la plataforma SENTILO Terrassa.

Es tracta d'un sistema totalment desacoblat entre el software i el hardware, que trenca els verticals tradicionals propis del sector del reg i que ens permet estar preparats per donar un salt estratègic quan decidim fer un desplegament massiu a la ciutat.

IMPLANTACIÓ D'UNA XARXA DE CONTROL DEL SOROLL A LA CIUTAT

Com a part del desenvolupament de l'àmbit de medi ambient del Pla Director Smart City Terrassa, es va dissenyar una xarxa de monitorització en continu que ens permetrà avançar en les mesures definides al Pla de Reducció de Soroll a la ciutat. Aquesta xarxa consta actualment de set sensors estratègicament situats, que ens permeten proporcionar informació en temps real de l'impacte dels diferents esdeveniments ciutadans en relació a la contaminació acústica.

Una segona fase del projecte es permetrà analitzar l'impacte de la flota de vehicles pesants municipals (autobusos i camions d'escombraries) en el nivell de contaminació acústica. Aprofitant que disposem de geo-localització dels vehicles a la plataforma SENTILO Terrassa (actualment disponible per part de la flota de camions i durant la primera meitat del 2017 per tota la flota d'autobusos) podrem analitzar l'impacte individualitzat de cadascun dels vehicles en funció a la seva proximitat als sensors de so.

SENTELO TERRASSA FOR KIDS

Durant tot el 2016 s'ha estat col·laborant amb les escoles Vedruna i Salesians de la nostra ciutat per a la confecció de maquetes cablejades i dotades de sensors connectats a un sistema Arduino, que siguin representatives de diferents serveis municipals: enllumenat públic, gestió del trànsit, reg, etc.

L'objectiu d'aquest projecte és implicar als joves de secundària de la nostra ciutat en els projectes de desenvolupament de les tecnologies Smart, dins dels programes didàctics dels dos centres educatius. Els resultats estan sent molt valuosos i la previsió és que durant 2017, les maquetes estigui finalitzades i s'utilitzin per realitzar tallers sobre Smart City i noves tecnologies a les aules de primària de la nostra ciutat.

CONTRACTACIÓ DE L'ESTUDI DE LA RESILIÈNCIA URBANA A TERRASSA

La resiliència urbana, entesa com la capacitat de les societats urbanes de superar els esdeveniments o situacions que afecten traumàticament al normal desenvolupament de les activitats ciutadanes, aprenent de l'experiència i sortint reforçades, és el concepte inspirador d'aquest projecte.

L'objectiu final del projecte, que s'assolirà durant els exercicis 2017 i 2018, és la construcció de la plataforma de gestió de la resiliència. Aquesta eina tecnològica que relaciona les infraestructures amb els serveis i els equips encarregats de la seva gestió i recuperació, permetrà ser més proactius gràcies a la detecció precoç dels impactes en cascada que es poden produir davant de la materialització d'un risc concret.

Durant la segona meitat del 2016, es va dissenyar el projecte en el seu conjunt i es va licitar i contractar la primera fase: l'estudi inicial que permetrà detectar les infraestructures i serveis crítics i la relació entre ells.

8.- GESTIÓ ECONÒMICA I TRIBUTÀRIA

Programes pressupostaris associats

SSEE i financers	93303
Tresoreria	93303

Compromisos Pla de Mandat

96. Prioritzarem la solvència econòmica de l'Ajuntament, element de garantia d'autonomia i capacitat de decisió en la prestació i qualitat dels serveis, continuant amb la progressiva reducció de l'endeutament municipal i un sistema fiscal moderat, equitatiu i socialment just, que garanteixi uns ingressos econòmics suficients per fer front a les obligacions i donar resposta a les necessitats de la ciutadania.

Objectius

Els objectius d'execució i gestió pressupostària han estat els següents:

- Rigor i prudència en la consignació pressupostària dels ingressos.
- Austeritat en la despesa, continuant amb l'aplicació del conjunt de mesures que ja contemplava el Pla d'Eficiència, Innovació i Austeritat.
- Prioritzar i redimensionar activitats, programes i serveis d'acord amb les necessitats de les persones per tal de garantir la cohesió social.
- Garantir la cobertura de les necessitats socials prioritàries.
- Racionalització de la despesa de personal sense afectar el funcionament dels serveis essencials

Actuacions

El resultat positiu en l'execució pressupostària té conseqüències positives per a l'Ajuntament ja que ens permet:

- Mantenir l'equilibri econòmic tot garantint la disponibilitat de recursos i la sostenibilitat dels comptes municipals a mig i llarg termini, sense augmentar l'endeutament i amb uns increments moderats de la pressió fiscal.
- Disposar de recursos corrents que ens donen capacitat d'inversió o d'un marge per fer front a contingències sobrevingudes que puguin sorgir en el decurs de l'exercici econòmic.
- Continuar la reducció del deute a llarg termini. En els darrers anys, el deute s'ha reduït en 109 milions d'€, un promig de 14,6 milions d'€ a l'any.

En relació als ingressos i la gestió recaptatòria, s'ha continuat treballant per mantenir la funció redistributiva dels ingressos mitjançant un ampli sistema de beneficis i exempcions fiscals, ajuts i facilitats de pagament.

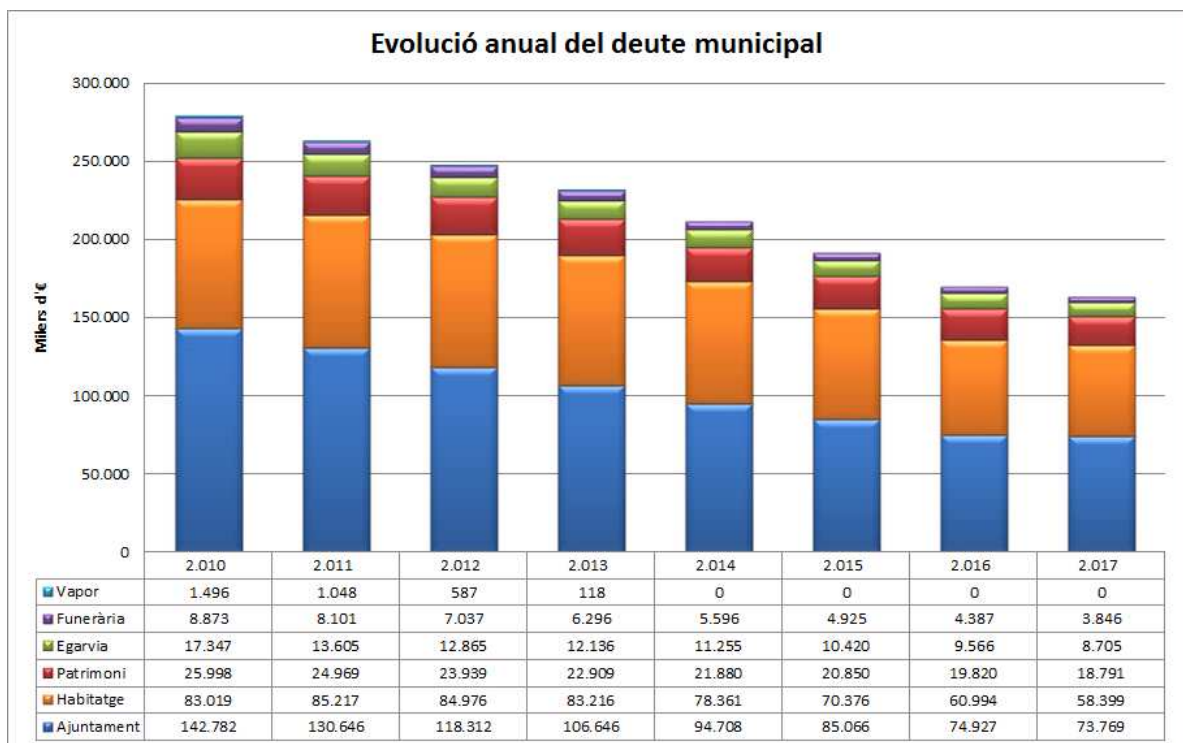
Una de les prioritats al llarg de l'exercici econòmic 2016 ha estat la de mantenir la capacitat de generar ingressos mantenint una pressió fiscal en la franja mitja baixa i aplicant unes polítiques de fiscalitat progressista inspirades pels principis bàsics de la equitat, la justícia i la cohesió social.

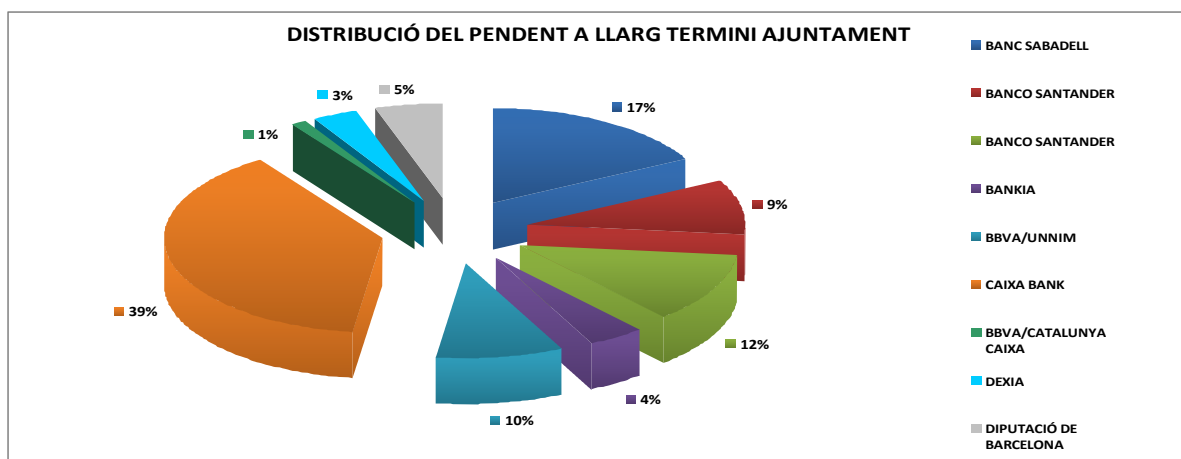
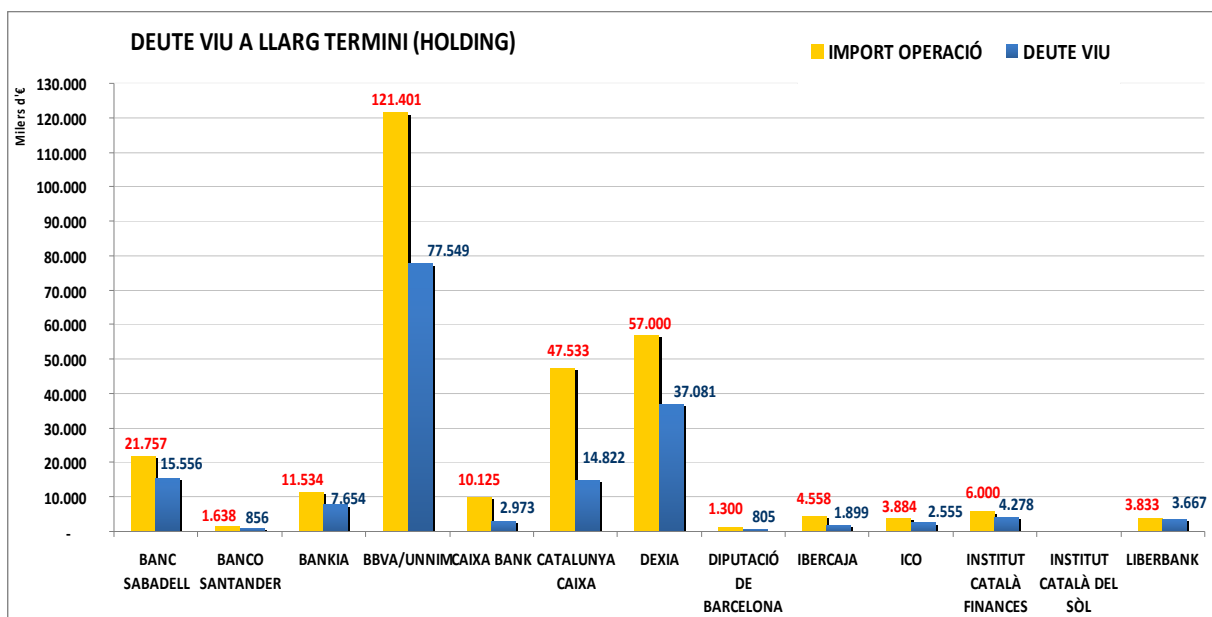
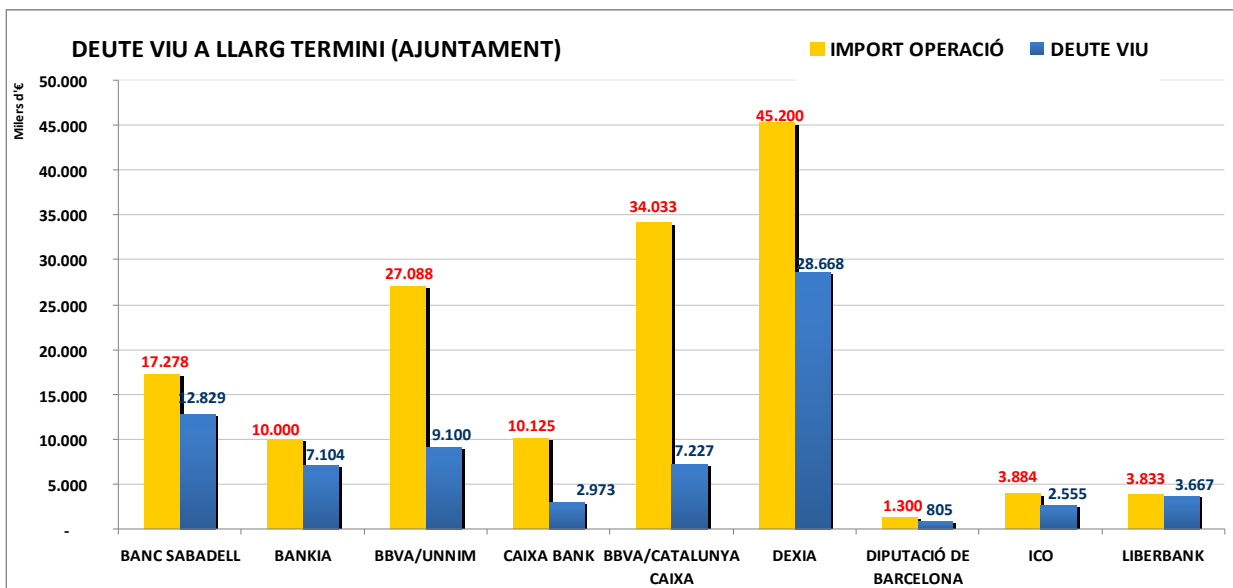
Dos han estat els àmbits en els que hem centrat els nostres esforços:

- Lluitar contra el frau fiscal i millorar la gestió dels ingressos per tal de fer que tothom pagui el que li correspon d'acord amb les ordenances fiscals vigents.
- Hem fet un esforç en millorar la inspecció tributària considerant aquest com un element clau per continuar millorant en la gestió recaptatòria generant ingressos per altres vies diferents de l'augment de la pressió fiscal i garantir l'equilibri financer de l'Ajuntament.
- Garantir l'atenció a les persones, famílies i empreses amb més dificultats consolidant un ampli sistema d'ajuts i bonificacions que introdueix criteris d'equitat i de justícia social en la gestió dels tributs municipals. En 2016 l'import de les bonificacions atorgades ha estat de 4,28 milions d'€. Durant el període 2010 – 2016 les bonificacions atorgades han superat els 26 milions d'€

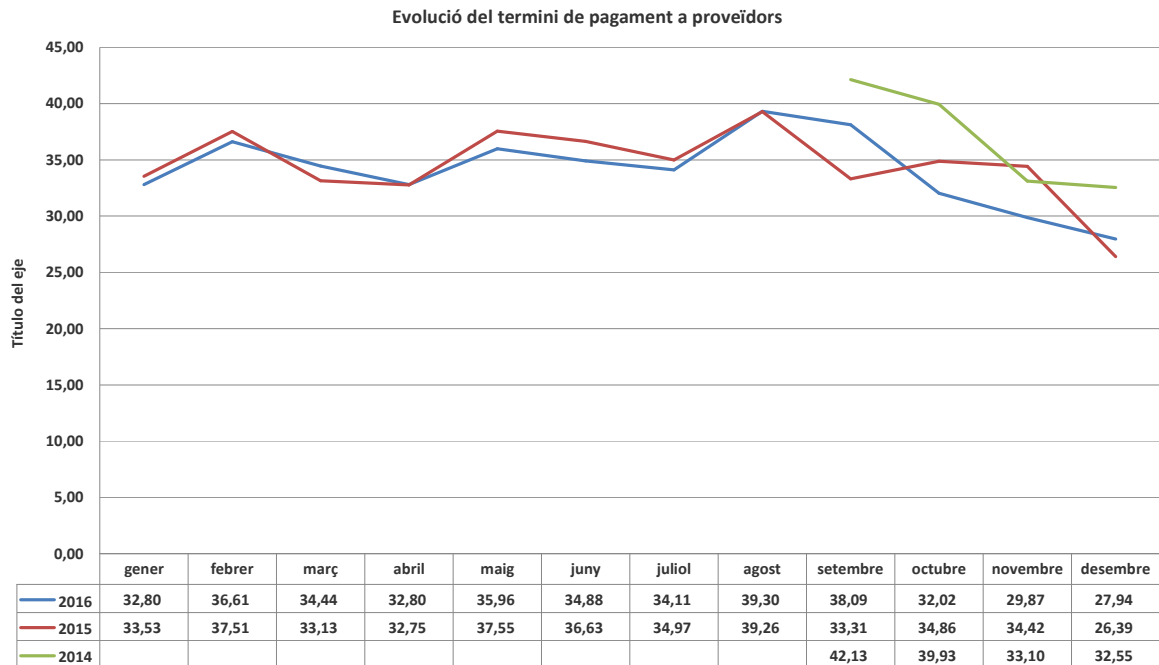
Resultats assolits

1.- Reducció de l'endeutament





2.- Solvència. Pagament a proveïdors



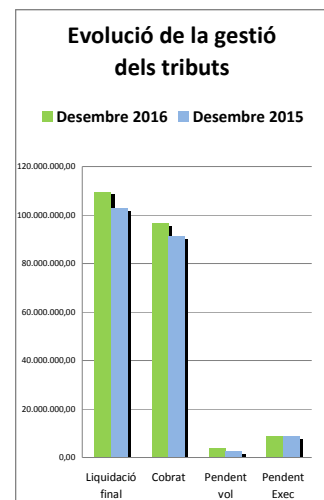
3.- Suficiència d'ingressos

1. EXECUCIÓ DELS PRINCIPALS INGRESSOS (Ex. Corrent)

	2016	2015
Liquidació final	109.625.311,47	102.866.907,41
Cobrat en voluntària	96.686.104,43	91.461.934,15
Pendent voluntària	3.919.288,70	2.689.042,20
Pendent executiva	9.019.918,34	8.715.931,06

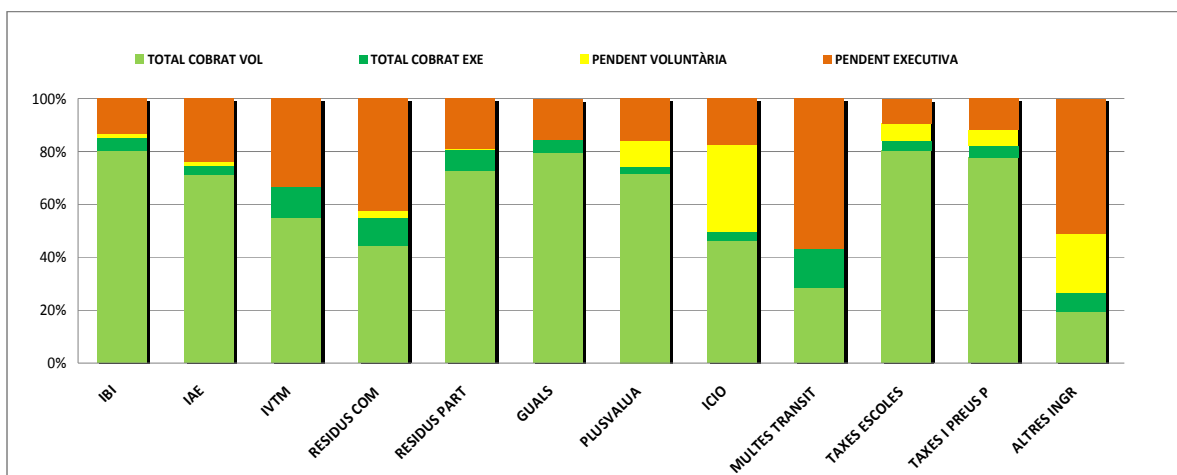
	2016	2015	dif
Liquidació inicial	85.035.360	83.015.232	2.020.128
Altes	26.248.222	21.748.732	4.499.490
Baixes	1.426.235	1.622.480	- 196.245
Descomptes pp	232.035	274.577	- 42.541
Liquidació final	109.625.311	102.866.907	6.758.404
cobrat	96.686.104	91.461.934	5.224.170
Pendent voluntària	3.919.289	2.689.042	1.230.246
Pendent executiva	9.019.918,34	8.715.931,06	303.987

	2016	2015	diferència
% de cobrat s/liquidació final	88,20%	88,91%	-0,72%
% baixes s/Liquidació inicial	1,68%	1,95%	-0,28%
% altes s/Liquidació inicial	30,87%	26,20%	4,67%
Pendent voluntaria s/Liquidació final	3,58%	2,61%	0,96%
Pendent executiva s/Liquidació final	8,23%	8,47%	-0,25%



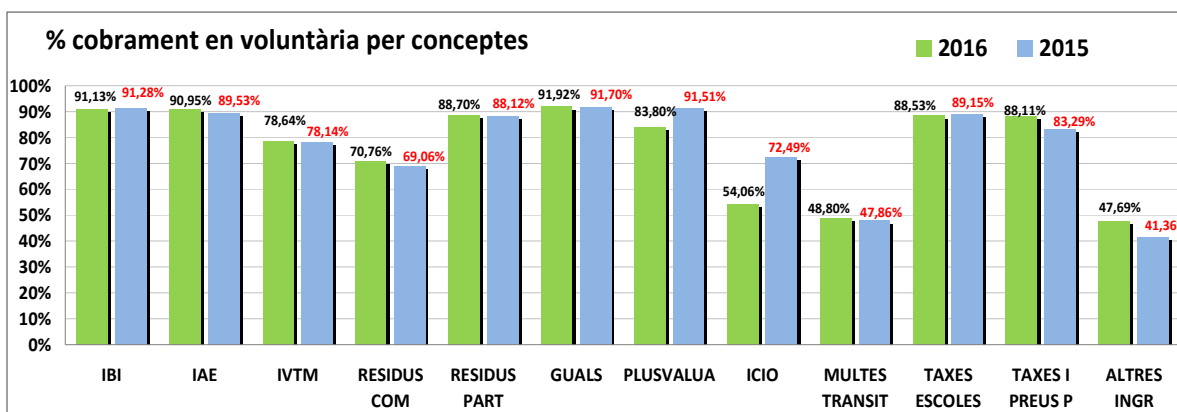
2. EVOLUCIÓ GENERAL DELS COBRAMENTS (CORRENT + TANCATS)

	2016	2015	Diferència	% variació
TOTAL PENDENT TANCATS + LIQUIDACIÓ CORRENT	144.521.777	139.429.617	5.092.160	3,65%
TOTAL COBRAT EN VOLUNTÀRIA	94.932.198	89.685.295	5.246.903	5,85%
TOTAL COBRAT EN EXECUTIVA	8.951.947	10.524.430	- 1.572.483	-14,94%
TOTAL PENDENT EN VOLUNTÀRIA	5.580.099	4.310.976	1.269.122	29,44%
TOTAL PENDENT EN EXECUTIVA	31.669.010	30.585.490	1.083.521	3,54%
BAIXES TANCATS	4.020.252	4.976.292	- 956.040	-19,21%



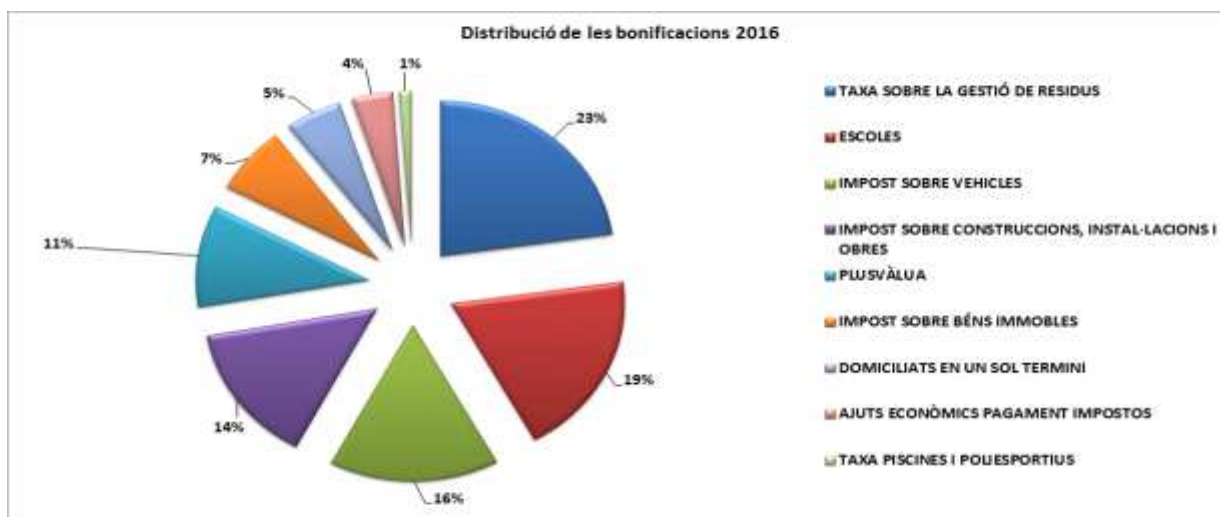
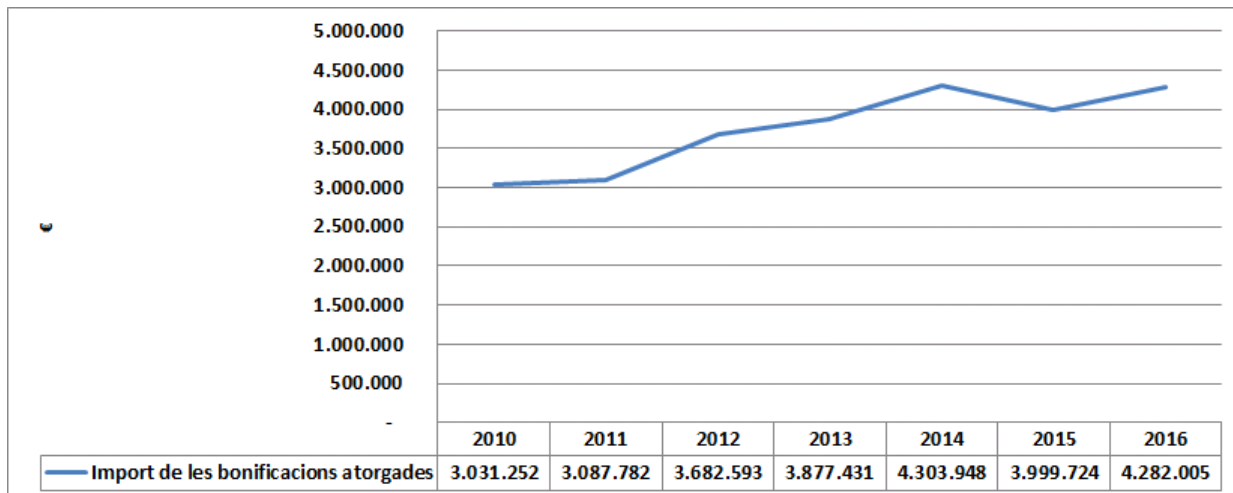
3. EVOLUCIÓ DEL % DE COBRAMENT EN VOLUNTÀRIA

	2016	2015
TOTAL LIQUIDACIÓ NETA	109.625.311	102.866.907
% DE COBRAMENT EN VOLUNTÀRIA	84,79%	85,03%
% DE COBRAMENT EN EXECUTIVA	3,41%	3,88%



4.- Sistema fiscal equitatiu i socialment just: Bonificacions atorgades

En 2016 l'import de les bonificacions atorgades ha estat de 4,28 milions d'€. Durant el període 2010–2016 les bonificacions atorgades han superat els 26 milions d'€



IMPORT BONIFICAT

	2016
TAXA SOBRE LA GESTIÓ DE RESIDUS	974.037,23
ESCOLES	823.917,04
IMPOST SOBRE VEHICLES	675.681,53
IMPOST SOBRE CONSTRUCCIONS, INSTAL·LACIONS I OBRES	618.074,54
PLUSVÀLUA	451.770,06
IMPOST SOBRE BÉNS IMMOBLES	299.622,69
DOMICILIATS EN UN SOL TERMINI	227.637,99
AJUTS ECONÒMICS PAGAMENT IMPOSTOS	164.109,99
TAXA PISCINES I POLIESPORTIUS	47.154,18
TOTAL	4.282.005,25

9.- TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

Programes pressupostaris associats

COORDINACIÓ I SERVEIS CENTRALS D'ÀREA

92003

Compromisos Pla de Mandat

97. Per aconseguir una organització oberta on els valors de la transparència i el govern obert formin part de la cultura organitzativa, de l'activitat i dels processos de producció de serveis, crearem el Servei de Transparència i de Bon Govern, que tindrà com a objectiu el desplegament de les lleis de transparència.

Objectius

Actuacions realitzades i resultats assolits

Els darrers mesos de 2015, coincidint amb l'inici del nou Mandat i el canvi d'estructura organitzativa derivada del nou cartipàs municipal, suposen el tret de sortida d'un conjunt d'actuacions adreçades a l'enfortiment de la transparència en l'organització municipal, tal i com es preveu al Pla de mandat 2015-2019, compromís 97. "... aconseguir una organització oberta on els valors de la transparència i el govern obert formin part de la cultura organitzativa...".

Durant l'any 2016 les actuacions impulsades en l'àmbit de la Transparència i el Govern obert han estat dirigides a:

1. Iniciar el procés d'elaboració de l'ORDENANÇA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT.
2. Posar en funcionament el REGISTRE DELS GRUPS D'INTERÈS.
3. Impulsar l'execució del PLA D'ACTUACIÓ EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA, així com el desplegament de les Lleis de transparència.
4. Desenvolupar un nou PORTAL DE GOVERN OBERT.
5. Definir i implementar un conjunt d'indicadors per a l'AVALUACIÓ DE LA TRANSPARÈNCIA.
6. Organitzar i desenvolupar la III edició de les Jornades de Govern Obert.

1. ORDENANÇA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

Tots els grups municipals, en el marc de la Comissió Informativa Especial en matèria de Transparència celebrada el passat 17 de març, van acordar per unanimitat posar en marxa una nova ordenança municipal en aquest sentit.

En compliment d'aquest acord, el Tinent d'Alcalde de Serveis generals i Govern Obert, Alfredo Vega, en data 11 d'abril de 2016, va dictar una resolució per la qual s'encarrega a una comissió integrada per un equip transversal de professionals dels serveis municipals, l'elaboració d'una proposta tècnica de regulació dels àmbits de la transparència i el bon govern.

Composició: Personal tècnic dels àmbits següents:

- Transparència i Govern Obert
- Arxiu i gestió documental
- Protecció de dades i e-administració
- Secretaria i Serveis Jurídics
- Cartografia, població i Open data

El procés ha culminat amb l'aprovació inicial del text de la nova Ordenança pel Ple de l'ajuntament en sessió celebrada el 24 de novembre de 2016.

L'Ordenança regula els diferents aspectes de la transparència i el Govern Obert següents:

- Transparència i publicitat activa
- Dades obertes i reutilització
- Dret d'accés a la informació no publicada
- Bon Govern: principis, avaluació i retiment de comptes, qualitat dels serveis, cartes de serveis.
- Codi de conducta
- Aplicació de l'ordenança, seguiment, avaluació i garanties
- Règim sancionador

Un cop transcorregut el termini d'exposició pública de l'Ordenança, que finalitza el 20 de gener de 2017, l'ordenança entrarà en vigor un cop aprovada definitivament el mes d'abril (data aproximada).

2. REGISTRE DE GRUPS D'INTERÈS

El registre de Grups d'interès pretén donar a conèixer de forma pública quines són les persones i grups que busquen influir en els processos d'elaboració i aplicació de les polítiques públiques, les activitats influència que desenvolupen, davant de qui les exerceixen, amb quins mitjans i resultats.

La seva creació va ser acordada per unanimitat de tots els grups municipals en la sessió plenària del dia 25 de febrer de 2016. En el mateix acord es van aprovar les normes d'organització i funcionament del Registre de Grups d'interès.

Creació del Registre	25/02/2016	Ple municipal
Publicació de les normes de funcionament i entrada en vigor	24/05/2016	Edicte publicat al BOP
Creació d'un tràmit específic per a la inscripció al Registre (Presencial i telemàtic)	10/06/2016	
Entrada en vigor	14/06/2016	Transcorreguts 15 dies des de la publicació de l'edicte al BOP

A 31 de desembre s'han formalitzat 3 inscripcions:

Nom del grup d'interès	Identificador
Mina pública d'aigües de Terrassa, SA	001
Cambrà de la Propietat urbana de Terrassa i Comarca	002
Taula de l'aigua de Terrassa	003

Indicadors de resultats

3. PLA D'ACTUACIÓ EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA

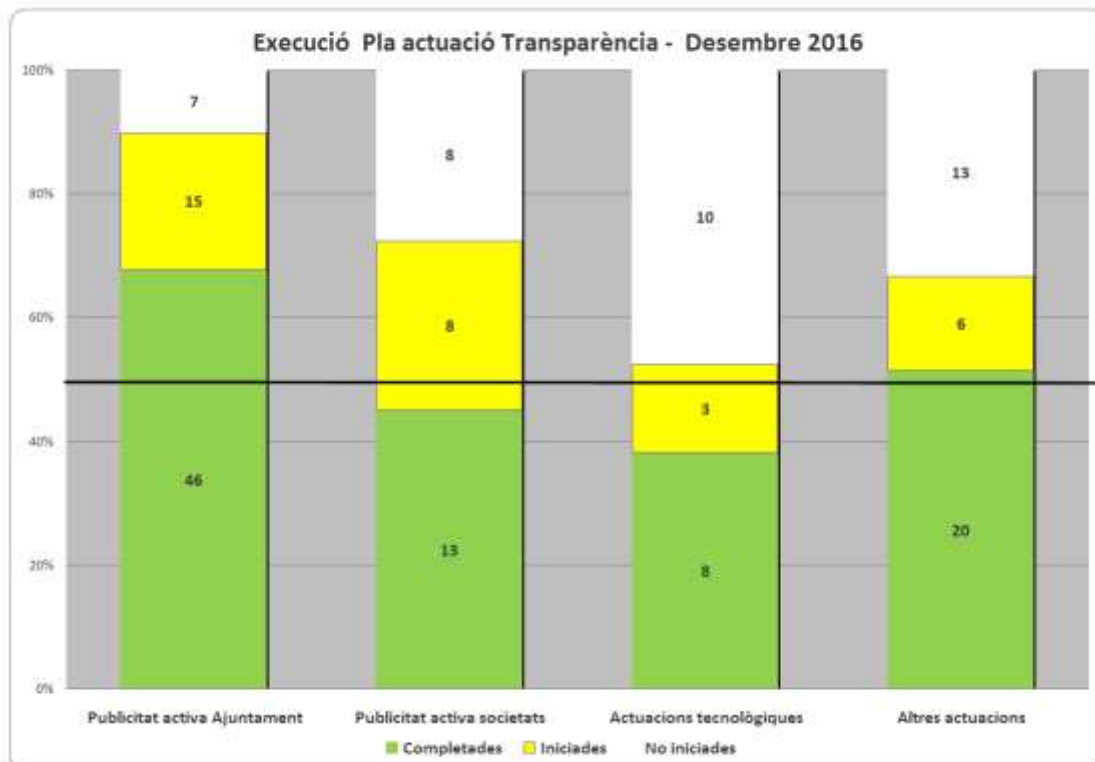
Actuacions completades	55 %	87 actuacions de 157
Actuacions iniciades, en procés	20 %	32 actuacions de 157
Actuacions no iniciades	24 %	38 actuacions de 157

PLA D'ACTUACIÓ TRANSPARÈNCIA

Data actualització: 03/01/2017

Seguiment de les actuacions

	Completades	Iniciades	No iniciades	Total	Completades	Iniciades	No iniciades	Total
Publicitat activa Ajuntament	46	15	7	68	68%	22%	10%	100%
Publicitat activa societats	13	8	8	29	45%	28%	28%	100%
Actuacions tecnològiques	8	3	10	21	38%	14%	48%	100%
Altres actuacions	20	6	13	39	51%	15%	33%	100%
Total	87	32	38	157	55%	20%	24%	100%



4. PORTAL DE GOVERN OBERT

A finals del mes de febrer es va posar en funcionament un nou Portal de Govern Obert en substitució de l'anterior que contenia únicament informació relativa a les avaluacions de la transparència municipal que realitza l'organització Transparència Internacional, els indicadors del segell Infoparticipa, l'enllaç al Portal Open data i la informació d'execució mensual del pressupost.

El nou Portal, desenvolupat amb "Wordpress", una eina de desenvolupament que garanteix els estàndards web i la usabilitat i és lliure. Malgrat algunes limitacions inherents a l'eina, el principal avantatge és que no requereix de coneixement tecnològics avançats, el que ha facilitat una evolució constant del portal, tant a nivell de visualització, com d'estructura i de continguts, sense haver de recórrer pràcticament gens al Servei de tecnologia, el que ha facilitat la immediatesa de les diferents evolucions del Portal.

El nou Portal incorpora informació relativa a:

- Transparència /publicitat activa.
 - o Informació econòmica
 - o Informació institucional i organitzativa
 - o Informació sobre l'acció de govern
 - o Informació jurídica i normativa
 - o Informació sobre contractació, convenis i subvencions
 - o Informació sobre la gestió municipal i l'activitat dels serveis
 - o Informació sobre el sector públic local (Societats municipals)
 - o Indicadors de transparència

- Participació Ciutadana
 - o Normativa de participació ciutadana
 - o Espais estables de participació ciutadana
 - o Processos participatius
 - o Altres instruments de participació
 - o Entitats i associacions
 - o Transparència a les entitats

- Open data
 - o Enllaç al Portal de dades obertes de l'Ajuntament

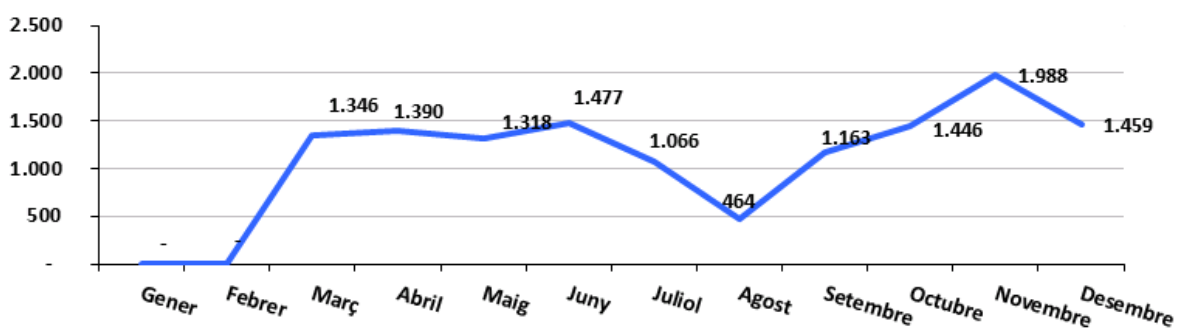
A continuació les dades d'utilització del nou Portal referides al període març – desembre de 2016 (des de la seva posada a producció el mes de març de 2016)

EVOLUCIÓ DE LES VISITES AL PORTAL DE GOVERN OBERT

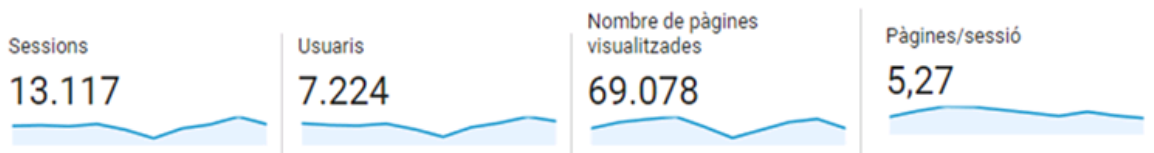
Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	TOTAL
-	-	1.346	1.390	1.318	1.477	1.066	464	1.163	1.446	1.988	1.459	13.117

MITJANA DE VISITES MENSUALS 1.312

EVOLUCIÓ DE LES VISITES AL PORTAL DE GOVERN OBERT



DADES TOTALS DES DE LA POSADA EN FUNCIONAMENT DEL PORTAL DE GOVERN OBERT



GLOSSARI

SESSIÓ: Seqüència de pàgines visitades per un usuari

USUARI: Persona que visualitza el lloc web. Un usuari pot generar més d'una sessió al llarg del temps

PÀGINA VISUALITZADA: Pàgina visualitzada dintre d'una sessió per part d'un usuari

PÀGINES/SESSIÓ: Calcula el nombre promig de pàgines que un usuari visualitza durant una sessió

SUSSCRIPTORS "NOVETATS PORTAL GOVERN OBERT"

Abril - desembre 2016

14 subscriptors

Subscriptors que reben periòdicament un correu electrònic amb les novetats, actualitzacions i incorporacions més destacades al Portal.

5. AVALUACIÓ DE LA TRANSPARÈNCIA

En 2016 s'ha iniciat el desenvolupament del sistema d'avaluació de la transparència municipal, tant interna com externa.

Els indicadors desenvolupats per l'avaluació interna, a més de l'indicador de seguiment de les actuacions incloses al Pla d'actuació en matèria de transparència i Govern obert, ja ressenyat a l'apartat 1 anterior, ha estat el següent:

1	Compliment de les obligacions derivades de la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació i bon Govern	Elaboració pròpia
---	--	-------------------

2	Seguiment de les peticions d'accés a la informació no publicada	Elaboració pròpia
---	---	-------------------

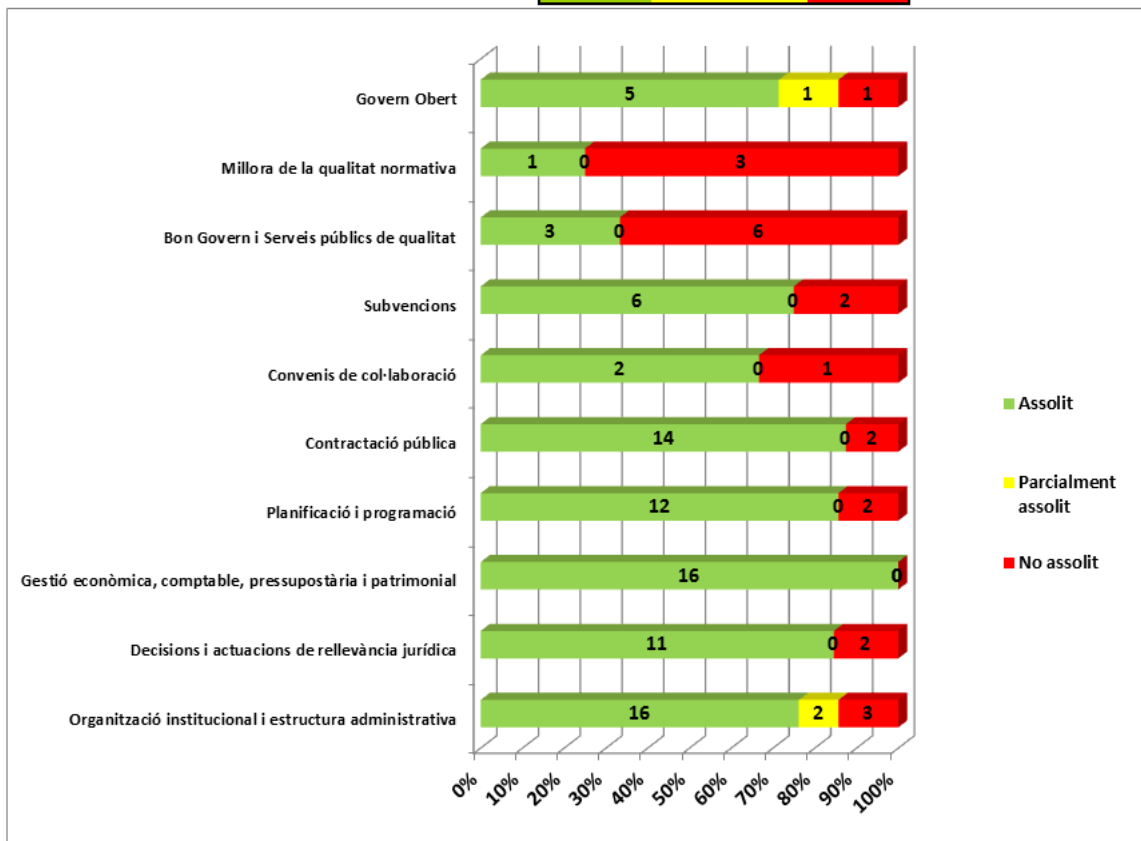
A nivell extern, els indicadors d'avaluació de la transparència municipal han estat els següents:

3	Informe sobre transparència, accés a la informació pública i bon govern. Juliol de 2016	Sindicatura de Greuges de Catalunya
---	---	-------------------------------------

4	Segell Infoparticipa	Laboratori de Periodisme i Comunicació per a la Ciutadania Plural de la UAB
---	----------------------	---

Indicador 1.- Compliment de les obligacions derivades de la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació i bon Govern

àmbits	Concepte	Assolit	Parcialment assolit	No assolit	Total	% compliment
1	Organització institucional i estructura administrativa	16	2	3	21	76,19%
2	Decisions i actuacions de rellevància jurídica	11	0	2	13	84,62%
3	Gestió econòmica, comptable, pressupostària i patrimonial	16	0	0	16	100,00%
4	Planificació i programació	12	0	2	14	85,71%
5	Contractació pública	14	0	2	16	87,50%
6	Convenis de col·laboració	2	0	1	3	66,67%
7	Subvencions	6	0	2	8	75,00%
8	Bon Govern i Serveis públics de qualitat	3	0	6	9	33,33%
9	Millora de la qualitat normativa	1	0	3	4	25,00%
10	Govern Obert	5	1	1	7	71,43%
TOTAL.....		86	3	22	111	77,48%
		77,48%	2,70%	19,82%		



Indicador 2.- Seguiment de les peticions d'accés a la informació no publicada

TOTAL DE PETICIONS FORMULADES 1.147

CANAL PEL QUE ES FORMULA LA PETICIÓ

PRESENCIAL OFICINES ATENCIÓ CIUTADANA	605	52,75%
SEU ELECTRÒNICA	539	46,99%
010 - ATENCIÓ TELEFÒNICA	3	0,26%

ÀREA RESPONSABLE DE LA TRAMITACIÓ DE LA PETICIÓ

SERVEIS GENERALS I GOVERN OBERT	725	63,21%
TERRITORI I SOSTENIBILITAT	209	18,22%
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC, INDÚSTRIA I OCUPACIÓ	197	17,18%
CULTURA, INNOVACIÓ I PROJECCIÓ DE LA CIUTAT	8	0,70%
DRETS SOCIALS I SERVEIS A LES PERSONES	7	0,61%
ALCALDIA	1	0,09%

TIPOLOGIA DE LES PETICIONS D'ACCÉS

EXPEDIENTS URBANÍSTICS	762	66,43%
LLICÈNCIES ACTIVITATS	218	19,01%
GESTIÓ MUNICIPAL	60	5,23%
IMATGES	42	3,66%
FONS HISTÒRICS	33	2,88%
ALTRES	27	2,35%
GENERAL CIUTAT	5	0,44%

TERMINI DE RESOLUCIÓ DE LES SOL-LICITUDS

Fins a 2 dies	639	55,71%
Entre 3 i 7 dies	335	29,21%
Entre 8 i 15 dies	105	9,15%
Entre 15 i 30 dies	55	4,80%
Més de 30 dies	8	0,70%
Peticions en tràmit a 31 de desembre de 2016	5	0,44%

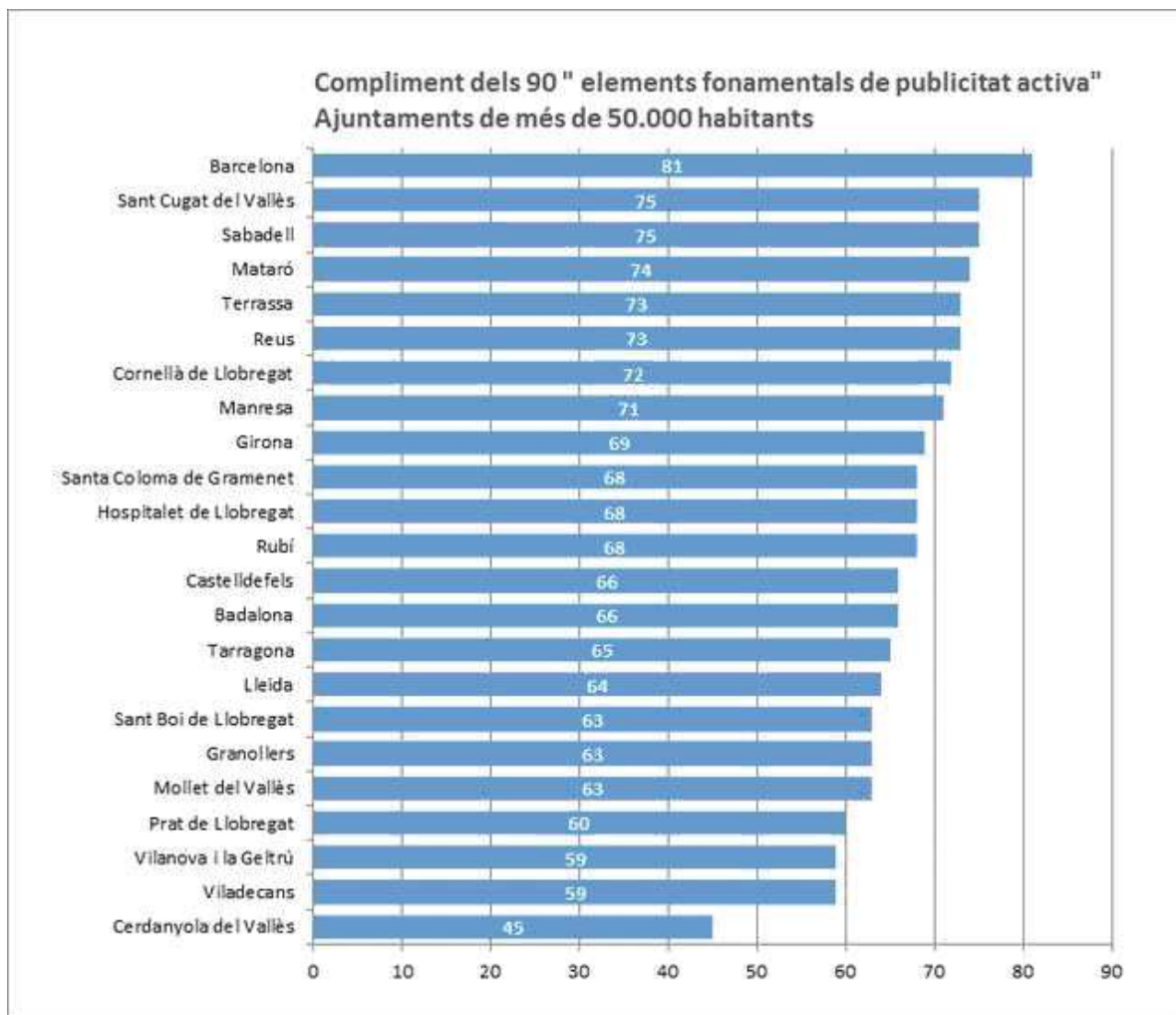
TEMPS MIG DE RESPOSTA 3,9 DIES

Indicador 3.- Informe sobre transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Juliol de 2016 Sindicatura de Greuges de Catalunya

Aquest informe s'emet en exercici de la funció d'avaluar el compliment de les obligacions regulades en la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, que encomana l'article 92.1 d'aquesta llei al Síndic de Greuges.

RESULTATS



Indicador 4.- Segell Infoparticipa

El Segell InfoParticipa a la qualitat i la transparència de la comunicació pública local és una certificació que atorga la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) a partir de les avaluacions que realitza el Laboratori de Periodisme i Comunicació per a la Ciutadania Plural de la UAB (LPCCP) als webs municipals que publiquen una informació que facilita que qualsevol ciutadana o ciutadà tingui coneixement sobre qui són els representants polítics del seu municipi, com gestionen els recursos col·lectius i quines formes de participació posen al seu abast.

RESULTAT: 50 indicadors valorats positivament sobre un total de 52 (96,15%)

III Jornada de Govern Obert

ASSISTENTS	79	
Ajuntament de Terrassa	34	43,04%
Altres Ajuntaments	25	31,65%
Sector empresarial	6	7,59%
Persones a títol individual	6	7,59%
Sector educatiu	4	5,06%
Altres Administracions Públiques	2	2,53%
Entitats i associacions	2	2,53%

10.- ACTUACIONS DESENVOLUPADES EN ALTRES ÀMBITS

Compren les actuacions i resultats assolits en relació als següents àmbits d'actuació:

- Comunicació interna
- Serveis jurídics i suport a la Secretaria General
- Arxiu administratiu i gestió documental
- Gestió del Padró municipal d'habitants
- Població, estadística i cartografia
- Patrimoni i manteniment d'equipaments
- Contractació centralitzada (Excepte obres)

10.1.- COMUNICACIO INTERNA

Programes pressupostaris associats

COORDINACIÓ I SERVEIS CENTRALS ÀREA

92003

Objectius, actuacions i resultats assolits

1.- GENERAR METODOLOGIA I EINES QUE FACILITIN LA TRANSVERSALITAT I EL TREBALL PER PROJECTES

De manera complementària al treball funcional i jeràrquic que permet satisfer unes necessitats concretes i específiques, també esdevé important generar models, estratègies i eines que s'adaptin millor a les necessitats del treball per projectes i al funcionament en xarxa i transversal entre les diferents àrees i serveis municipals.

- Elaboració d'un estudi de les diferents experiències i bones pràctiques portades a terme sobre aquesta matèria en altres organitzacions.
- Diagnosi del treball transversal dins l'organització.

Establiment d'objectius i elaboració d'una primera proposta específica per l'Ajuntament de Terrassa.

- Inici d'un treball d'estudi de les diferents tendències i teories de la transversalitat en organitzacions, comparant l'estructura jeràrquica estàndard.
- Recollida d'informació per l'anàlisi i el tractament de l'estructura de xarxes i el funcionament dels professionals del programa transversal Smart Cities.
- Estudi del mètode per l'anàlisi i la comparació de l'estructura jeràrquica de funcionament habitual de l'organització i la transversal en base a indicadors com els de l'homofília (treball entre iguals, persones del mateix nivell).
- Organització d'un taller d'autoaprenentatge Organitzatiu 2.0 el dia 12 de desembre de 2016 per fomentar els Espais Col·laboratius com a eina de treball comú.
- Generació d'un espai de proximitat i adaptat a les necessitats de cada àrea on, a través d'un equip de professionals de la pròpia organització, s'ha facilitat el coneixement i l'adaptació a la nova Llei 39/2015, de procediment administratiu.

Haver fet una primera aproximació i radiografia de les diferents formes d'organització i relació interna que permetin aconseguir els objectius i reptes de l'administració local en els diferents projectes i en el seu funcionament, S'ha aconseguit tractar un tema d'interès per al conjunt de l'organització (Llei 39/2015) des de la proximitat de les especificitats de cada àrea, optimitzant el coneixement intern i avançar-se en la detecció de dificultats i oportunitats.

S'ha iniciat l'estudi amb les diferents experiències i bones pràctiques en matèria transversal.

L'anàlisi de la transversalitat i el treball col·laboratiu s'ha fomentat en tres projectes: Smart Cities (50 persones), espais col·laboratius (13 persones) i la implementació de la Llei 39/2015 de procediment administratiu (132 persones).

2.- CICLE AUTOAPRENTATGE ORGANITZATIU 2.0

En base a l'experiència del Cicle d'Autoaprenentatge Organitzatiu realitzat l'any 2015 i als resultats de les enquestes de valoració realitzades entre el personal assistent, s'impulsa la versió 2.0 amb nous continguts i nous formats més adaptats a les necessitats actuals, amb la voluntat de consolidar aquest recurs dins les eines disponibles per al desenvolupament organitzatiu, on compartir coneixements, experiències i reflexions.

- Sessions sobre temàtiques d'interès genèric per al conjunt de l'organització.
- Sessions sobre temàtiques específiques adreçades a col·lectius de professionals concrets.
- Tallers interactius.
- Fascicles "píndoles de coneixement".

S'han realitzat un total de 4 sessions del Cicle d'Autoaprenentatge organitzatiu 2.0, de les quals 2 sessions es van fer obertes al conjunt de l'organització i 2 en format taller, sobre temàtiques específiques:

- 10 de març de 2016: Contractació menor (general)
- 1 de juny de 2016: Comunicació interna (taller)
- 22 de juliol de 2016: Llei 39/2015 Procediment administratiu (general)
- 12 de desembre de 2016: Espais col·laboratius (taller)

S'ha creat un repositori al portal de l'UTINC on tots els professionals municipals poden accedir als continguts de les sessions i a la documentació relacionada.

S'han fet qüestionaris de valoració de totes les sessions on les persones participants van poder expressar la seva opinió sobre els temes plantejats (contingut, organització, suggeriments de millora...)

En el cas de les sessions en format taller, a més, es van preparar uns qüestionaris previs a la realització de les reunions, per tal de:

- Donar l'oportunitat a tots els professionals de l'Ajuntament de participar indirectament de la sessió, donant la seva opinió sobre el tema plantejat.
- Facilitar informació de partida a les persones participants dels tallers, dinamitzant així l'inici de la sessió.
- Augmentar el coneixement i la difusió dins el conjunt de l'organització sobre diferents aspectes d'interès com són:
 - Contractació menor. 93 assistents
 - Comunicació interna 11 assistents
 - Procediment administratiu 140 assistents
 - Espais col·laboratius 13 assistents

3.- DEFINIR I IMPULSAR UNA ESTRATÈGIA DE COMUNICACIÓ INTERNA

3.1.- Objectius:

- Definir i impulsar una estratègia de comunicació interna vinculada als valors, objectius i directrius corporatives, alineada amb la resta de la comunicació institucional, com a resposta estratègica a la complexitat dels canvis i reptes actuals.
- Analitzar i proposar millores al model actual de comunicació interna
- Crear un Grup de treball amb els referents de comunicació de les àrees per treballar fortalises, aspectes de millora i el desenvolupament d'iniciatives i propostes.

3.2.- Activitats realitzades i resultats assolits

- S'ha creat i posat en marxa un sistema de gestió de la comunicació de l'Àrea de Serveis Generals i Govern Obert que permet fer el control i seguiment de les peticions rebudes i de les comunicacions externes realitzades. Aquest sistema es complementa amb un model de fitxa que permet compartir i coordinar les accions comunicatives que es porten a terme sobre un tema concret amb tots els serveis implicats, independentment de la seva àrea.

- S'ha posat en marxa la bústia direcciosgogov@terrassa.cat i el Portal de Serveis Generals i Govern Obert com a vies de comunicació de l'àrea, complementàries a les existents per compartir i intercanviar informació.
- S'han fet 5 reunions de treball amb les persones referents de comunicació de cada una de les àrees i amb membres del Servei de gestió d'expedients i processos, per treballar conjuntament la divulgació i el desenvolupament de l'UTINC com a principal eina de comunicació interna.
- Dins el marc del Cicle d'Autoaprenentatge Organitzatiu 2.0, s'ha fet un taller específic sobre Comunicació Interna i UTINC.
- S'ha fet un qüestionari voluntari i anònim obert al conjunt de l'organització sobre comunicació interna i UTINC.
- S'han publicat a l'UTINC editorials sobre aspectes relacionats amb la promoció i millora de la comunicació interna.
- Millora del control i seguiment de les peticions rebudes a través dels Serveis de Premsa i de Comunicació (ja siguin de la ciutadania i/o dels mitjans de comunicació), i de les comunicacions externes realitzades (notes de premsa, rodes de premsa, comunicats agenda Ajuntament i anuncis).
- S'ha incrementat la transversalitat entre serveis, a través de compartir i coordinar les accions comunicatives que es porten a terme sobre un tema comú.
- S'han reforçat els canals de comunicació de l'àrea, amb la creació i posada en marxa de la bústia de direcció direcciosgogov@terrassa.cat i el portal de l'àrea a l'UTINC. (Per ampliar informació sobre aquest portal es pot consultar la fitxa de seguiment PORTAL DE L'ÀREA DE SERVEIS GENERALS I GOVERN OBERT A L'UTINC-PAM 2016).
- S'han recollit les aportacions que els/les professionals municipals han compartit sobre comunicació interna i Utinc, a través d'un qüestionari anònim i voluntari
- S'ha desenvolupat l'UTINC com a eina de comunicació interna.
- S'ha creat un sistema de gestió de la comunicació que permet disposar de dades objectives i d'indicadors de l'acció comunicativa de l'àrea.
- S'han ampliat en 2 els canals de comunicació de l'àrea:
 - Bústia de la direcció
 - Portal de l'àrea a l'UTINC

4.- MILLORA DE LA GESTIÓ DEL PARC MÒBIL MUNICIPAL

4.1.- Objectius

Oferir una proposta de millora en la gestió i funcionament del parc mòbil municipal, per tal d'optimitzar el seu ús amb criteris d'eficiència, eficàcia, rendibilitat i sostenibilitat.

- Elaboració d'un estudi del parc mòbil municipal.
- Implementar una prova pilot d'ús compartit de vehicles municipals.
- Proposar la revisió de les normes d'ús i accessibilitat de les zones d'aparcament de l'Ajuntament.

4.2.- Accions realitzades

En data 19 de setembre de 2016 es posa en marxa una prova pilot de gestió centralitzada de la flota de vehicles municipals, per tal d'optimitzar el seu ús amb criteris d'eficiència, eficàcia, rendibilitat i sostenibilitat.

Aquesta prova pilot s'ha portat a terme amb 9 vehicles municipals aportats des del conjunt de les àrees municipals i la seva implementació ha anat acompanyada d'una campanya informativa a través de la intranet UTINC.

En els mesos previs a la posada en marxa de la prova pilot, s'ha elaborat un estudi de la situació de la flota de vehicles municipals, el qual es va presentar davant la Comissió d'Inversions i Patrimoni del mes de febrer de 2016 i que va servir de base per dissenyar la prova pilot.

S'ha creat un circuit obert i accessible per al conjunt de l'organització, per conèixer la disponibilitat dels vehicles i poder fer-ne la reserva i que permet, alhora, la sistematització de recollida d'indicadors dels vehicles que integren la prova (kms, desplaçaments, avaries, revisions, neteja, consum). Això permet disposar de dades de gestió i d'avaluació.

Les actuacions han permès també la reorganització de les zones comunes d'aparcament : zona annexa a l'edifici de la Pl.Didó, els aparcaments de la Plaça de l'Ajuntament i carrer Pantà, número 30, així com la gestió dels elements que permetin l'accés (targes i/o comandaments a distància).

5.- PORTAL DE L'ÀREA DE SERVEIS GENERALS I GOVERN OBERT A L'UTINC

5.1.- Objectiu

L'UTINC és una intranet que esdevé el principal mitjà de comunicació interna i en el que cada àrea disposa d'un espai on poder compartir informació amb la resta de l'organització. Es proposa crear un portal de l'àrea de Serveis Generals i Govern Obert que integri informació útil i actual del conjunt de serveis de l'àrea a la que es pugui accedir d'una forma àgil i pràctica.

5.2.- Actuacions realitzades

- S'ha creat i posat en funcionament un nou portal de l'àrea de Serveis Generals i Govern Obert. El seu disseny i contingut s'ha elaborat de forma cocreada amb les direccions dels serveis que integren l'àrea. La seva posada en marxa ha anat acompanyada de la formació necessària per tal que totes les persones amb permisos de publicació de l'àrea coneguin la seva estructura, continguts i sàpiguen com publicar i actualitzar continguts.
- S'ha substituït la pàgina descriptiva de l'Àrea de Serveis Generals i Govern per un portal amb informació funcional de l'activitat diària que permet:
 - Conèixer l'activitat de l'Àrea de Serveis Generals i Govern Obert
 - Accedir les propostes de resolució del Ple Municipal i als temes tractats a la Comissió d'Inversions i Patrimoni, relacionats amb l'Àrea (aquest apartat té l'accés restringit)
 - Accedir a les notes de premsa que des de l'àrea es generen cap als mitjans de comunicació.
 - Accedir a documentació pràctica i útil de l'àrea (plantilles, imatges, instruccions...)
 - Conèixer el calendari amb l'activitat de l'àrea que sigui d'interès comú.
 - Enllaçar a les xarxes socials de l'àrea i a altres webs d'interès.
- S'ha format a totes les persones publicadores de l'àrea i periòdicament s'ha impulsat que cada servei revisi i actualitzi el contingut del seu espai dins el portal de l'àrea a l'UTINC.
- S'ha posat en marxa el portal de l'Àrea de Serveis Generals i Govern Obert informant a les direccions de Serveis i també al conjunt de treballadors i treballadores adscrits a l'Àrea de Serveis Generals i Govern Obert (15/7/2016).
- S'ha ofert una formació a les 36 persones publicadores de l'àrea que han pogut valorar a través d'un qüestionari anònim i voluntari.

6.- DIVULGAR I DESENVOLUPAR LES POTENCIALITATS DE L'UTINC COM A EINA DE COMUNICACIÓ INTERNA

6.1.- Objectius

L'UTINC esdevé un mitjà de comunicació interna que ofereix un espai on poder compartir informació de/amb l'organització. Es proposa desenvolupar les potencialitats d'aquesta eina, adaptant-les a les necessitats de l'organització i augmentant el coneixement existent sobre el seu funcionament, la seva utilització i els seus continguts.

- Actualització i manteniment del contingut propi i impuls de l'actualització i manteniment del contingut dependent d'altres serveis.

- Dinamització i adaptació del contingut a les noves necessitats comunicatives.
- Formació i acompanyament sobre la seva utilització i funcionament.

6.2.- Actuacions realitzades

- Anàlisi del portal UTINC (continguts, imatge i oportunitats de millora). Aquest treball es va realitzar col·laborativament amb agents estratègics identificats dins l'organització (referents de comunicació de cada una de les àrees i membres de l'equip de desenvolupament d'aplicacions -gestió d'expedients i processos)
- S'ha actualitzat la base de dades de permisos per publicar a l'UTINC del conjunt de l'organització i s'ha realitzat una acció formativa dirigida als professionals que realitzen les funcions de publicar a l'UTINC. Aquesta actuació també es va realitzar de forma coordinada amb els responsables dels serveis municipals.
- S'han realitzant accions formatives individualitzades a professionals municipals, fent tasques d'acompanyament en el coneixement i ús de l'UTINC. S'ha format a 73 persones amb permisos de publicació a l'UTINC i a 5 professionals amb necessitat d'acompanyament en termes d'usabilitat.
- S'ha impulsat l'actualització i funcionalitat de continguts dels portals de cada àrea, passant d'un estil descriptiu a un funcional.
- S'ha incrementat la rotació de les editorials, contribuint d'aquesta manera a dinamitzar el contingut de la pàgina inicial.
- S'ha redissenyat l'apartat Àrees i Serveis i s'han posat en marxa nous portals a les àrees de Serveis Generals i Govern Obert, Drets Socials i Serveis a les Persones i Cultura, Innovació i Projecció de la Ciutat.
- S'han actualitzat els continguts sobre els quals es té la gestió directa i s'ha motivat l'actualització d'aquells altres que depenen d'altres serveis.

Indicadors d'usabilitat UTINC:

Consultes enregistrades març 2016:	12.153
Consultes enregistrades novembre 2016:	14.669
Consultes enregistrades desembre 2016:	10.073

Número de professionals formats en utilització i funcionament UTINC:

Professionals amb permisos habilitats per poder publicar a l'UTINC:	96
Professionals amb permisos habilitats que han rebut formació:	73

10.2.- SERVEIS JURÍDICS I SUPORT A LA SECRETARIA GENERALS

Programes pressupostaris associats

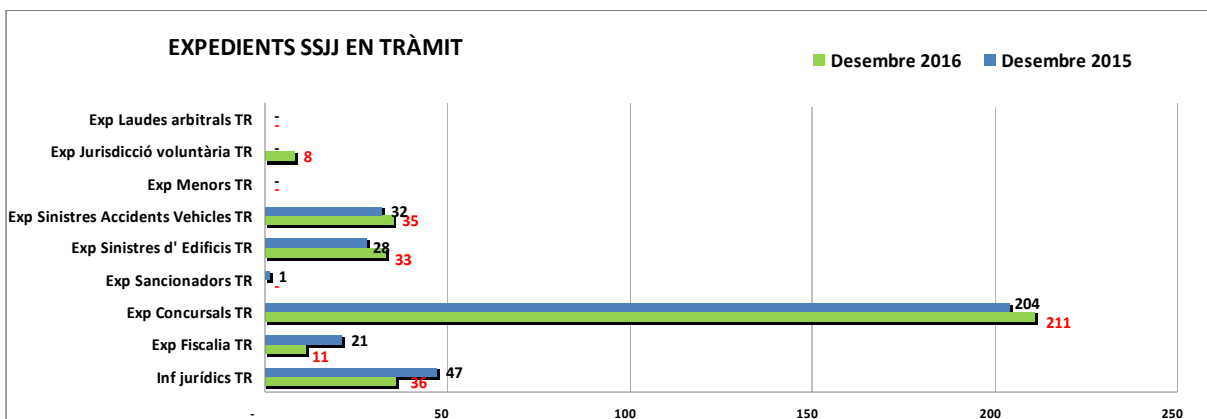
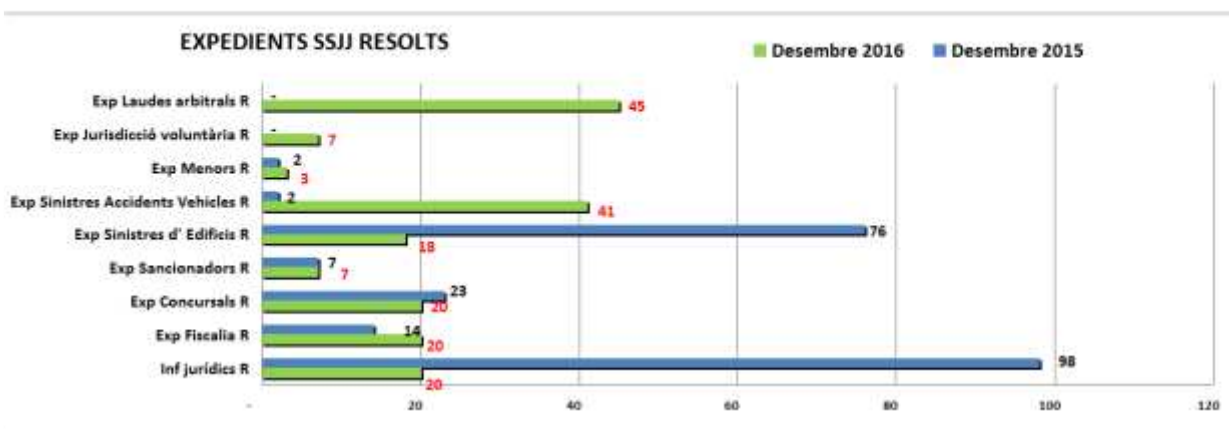
SERVEIS JURÍDICS I SECRETARIA GENERAL

92004

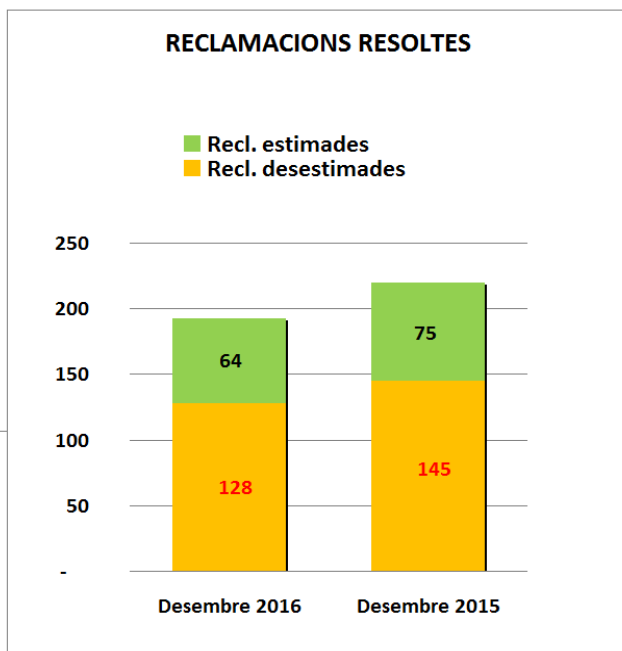
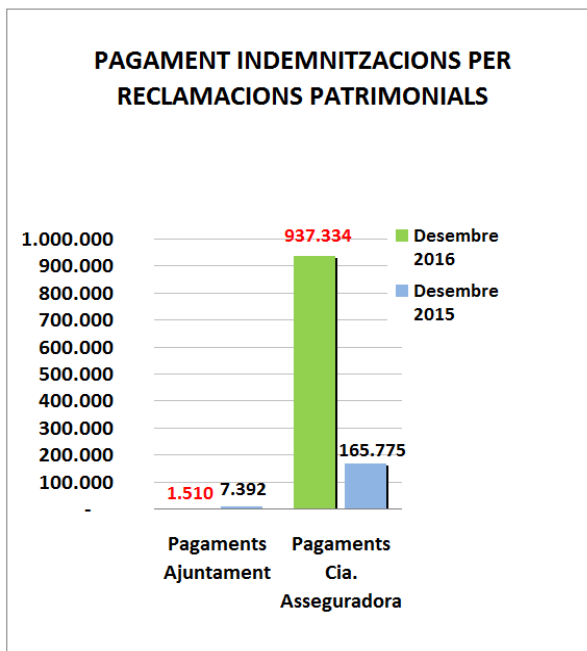
Indicadors de l'activitat desenvolupada

SERVEIS JURÍDICS

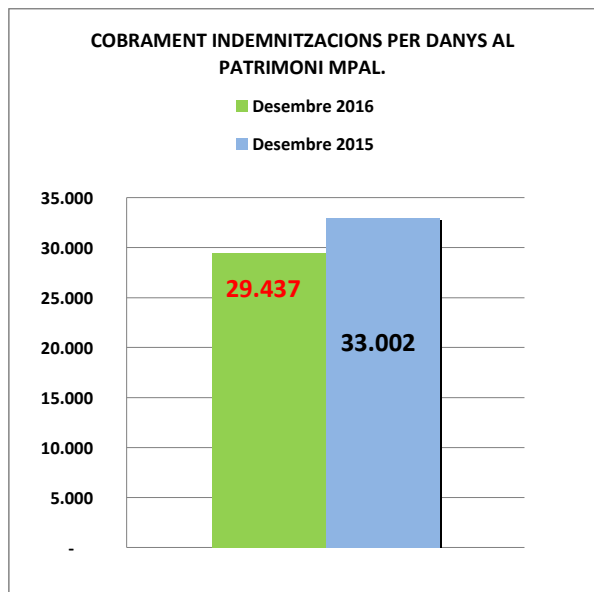
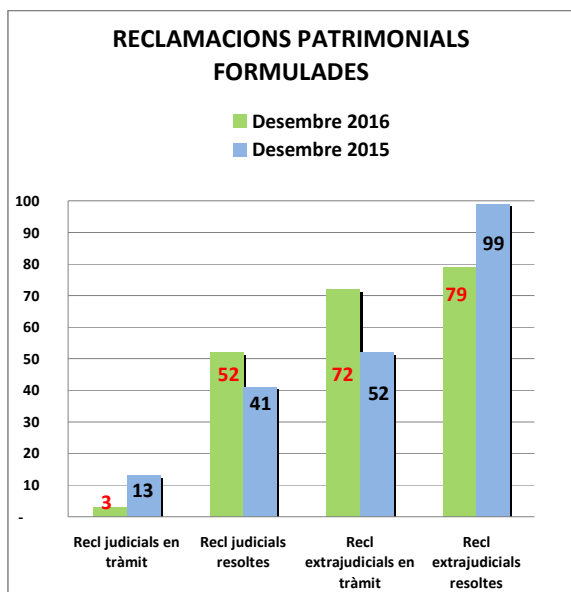
1. ACTIVITAT DELS SERVEIS JURÍDICS



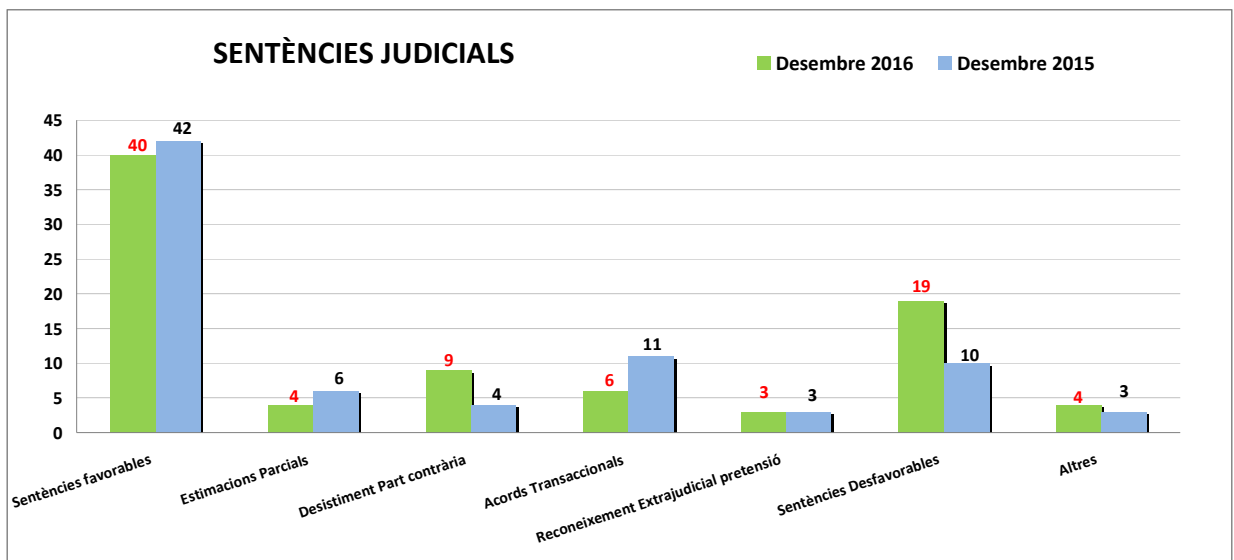
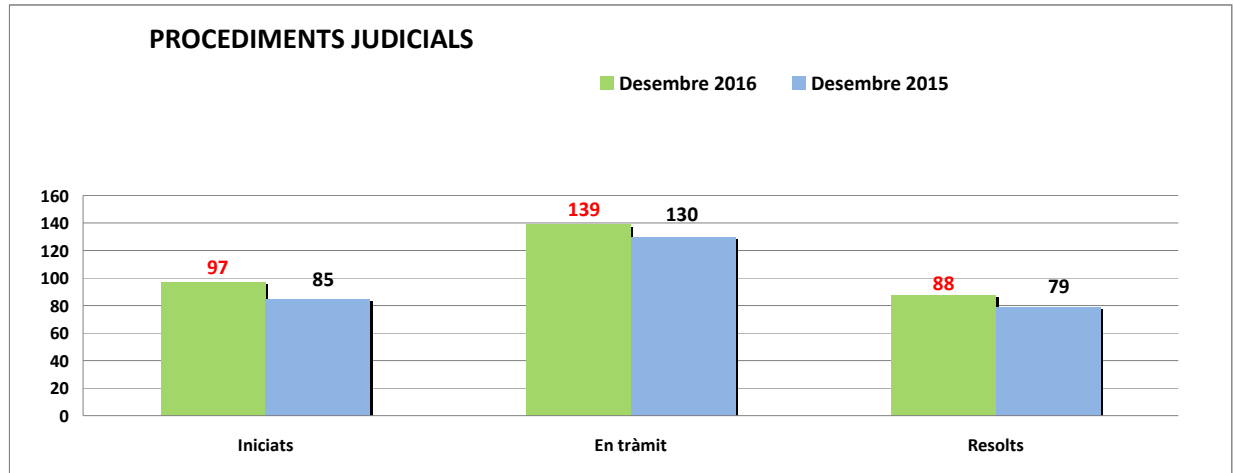
2. RECLAMACIONS PATRIMONIALS ATESES



3. RECLAMACIONS A TERCERS PER DANYS



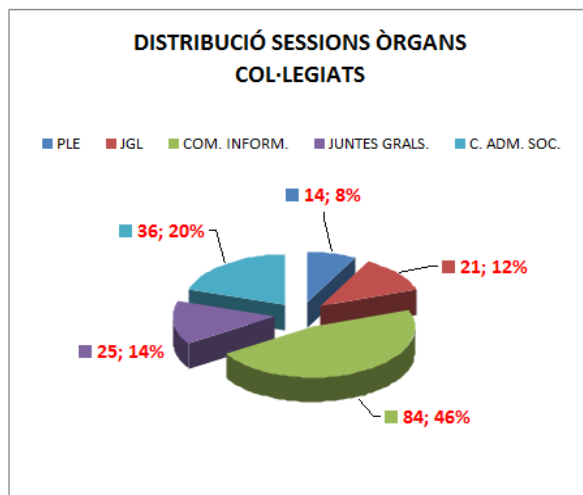
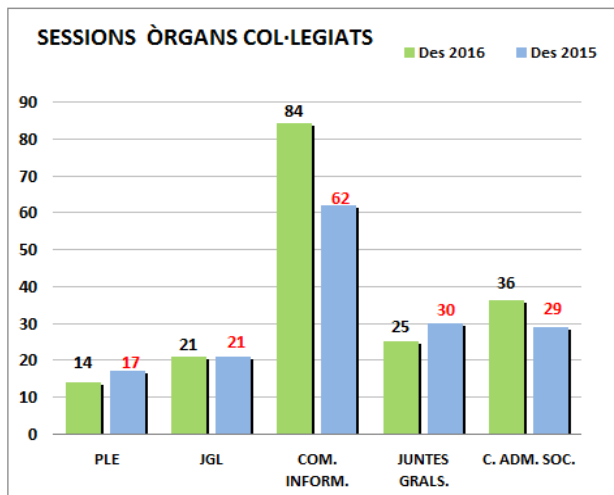
4. PROCEDIMENTS JUDICIALS



SECRETARIA

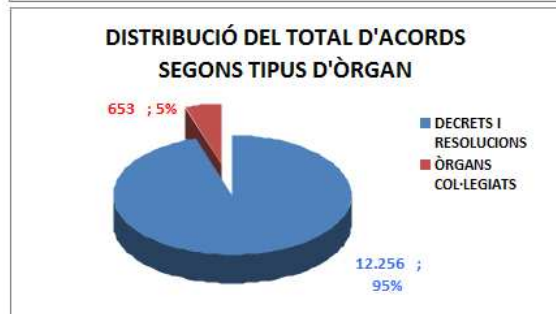
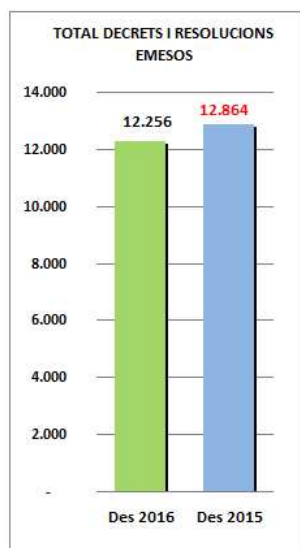
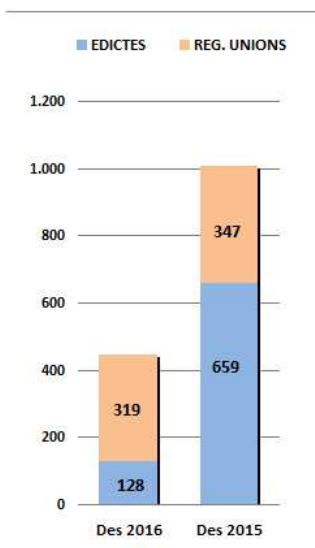
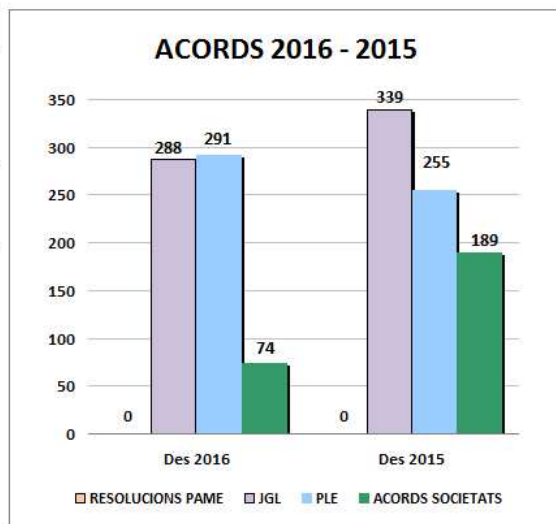
1. SESSIONS ÒRGANS COL·LEGIATS

	2016	2015	Variació
TOTAL SESSIONS	180	159	11,67%



2. ACTIVITAT DE SECRETARIA

	2016	2015	Variació
ACORDS (total)	12.909	13.647	-5,72%
PLE	291	255	12,37%
JGL	288	339	-17,71%
DECRETS I RESOLUCIONS	12.256	12.864	-4,96%
ACORDS SOCIETATS	74	189	-155,41%
EDICTES	128	659	-414,84%
REG. UNIONS	319	347	-8,78%



10.3.- ARXIU ADMINISTRATIU I GESTIÓ DOCUMENTAL

Programes pressupostaris associats

ARXIU ADMINISTRATIU

33221

Activitat desenvolupada

Durant l'any 2016, l'Arxiu Municipal Administratiu i el Registre General han estat treballant com un sol equip en la digitalització i classificació de la documentació que presenten els ciutadans al registre general.

Una de les tasques importants que es realitzen són les sessions de formació referents al registre general, digitalització i classificació documental a les persones que fan atenció al públic i tasques de registre. Aquestes sessions es personalitzen per fer-les més directes i efectives.

L'Arxiu Municipal ha continuat les seves tasques descriptives i de control de gestió de documents electrònics, sobretot en l'àmbit de la formació i l'assessorament a les persones usuàries, classificació i gestió de les unitats de xarxa compartides. Des de l'arxiu municipal es controla el creixement i l'accessibilitat de la documentació electrònica que es troba a les unitats de xarxa. Aquest control el compartim amb el servei d'atenció a l'usuari del CAU.

L'any 2016, cal destacar una de les donacions fotogràfiques a l'Arxiu Municipal més importants; la donació del fons fotogràfic **Joan Biarnès i Junyent (1909-1969)** per part de les seves filles Joana i Montserrat.

La família Biarnès va entregar un total de **17.633 negatius** de 35 mm (637 sobres de rodets) de fotografia esportiva realitzada entre els anys 1953-1969, on també podem trobar fotografies d'instal·lacions i obres de la Mina Pública d'Aigües de Terrassa, d'aquest mateix anys.

L'advocat terrassenc Santi Ventalló, també ha fet donació de fotografies, manuscrits i alguns documents que el seu pare Lluís G Ventalló i Vergés, polític i periodista, que fou regidor de l'Ajuntament en època franquista i Governador Civil de Barcelona.

Aquesta documentació ha anat arribant poca a poca a l'arxiu municipal, i per la seves condicions i edat seran transferits a l'Arxiu Històric.

1. REGISTRE GENERAL

Les principals tasques portades a terme durant l'any 2016 en el registre han estat el manteniment i millora de la digitalització dels documents del registre d'entrada, circuits del registre d'entrada, i el control de les notificacions electròniques que surten del registre de sortida i també les notificacions d'altres administracions públiques i tot el registre del correu postal certificat i ordinari que arriba a l'Ajuntament.

El dia 1 de juny 2016 es va posar en funcionament el nou sistema d'enviaments centralitzats i l'Ajuntament va canviar l'empresa de distribució del servei de correu per a les notificacions

Des del departament de Registre, s'ha fet formació a 86 persones amb un total aproximat de 75 hores. L'atenció i assessorament a les persones usuàries ha estat constant durant l'any 2016.

Estadístiques dels assentament de registre d'entrada 2016

Oficina Atenció i registre	Nombre assentaments
Seu electrònica	32.925
Atenció Ciutadana Ajuntament - Plaça Didó	26.371

Registre General (correu postal)	13.144
OAC districte2	4.375
OAC districte3	2.458
OAC districte4	2.847
OAC districte5	1.951
OAC districte6	5.258
OAC Can parellada	1.225
Atenció ciutadana àrea de drets socials	18.797
Atenció Ciutadana del Servei de Consum	5.302
Atenció Ciutadana del Servei d'Urbanisme	6.852
Atenció Ciutadana de Via Pública	3.735
Atenció Ciutadana Servei a l'empresa	1.629
Atenció ciutadana servei ensenyament i escoles Municipals.	2.455
010 Informació i tràmits	4.814
Atenció Ciutadana de la casa Soler i Palet	1.106
Atenció ciutadana servei de Joventut i lleure	322
Servei de gestió de l'espai públic	183
Sindicatura de greuges	159

Total Assentaments de Registre d'Entrada: 140.029 assentaments

Seu electrònica:

Gestions per internet	30.070
Autoliquidacions	7.539
Pagaments amb targeta	10.651
Total Gestions	48.260
Tràmits signats electrònicament	7.612

2. TREBALLS REALITZATS

2.1. Digitalització i compulsas al Registre d'Entrada

El procés de digitalització dels documents aportats per la ciutadania es va iniciar el gener del 2014 i està completament integrat en el registre general. També s'ha fet un treball de racionalització dels temes de registre i dels tràmits, per equiparar-los a la seu electrònica.

La Llei 39/2015 d'1 d'octubre de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, obliga a les AAPP a tenir un únic registre electrònic, totalment interoperable, de manera que es garanteixi la compatibilitat informàtica i la interconnexió, així com la transmissió telemàtica dels assentaments registrals i dels documents que presenten els ciutadans. Obliga a digitalitzar tots els documents que presenten els ciutadans per tal d'iniciar els tràmits electrònicament des de l'inici del procediment.

Alguns procediments, com els de serveis socials encara no es digitalitzaven i durant el 2016 s'han acabat d'implementar. Actualment totes les EBAS poden registrar i digitalitzar els tràmits de serveis socials.

Treball d'integració del gestor documental WCC amb els expedients electrònics de contractació (GIC,RRHH...) Des del servei d'arxiu i gestió documental s'ha portat a terme un projecte per a integrar la documentació que gestiona l'aplicatiu de contractació amb el WCC i fer el tancament de l'expedient segons les normes ENI. Això permetrà començar a tractar l'expedient electrònic de manera integral.

Estadístiques de gestió de documents electrònics 2014, 2015 i 2016

Digitalització registre d'entrada	Any 2014	ANY 2015	ANY 2016
Total Registres d'entrada amb documents compulsats	38.423 Assentaments	44.624 Assentaments	56.735 Assentaments
Total Registres d'entrada amb documents compulsats	69.564 docs	82.345 docs.	106.334 doc
Total espai ocupat (MB)	39.488 Mb	52.573 Mb	78.626 Exp
Total expedients iniciats amb documents digitalitzats des del registre	19.449 Exp.	22.446 Exp.	24.743 Exp
Total documents ingressats al gestor documental (inclou registre d'entrada)	87.027 documents	98.534 documents	115.544 documents

2.2. Sessions de formació en l'àmbit de Registre General i Digitalització de Documents.

Durant l'any 2016, hem continuat les sessions de formació i acompanyament per al coneixement del registre a les persones dels serveis que han d'utilitzar i consultar el Registre general. **TOTAL 225 usuaris formats** La formació s'ha realitzat tant en relació al registre General com en emplenar correctament els assentaments de registre, com fer funcionar correctament l'eina, com consultar i fer cerca dels registres, la importància del registre general com a òrgan corporatiu i com a garantia dels drets de la ciutadania..etc.

També s'ha fet formació per al digitalització i compulsa electrònica, com escanejar els documents, com identificar-los i descriure'ls correctament, com signar, guardar i tractar la documentació que ingressa en el registre d'entrada.

Formació Digitalització i compulsa electrònica	Nombre persones formades
Servei Estructura territorial. Coordinadors de Centre Cívics Àrea 5	40 usuaris Gener -Febrer 2016
Sindicatura de Greuges Servei de Joventut Oficina d'atenció Empresa	23 usuaris Març-Abril 2016
Atenció ciutadana Espai Públic	45 usuaris Maig- juny -Juliol 2016 24 usuaris
Cultura Esports Equipaments	36 usuàries Setembre- Octubre 2016
Polítiques d'habitatge Medi Ambient	14+ 28usuaris Novembre 2016
EBAS (Serv. Socials) Escoles Municipals	26 +13 usuaris Desembre 2016
TOTAL 15 SERVEIS	225 PERSONES

El departament del registre General també gestiona els correus rebuts per la bústia de l'Ajuntament de Terrassa.

En aquesta bústia hi accedeixen tots les visites que a través de les pàgines web es posen en contacte amb l'ajuntament. Per tant les consultes són molt diverses i des del registre d'entrada es deriven als diferents serveis municipals.

Any 2016: **4.722 correus reenviats als diferents serveis municipals des de la bústia Ajterrassa.cat**

3. ARXIU FOTOGRÀFIC

Donació Fons Joan Biarnés i Jornet. El 13 d'abril del 2016, les filles de Joan Biarnés i Jornet van fer una donació a l'Arxiu Municipal del fons fotogràfic del seu pare, fotògraf esportiu. Es van rebre un total 17.633 negatius de 35 mm (637 sobres de rodets) de fotografia esportiva realitzada entre els anys 1953-1969, Es va signar un conveni de donació per deixar constància de les condicions de la donació.

Montserrat Tost Miró: 6 fotografies de teatre de la parròquia d'ela Sagrada Família i Escola la Campana 1934 i anys 50

Santi Ventalló Surrallès: Donació de documents, mecanoscrits, fotografies del seu pare Lluís G Ventalló i Vergés, polític que fou regidor de l'Ajuntament, delegat d'esports del Govern civil de Barcelona. La documentació abraça els anys 1923- 1975.

Montserrat Galí Segué: 4 postals de Nadal dels Escoltes de Terrassa (1994-98).

3.1. Gestió de les imatges i fons fotogràfic

Durant l'any 2016 s'ha estat treballant per a millorar les funcionalitats del gestor d'imatges, i poder-lo adaptar a les diferents necessitats dels departaments municipals que treballen amb imatges i fotografies. S'ha contractat l'empresa Abast per acabar de refer les millores del programa de gestió d'imatges.

A finals de l'any 2016 les millores ja estan a producció i s'ha notat un augment de la rapidesa en la cerca i presentació de les imatges.

L'Any 2016, han entrat al nou sistema de gestió d'imatges:

Reportatges 657 amb un total 12.396de imatges.

4.- CONSULTES I PRÉSTECES

4.1. Consultes i préstecs documentació 2016

El préstec de documentació de l'Arxiu Municipal Administratiu és **tot intern**, ja que els usuaris externs no poden emportar-se la documentació. Amb la implantació de l'administració electrònica, el préstec i la consulta a l'Arxiu ha disminuït considerablement.

Les dades de consulta i préstec d'expedients es refereixen a la consulta presencial dels ciutadans a l'arxiu Municipal.

Consultes ciutadanes: 738 usuaris

Préstecs interns de documentació: 1.284 serveis

2.022

TOTAL CONSULTES I SERVEIS Arxiu Municipal administratiu

4.2. Consultes i préstecs arxiu fotogràfic

L'arxiu fotogràfic continua essent una de les prioritats de l'AMAT. Any rera any estem treballant per aconseguir tenir la documentació en imatge classificada i organitzada per poder-la oferir als nostres usuaris. Digitalitzar les fotografies ens aporta altres avantatges com la seva conservació: no és necessari manipular el document original per a la seva consulta i això permet i afavoreix la seva conservació; permet, a més, que no haguem de deixar en préstec els originals sinó que es puguin enviar per correu electrònic o es pugui fer còpia en CD. S'aplica la Ordenança Fiscal 3.1 Taxa per l'Administració de Documents.

Préstec de fotografies: 1.793 imatges

5. TRANSFERÈNCIES I NOUS INGRESSOS

L'any 2016 s'han realitzat un alt nombre de transferències a l'Arxiu Municipal que havien quedat pendents des del trasllat dels arxius i que era necessari realitzar. En total s'han realitzat 19 transferències de documentació a l'Arxiu Municipal procedents dels serveis i departaments de l'ajuntament amb el següent contingut

Unitat remitent	Documentació	Núm. capses de
Protocol	Expedients	8
Recursos Humans	Expedients disciplinari	4
Serveis Socials	Expedients EBASP	16
Alcaldia	Subvencions	8
Serveis Socials	Beques menjador	32
IdCat	Altes	4
OES (observatori econòmic i Social)	Expedients de gestió	41
Polítiques de gènere	Dades i estadístiques	37
	Expedients i documentació	
Solidaritat i Cooperació	Expedients subvencions i projectes	17
Serveis Econòmics	Manaments de pagament i ingrés (2014)	54
Padró Mpal. Habitants	Expedients padró	48
Sanitat Comunitària	Expedients clíniques consulta Ginecologia	160
Urbanisme i Obres	Planejament urbanístic	36
Consum	Exps. Junta Arbitral de Consum	137
Cultura i Esports	Expedients d'activitats	103
Serveis socials	Certificats de reagrupament i habitatge	125
Ensenyament	Exps. personal	302
	TOTAL	1.450

Total transferència a l'Arxiu Municipal: 19

1.450 capses a l'arxiu definitiu

6. AVALUACIÓ I ELIMINACIÓ DE DOCUMENTS EN PAPER I ELECTRÒNICS

Aquest any s'han comunicat a la Comissió Nacional d'Accés, Tria i Avaluació Documental del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya l'eliminació de :

Total Eliminació en paper
894 capses [89,4] ml.

6.1. Documentació electrònica eliminada

A banda dels processos de neteja i eliminació de documents de dins les unitats de xarxa, també s'ha iniciat alguns processos automatitzats d'eliminació de documents dins del gestor d'expedients d'algunes aplicacions corporatives:

TOTAL eliminats: 1.608 Mb (sense comptar les notificacions)

Un total de 5.375 docs electrònics

7.- ACTIVITATS DE DIFUSIÓ I EXPOSICIONS AL VESTÍBUL DE L'ARXIU

Durant l'any 2016 hem acollit algunes exposicions al vestíbul de l'Arxiu Municipal al carrer pantà 20.

- 8 Hores i Prou! Una exposició sobre la reivindicació dels drets laborals dels treballadors. Arxiu Històric de Terrassa. (Juny-Juliol)
- Apropant Distàncies. Un projecte de ciutat redescobrint la Riera de les Arenes. Presentació Treballs Final de Màster d'Urbanisme de la UPC (octubre)
- 11 Vides en 11 maletes #DerechosRefugiados. Una exposició de la Fundación Abogacía Española. Col·legi d'advocats de Terrassa (Desembre)

Algunes de les exposicions no han estat organitzades directament per l'Arxiu, però hi ha participat.

Presència a les xarxes socials. Arxius 2.0 Nombre de vistes 2016

33.466 Pàgines vistes del web Arxiu Municipal
5.362 Pàgines vistes del web Arxiu Comarcal
787 Tuits enviats des de @ArxiudeTerrassa
124 Consultes resoltes per correu electrònic.

Digitalització de documentació històrica de la Mina d'aigües de Terrassa

S'ha fet una cerca de documents històrics relacionats amb l'aigua a Terrassa, que s'han digitalitzat i penjats a la web de l'arxiu per a la seva difusió.

10.4.- PADRÓ D'HABITANTS I GESTIÓ DELS PROCESSOS ELECTORALS

Programes pressupostaris associats

PADRÓ D'HABITANTS	92311
GESTIÓ DELS PROCESSOS ELECTORALS	92312

Objectius

D'acord amb un dels gran objectius plantejats, durant l'exercici del 2016, hem aconseguit pràcticament posar-nos al dia en la tramitació de les **baixes d'ofici** i de les **baixes per caducitat**; corresponents al Padró Municipal d'Habitants (PMH). A partir d'ara ja es pot establir una tramitació periòdica i regular de les mateixes.

També s'ha aprovat la nova versió de **les instruccions de servei del PMH**, afegint-hi les actualitzacions i els canvis provocats per les modificacions de les normatives. Per tal de donar a conèixer aquests canvis, s'han fet sessions informatives als usuaris de les Oficines d'Atenció al Públic i del 010-Tràmits.

D'altra banda, s'ha fet un esforç molt important per abordar la demanda d'altres al PMH relacionades amb casos d'**ocupació d'habitatges** sense documentació acreditativa. L'augment important de les ocupacions està provocant un fort impacte en la gestió del padró, tant pel que fa a la necessitat d'efectuar inspeccions sobre el terreny, com en la tramitació administrativa d'aquests casos.

També cal esmentar que durant un parell de mesos, el departament va destinar una part molt important dels seus recursos a l'organització de les **Eleccions Generals 2016**, que van tenir lloc el 26 de juny.

A més d'aquests grans temes, cal tenir en compte l'atenció a la **gestió ordinària** del PMH, que de fet és la que obliga a una dedicació més constant i permanent al llarg de l'any, i que inclou, entre d'altres, l'atenció als ciutadans i ciutadanes, el suport a les OAC, la relació amb l'Institut Nacional d'Estadística, el contacte amb ajuntaments i altres administracions, etc.

Activitat desenvolupada i resultats assolits

1. GESTIÓ PMH

1.1. Moviments aplicació pmh

El total de moviments realitzats l'any 2016 sobre l'aplicació del PMH ha estat de **53.252.929**. S'inclouen el conjunt de gestions realitzades des dels diversos serveis implicats (Plaça Didó, OMD i Dt. de PMH).

Al quadre adjunt es pot veure la distribució per moviments, així com l'evolució de la gestió els darrers anys.

GESTIÓ PMH 2011-2016

Any	AI	AN	AO	BE	BD	BT	BC	CD	MD	MO	RN	TOTAL
2011	9.152	2.802	950	7.208	1.507	781	1.215	15.299	9.562	5.139	5.329	58.944
2012	8.282	2.686	883	7.518	1.573	3.018	741	15.288	7.615	7.432	3.538	58.574
2013	7.940	2.361	759	7.556	1.592	638	892	16.439	8.408	5.698	3.276	55.559
2014	8.074	2.348	668	6.987	1.619	2.275	506	15.392	8.648	4.878	2.031	53.426
2015	8.433	2.318	882	6.920	1.617	2.485	547	14.313	7.832	3.424	2.158	50.929
2016	8.799	2.224	944	6.648	1.715	2.422	270	13.178	8.293	7.031	1.728	53.252

AI Alta Immigració

AN Alta Naixement

AO Altes Omissió

BE Baixes Emigració

BD Baixes Defunció

BT Baixes Tècniques

BC Baixes Caducitat

CD Canvis de Domicili **MD** Modificació Dades **MO** Modificacions Ofici **RN** Renovació

Modificacions

El quadre resumeix el conjunt d'accions que des dels diversos àmbits de la gestió municipal es fa sobre el fitxer del PMH, així s'inclouen:

- Registres per naixement i defuncions procedents del Registre Civil i de les comunicacions de l'INE.
- Altes a Terrassa i canvis de domicili realitzats a les diverses oficines d'atenció al públic, tràmits per telèfon i internet.
- Baixes comunicades per altres ajuntaments i per l'INE.
- Moviments comunicats per l'INE en les seves comunicacions mensuals.
- Tramitació baixes per caducitat.
- Resultat de les accions d'inspecció que s'han dut a terme.

La xifra global dels moviments fa un repunt sobre l'exercici 2015 amb un increment global del 4,5% i situant-se als nivells del 2014. La causa fonamental es troba en els moviments d'ofici (+3.607), que corresponen a canvis de nivell d'estudis comunicats per l'INE i que han estat incorporats a la base de dades de PMH.

Destacar, també, la important davallada del creixement natural de la població a la ciutat que ha passat de 701 persones el 2015 a 509 persones el 2016 (- 27%). La causa és doble per un costat els naixements continuen amb la tendència a la baixa (-94 respecte a l'any anterior) mentre les baixes per defunció experimenten un increment (+98).

Pel que fa les baixes per caducitat, assenyalar la reducció percentual del 50%, i seria un indicador del fenomen migratori i l'estabilització de la població estrangera resident al municipi.

1.2. Documents emesos

El volum de documents emesos automàticament en relació al PMH sha incrementat de forma significativa respecte de l'any anterior (+ 14.777) i representa un augment del +17,5%:

DOCUMENTS EMESOS Evolució 2011-2016

ANY	Volant col·lectiu		Volant individual		Certificat històric de convivència		Certificat històric de residència		TOTAL
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	
2011	38.357	3,0	68.067	3,6	2.256	1,9	7.482	6,4	116.162
2012	35.897	5,4	55.495	4,8	3.285	3,2	6.608	6,5	101.285
2013	36.390	5,4	53.208	1,8	5.313	5,2	7.760	7,6	102.671
2014	33.484	7,4	43.819	3,9	5.280	5,9	7.024	7,8	89.607
2015	31.113	5,9	40.146	7,6	4.994	5,9	8.036	9,5	84.289
2016	34.675	5,0	51.891	2,4	4.704	4,7	7.796	7,9	99.066

Del total de documents emesos (99.066) entre tots els gestors que operen amb el PMH, el gruix 86.566, han estat volants individuals o col·lectius. La resta, 12.500 documents han estat certificats, l'any 2015 van ser 13.030 (- 530).

S'observa un important increment dels documents emesos respecte de l'any anterior i afecta especialment a l'emissió de volants individuals mentre el nivell d'emissió de certificats ha tendit a la baixa.

Certificats històrics

A banda dels documents emesos de forma automàtica des del Servei es dona resposta a altres demandes més específiques relacionades amb l'empadronament i que són requerides pels ciutadans i per altres administracions.

1.- Certificats històrics dades anteriors al 1996: **15 certificats**.

2.- Certificats històrics automatitzats (posterior al 1996): **1.747 certificats/volants**

Com a referència: certificats de farmàcia (5), consultes altres ajuntaments (22), jutjats (9), Seguretat Social França i Alemanya (14), Benestar Social (11), Habitatge (3), Generalitat (12), i Policia i Mossos (7), Particulars (1251).

3.- Certificats històrics no automatitzats : **120 certificats** (34 amb signatura de l'alcalde i 86 del Cap de la Unitat)

EVOLUCIÓ CERT. HISTÒRICS

ANY	ANTERIORS 1996	POSTERIOR 1996
-----	-------------------	-------------------

Altres gestions

Al marge del manteniment directe que es fa de l'aplicació i de les dades del PMH, des de la Unitat també es realitzen un seguit de treballs i serveis que tant per la seva importància com per la dedicació que demanden del personal es fa del tot necessari ressenyar:

- Atenció telefònica (ciutadans, altres serveis de l'Ajuntament, institucions, administració,...) , amb una estimació de **5000 consultes** telefòniques ateses.
- Les consultes a la **bústia de correu** electrònic de Padró es situen al voltant de **158**.
- Correspondència amb organismes i particulars.
- Suport telefònic i presencial a Atenció al Públic i OAC's sobre qüestions derivades de la gestió ordinària del Padró (interpretació de documentació, problemes aplicatiu informàtic, ...)
- Recolzament presencial al treball de PMH a l'OAC de pl. Didó.

Explotacions de dades numèriques de la base de dades de PMH. Estadístiques de dades de gestió i extracció de dades personals (etiquetes o taules) per al recolzament de la gestió de diversos serveis municipals.

1.3. Gestió OAC i tràmits

A nivell de l'oficina de plaça Didó (indicador de seguiment) el **34 %** dels tràmits que s'han realitzat al llarg del 2016 tenien a veure amb la gestió del PMH, i ha suposat el **20,1 %** del temps invertit en l'atenció als ciutadans. Amb una tendència a la disminució sobre els nivells dels anys anteriors.

Al quadre adjunt es pot observar l'evolució al llarg dels anys així com la classificació per temes i el temps mig dedicat a cada gestió:

SEGUIMENT TRÀMITS PMH – OAC PL. DIDÓ 2011-2016

		40 certificat	41 informació	42 altes	43 baixes	44 CanDom	45 modific	60 renovació	TOT PMH	% TOT
2011	QUANTITAT	43696	3791	7133	632	6348	1428	1372	64400	40,3
	TEMPS TOT	1441,5	316,8	750,7	35	620,7	89	83,5	3337,2	26,9
	TEMPS MIG	2	5	6,3	3,3	5,9	3,7	3,6	3,1	4,7
2012	QUANTITAT	36715	4032	6477	554	6266	1112	921	56077	39,5
	TEMPS TOT	1242,7	340,9	694,7	30,2	621	61,3	50,3	3041,1	25,1

	TEMPS MIG	2	5	6,5	3,2	5,9	3,3	3,2	3,3	5,1
2013	QUANTITAT	38638	4689	5575	556	6434	1189	833	57914	38,4
	TEMPS TOT	1302	393,1	570,5	29,3	633	73,4	44,6	3047	25,1
	TEMPS MIG	2	5	6,1	3,1	5,5	3,4	3,1	3,1	5,6
2014	QUANTITAT	33469	5026	5164	521	5341	1148	443	51112	37,2
	TEMPS TOT	1301,2	391	527,4	26,2	518	66,8	22,5	2853	23,9
	TEMPS MIG	2,26	4,7	6,1	3	5,8	3,4	3	3,6	5,2
2015	QUANTITAT	34407	5311	5929	435	4793	1066	488	52429	35,6
	TEMPS TOT	1352,3	420,1	663	27,4	459,4	64,4	30,4	3018	23,1
	TEMPS MIG	2,2	4,4	6,4	3,5	5,4	3,4	3,5	3,3	5,2
2016	QUANTITAT	29435	5023	5734	342	4405	1012	306	46257	34
	TEMPS TOT	1091	420	578	17,5	378	47,5	20,5	2552,5	20,1
	TEMPS MIG	2,22	5,02	6,05	3,07	5,15	2,82	4,02	3,31	5,26

El volum global de les gestions relacionades amb el PMH ha disminuït de forma significativa – 6172 (-11,8%) respecte de l'any anterior, i de forma paral·lela s'ha produït una disminució del temps de dedicació - 466 hores (+ 15,4%).

L'evolució del temps mig dedicat a la realització de l'atenció ha estat de **3,3 minuts**.

L'anàlisi per tipologia ens indica que els temps promig es mantenen respecte dels anys anteriors.

1.4. Renovació padronal (ENC SARP)

Al llarg de l'any **2016** el nombre de **renovacions** ha estat de **1.728**, amb una disminució de 533, que representa un (-23 %), respecte l'any anterior.

A la taula adjunta es pot observar l'evolució d'aquest moviment al llarg dels anys.

Destacar que l'acumulat de renovacions (supera els 49.000), representen tràmits que l'Ajuntament ha assumit a partir de l'any 2005.

MOVIMENTS RENOVACIÓ 2011-2016		
ANY	TOTAL RN	ACUMULAT
2011	5.329	36.428
2012	3.538	39.966
2013	3.276	43.242
2014	2.031	45.273

1.5. Tramitació Baixes Caducitat

Arrel de la gestió dels ENCSARP i una vegada esgotades les vies per poder renovar l'empadronament es va procedir a la tramitació, d'acord amb la normativa vigent, de les Baixes per Caducitat (BC).

L'objectiu s'ha centrat en sistematitzar la tramitació de les BC a la vegada que s'incorporaven les modificacions que podien afectar a xifres de població. En aquesta línia de treball, s'han tramitat 5 blocs de baixes caducitat, els dos darrers dels quals resten pendents de concloure.

Bloc	Data	Descripció	Núm. BC
05/2015	26/04/2016	INE – 415, 515 i 615	72
01/2016	20/07/2016	INE – 715, 815, 915, 015, A15 i B15	132
05/2016	28/12/2016	INE – 116,216 i 316	66
08/2016		INE – 416, 516 i 616	
12/2016		INE – 716,816 i 916	

El resultat final ha estat la tramitació de **286 Baixes Caducitat** al llarg de l'any 2016. Al quadre adjunt es pot observar l'evolució de les Baixes Caducitat des de l'any 2006. La no realització d'aquestes baixes hauria suposat la inflació del PMH d'un 5%.

BAIXES CADUCITAT 2011-2016

ANY	Blocs	TOTAL BC	ACUMULAT
2011	3	1.215	8.606
2012	2	741	9.347
2013	3	892	10.239
2014	2	505	10.744
2015	3	540	11.284

1.6. Tramitació Baixes d'Ofici

La tramitació ordinària de les instàncies presentades pels ciutadans per donar de Baixa d'Ofici persones que constaven empadronades en el seu domicili, ha continuat en nivells alts al llarg de l'any 2016, atenent a:

- Gestió Taxa Residus.
- Treballs d'inspecció.
- Gestió PMH.

En definitiva un important volum d'incidències que tenen el seu origen en el model de gestió del Padró Continu i que en el temps s'arrossega des de la posada en marxa del mateix (any 1996).

Pel que fa a les sol·licituds de Baixes d'Ofici, al llarg del 2016 s'han presentat **766** instàncies (per 677 l'any 2015).

Al llarg de l'exercici s'han tramitat 6 expedients de BO.

BLOCS BAIXES D'OFICI 2016

Bloc	Data	Descripció	Núm. BO
6,7,8/2015	02/05/2016	BO - Gener/Juny 2015	1.007
02/2016	20/07/2016	BO – Juliol/Agost 2015	273
03/2016	20/07/2016	BO – Setembre 2015	221
04/2016	20/07/2016	BO -- Octubre 2015	222
06/2016	05/12/2016	BO -- Novembre/Desembre 2015	255
07/2016	05/12/2016	BO – Gener/Febrer 2016	438
09/2016		BO - Març 2016	
10/2016		BO – Abril/Maig 2016	
12/2016		BO - Juny 2016	
TOTAL			2.416

A la taula adjunta es pot observar l'evolució en el temps de les BO:

BAIXES D'OFICI 2011-2016

ANY	Blocs	TOTAL BO	ACUMULAT
2011	1	767	6.646
2012	2	3020	9.666
2013	2	629	10.295
2014	2	2.261	12.556
2015	3	2.465	15.021
2016	6	2.416	17.437

1.7 Gestió d'expedients

Instàncies PMH

Al quadre adjunt es refereixen les diverses tipologies d'instàncies relacionats amb l'àmbit de Padró presentades al llarg de l'any:

INSTÀNCIES PMH 2011-2016								
TIPUS	DESCRIPCIÓ	2011	2012	2013	2014	2015	2015	2016
19P101	Alta al padró municipal d'habitants (per inspecció)	155	241	229	280	372	372	499
	Alta al padró municipal d'habitants amb signatura digital	50	28	53	74	66	66	77
19P102	Canvi de domicili al padró municipal d'habitants (per inspecció)	192	255	346	570	776	776	789
	Canvi de domicili al padró municipal d'habitants amb signatura digital	35	12	36	59	75	75	55
19P103	Modificació de dades al padró municipal d'habitants	18	21	17	21	31	31	17
19P104	Requeriment de dades del padró municipal d'habitants	115	162	105	72	104	104	76
19P105	Certificat del padró municipal d'habitants	667	673	790	849	695	695	837
19P106	Baixa al padró municipal d'habitants per alta a altre municipi	372	367	361	329	352	352	322
19P107	Baixa d'ofici al padró municipal d'habitants	968	910	839	762	677	677	76
19P108	Alta per ommissió al padró municipal d'habitants	20	6	35	34	53	53	91
19P109	Volants de residència i convivència del- PMH	9	10	18	10	7	7	12
	Volants de residència i convivència del PMH – 010/AO	853	679	552	652	10	10	912
19I100	Inspecció del padró municipal d'habitants	234	236	355	402	273	273	68
19R100	Reclamacions al padró municipal d'habitants	28	54	61	31	46	46	43
24M100	Préstec de material per eleccions	4	2	4	2	2	2	2
19P110	Compareixença sobre padró municipal d'habitants	69	110	127	101	63	63	46
TOTAL		3789	3786	3928	4248	3602	3602	4612

El total de **4.612 instàncies** presentades (12,6 inst./dia) representen un increment significatiu respecte al 2015 (28%) .

Per conceptes els nivells de demanda també es mantenen. Destacar entre els més significatius els relacionats amb la demanda de volants i certificats (4,8 exp/dia), la sol·licitud de canvi de domicili (2,2 exp/dia) i la sol·licitud de baixa d'ofici al PMH (2,1 exp/dia).

1.8. Tasques d'inspecció

1.16. A banda de les inspeccions necessàries per a la resolució d'expedients relacionats amb el PMH (problemes d'adreça, taxa de residus, etc...) part de la feina d'aquest exercici ha estat dedicat a la inspecció de baixes per caducitat i també de baixes d'ofici, i sobretot a les inspeccions relacionades amb les ocupacions d'habitatges sense documentació.

La demanda creixent d'aquestes sol·licituds d'empadronament ha requerit importants recursos a comprovar la residència efectiva dels sol·licitants a l'habitatge corresponent. D'altra banda també s'han realitzat :

- Revisió dels empadronaments als habitatges col·lectius.
- Inspeccions relacionades amb la gestió dels errors 141, 142 i 143 comunicats per l'INE

Ressenyar, que s'ha mantingut el traspàs a la Policia Municipal dels casos que no es poden resoldre amb la inspecció pròpia del PMH. A l'exercici 2016 s'han traspassat a la policia un total de 207 inspeccions.

2. GESTOR D'EXPEDIENTS I APLICACIÓ “Consulta PMH”

2.1. Gestor d'expedients PMH

Al llarg del 2013 es va posar en marxa, amb l'empresa Qaracter i amb els serveis municipals implicats (Innovació i Desenvolupament), el Gestor d'Expedients del PMH. Des de llavors s'ha posat en marxa la Fase I del projecte referida a les Baixes d'Ofici (BO) i la Fase III del projecte referida a les Baixes per Caducitat (BX)

Resta pendent la implantació de la Fase II referida als expedients que no s'associen amb la tipologia inclosa en les Fases I i III.

2.2. Usuaris dels diversos aplicatius de PMH

Al quadre adjunt es detallen les opcions disponibles, relacionades amb Padró, així com el nombre d'usuaris que en fan ús a finals de l'any 2016:

USUARIS APLICACIONS PMH 2011 - 2016

Any	Opció	949	950	945	956	947	948	960	970	TOTAL
2011	GRUPS	32	12	12	1	1	1	5	3	
	USUARI	299	79	104	2	2	5	60	5	556
2012	GRUPS	36	16	14	1	1	1	8	2	
	USUARI	288	103	102	2	2	5	57	4	563
2013	GRUPS	37	17	12	1	1	1	9	2	
	USUARI	292	116	108	2	2	5	60	4	589
2014	GRUPS	38	16	12	1	1	1	9	2	
	USUARI	295	113	118	2	2	5	64	4	603
2015	GRUPS	38	19	12	1	1	1	8	0	
	USUARI	216	119	119	2	2	5	73	0	536
2016	GRUPS	40	19	14	1	1	1	10	0	
	USUARI	210	121	116	2	2	5	76	0	532

El nombre d'usuaris que tenen una opció de Padró cedida és important (**532 opcions cedides a usuaris**), i es mantenen els nivells respecte de l'any anterior

El gruix dels usuaris es concentren en la consulta del PMH (opció 949) i s'ha de dir que d'aquests una bona part eren del servei de policia. La posada en marxa de l'aplicació de consulta a Padró via Web, ha significat la reducció dels usuaris que tenen accés al PMH via l'opció 949.

S'observa, també, una superposició d'opcions a alguns usuaris dins de l'àmbit de gestió tributària i cadastre.

Malgrat l'increment no és important i s'haurien de desenvolupar accions que permetin ajustar el nombre d'usuaris a les necessitats reals a l'organització. Apuntar entre aquestes:

- 1.- Regularitzar dades desfasades per mobilitat del personal (jubilacions, canvis de lloc de treball,...
- 2.- Eliminar redundàncies pel que fa a la cessió amb la de major nivell de funcions seria suficient.
- 3.- Retirar les opcions, de forma automàtica, als usuaris que en un període de temps no l'hagin utilitzat.

En l'entorn de "consulta web PMH" també es pot accedir a les dades del PMH. Per consulta el PM de 1991 (des de 2013) i la consulta al vigent PMH, equivalent a l'opció 949 de les aplicacions corporatives (2015).

L'any 2016 s'ha incorporat una modificació a l'aplicació del PMH 2008, per tal de recollir les modificacions plantejades a les noves Instruccions de Servei 2016. D'altra banda el full inclou la recollida del telèfon mòbil i el correu electrònic per a totes les persones que s'inscriuen al PMH.

3. COORDINACIÓ SERVEIS, CONTROL DE QUALITAT I INSPECCIÓ

3.1. Instruccions de servei PMH 2016

Aquest any 2016 s'ha procedit a la modificació de les Instruccions de Servei del PMH, afegint-hi les actualitzacions i els canvis provocats per les modificacions de la normativa.

Prèviament es van fer diverses reunions amb els responsables de les OAC's, d'Atenció Telefònica i Telemàtica i d'Organització i Processos, per tal de tenir el màxim d'informació i de punts de vista.

Finalment, el 4 d'octubre de 2016, es va signar la Resolució que aprovava les Instruccions de Servei del PMH 2016.

Tot seguit es van fer 5 sessions informatives per explicar els canvis més importants i recollir les opinions dels nostres usuaris, a les quals van assistir totes les persones que treballen a les Oficines d'Atenció Ciutadana, al 010 i també les que utilitzen el PMH a Atenció Primària i Serveis Comunitaris.

A partir d'ara ens posarem en contacte amb altres serveis municipals, amb els quals ens coordinem habitualment (Urbanisme, Policia Municipal, Atenció Primària i Serveis Comunitaris, Polítiques de Gènere, etc...), per tal d'informar-los dels canvis a les instruccions i recollir també les seves opinions.

3.1. Coordinació de la gestió del PMH amb altres Serveis

Al llarg de l'any 2016 s'han continuat mantenint contactes amb diversos serveis municipals (Serveis Socials, Urbanisme,...) per plantejar algunes qüestions relacionades amb la gestió del Padró Municipal d'Habitants.

Es tracta de clarificar aspectes que poden afectar a més d'un servei o bé que és imprescindible el traspàs de la informació. La coordinació es situa dins l'àmbit d'aplicació dels protocols establerts per la comunicació entre serveis. Ressenyar entre els serveis afectats:

- Servei de Cartografia. Per a les incidències associades a la gestió del fitxer d'adreces.
- Serveis Socials. Empadronaments a la seu de Serveis Socials. Empadronament a infrahabitatges. Informació sobre habitatges amb sobreocupació. Sol·licitud d'inspeccions per verificar la residència,...
- Urbanisme. Empadronament a locals amb ús no compatible amb residència. Modificacions d'ús.
- Policia Municipal. Informes de domicilis amb incidències on la inspecció del servei de PMH no ha estat possible, o bé no ha pogut clarificar la situació. La resposta per part de la PM ha estat ràpida i clarificadora sobre la situació de determinats domicilis. Destaca també el contacte amb el servei del DUC, de la mateixa PM, que treballen amb persones marginals. Disposen d'informació de residència i/o localització d'aquestes persones i possibilitats de contacte.

D'altra banda, també s'ha mantingut contactes amb d'altres serveis externs per la incidència que tenen en la gestió del PMH.

- AOC. Per tal d'ampliar el catàleg de organismes als quals es comunica el canvi de domicili a partir dels moviments del PMH.
- A través del Departament de Desenvolupament, pel tal de resoldre els incidents que s'han presentat en la gestió ordinària de l'aplicació.
- Policia Nacional. Contacte amb els responsables del servei de documentació (DNI i Passaport), per tal de millorar l'atenció que des dels dos organismes s'ofereix al ciutadà, augmentant la coordinació de les accions.

4. COORDINACIÓ INE

4.1. Coordinació periòdica INE/Ajt

Tot i que la gestió del PMH és una competència municipal, l'Institut Nacional d'Estadística (INE) té encarregada la coordinació a nivell de tot l'estat. Cal doncs, la unificació de la informació continguda a les dues bases de dades per tal de reduir al màxim les discrepàncies existents. Els intercanvis que s'efectuen es podrien classificar en quatre grups, d'acord amb el quadre adjunt:

TIPOLOGIA	PERIODICITAT	1.16.1.2. DESCRIPCIÓ I OBJECTIU
Comunicació ordinària Ajt/ INE	Mensual	Comunicació de tots els moviments efectuats al PMH durant el mes anterior (altes, baixes, canvis, renovacions, etc.)
Fitxers d'errors INE/Ajt	Mensual	Tramesa específica d'errors i comunicacions, que permet corregir o complementar la informació al PMH, i minimitzar les diferències existents.
Fitxer d'errors. Xifra Oficial de Població. INE/Ajt	Anual	Tramesa de diferències existents entre la base de dades de l'INE i la del PMH, que serveix com a base per intentar ajustar les diferències de xifres entre ambdues administracions.
Modificació dades territorials. Ajt/INE	Periòdica	Comunicació de les modificacions territorials que es produeixen (altes de vials) i canvis de trans.

La relació amb l'INE constitueix un element bàsic pel que fa a les competències de la Unitat de PMH. Cal coordinar també la participació de diversos serveis, com ara Informàtica i la Unitat de SIT, per tal de garantir la integritat i la qualitat de les dades. Aquest treball de coordinació implica la necessitat de dedicar uns importants recursos de forma periòdica per atendre les necessitats de validació de les dades i el compliment dels terminis establerts.

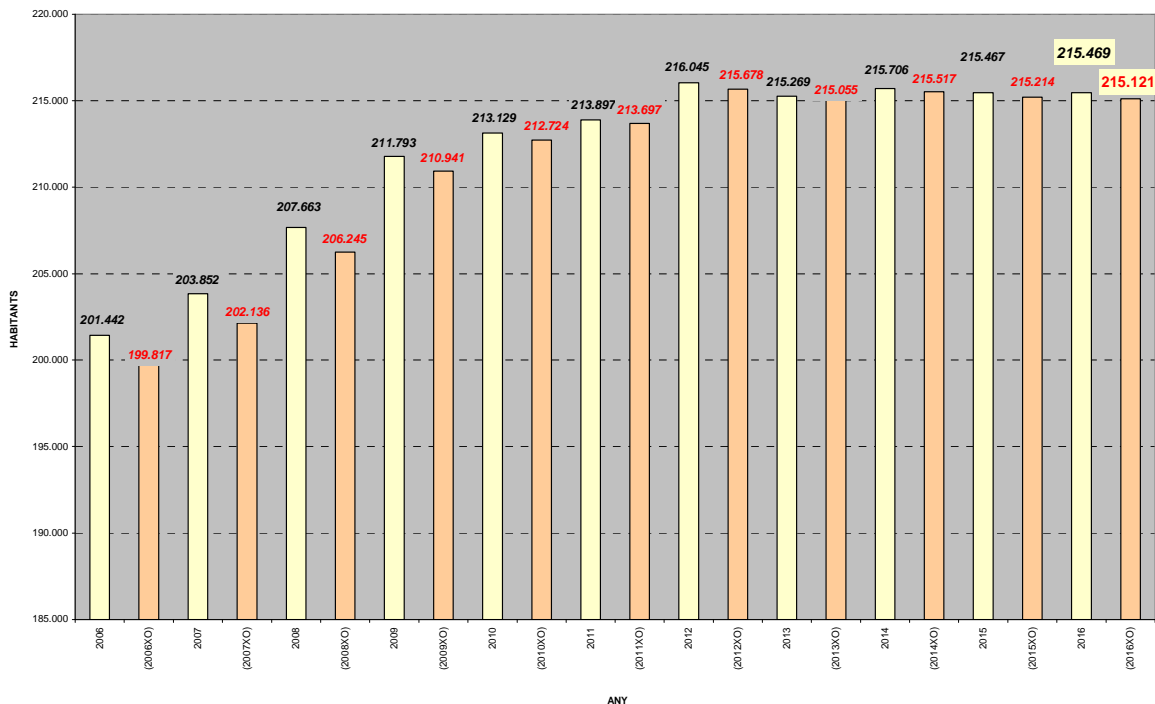
4.2. Aprovació Xifres de Població (01/01/2016)

Una vegada analitzades les alteracions produïdes en el fitxer del Padró Municipal d'Habitants durant l'exercici 2014, per Resolució de la Regidora [25.03.15] s'aprovà la xifra de població a 01/01/2015 que queda establerta en **215.706 habitants**.

CRONOLOGIA APROVACIÓ XIFRA POBLACIÓ [01.01.16]			
Data	Descripció	Xifra Pobla.	Observacions
31.03.16	Proposta INE de xifra de població a 01/01/2015	215.012	Proposta
25.03.16	Resolució amb l'aprovació de la Xifra Oficial de Població de l'Ajuntament	215.469	
05.04.16	Tramesa a l'INE del fitxer C08279AI.016 S'inicia el procés d'aprovació de les xifres de població.	215.469	
07.05.16	INE fa arribar fitxer. 08279AI.016	215.012	
28.05.16	Tramés INE fitxer A08279AI.016 amb les al·legacions presentades per l'Ajt. de Terrassa		
28.12.16	Comunicació de la Xifra Oficial de Població	215.121	Disminució de 303 registres respecte de la xifra inicial proposada per l'INE.

Finalment, la **xifra oficial** de població per a **Terrassa a [01.01.16]** va ser de **215.121 habitants**. El resum de l'evolució del nombre d'habitants dels darrers anys es pot observar al quadre adjunt, on es troben ressenyades en vermell les Xifres Oficials de Població.

EVOLUCIÓ POBLACIÓ 2004-2016

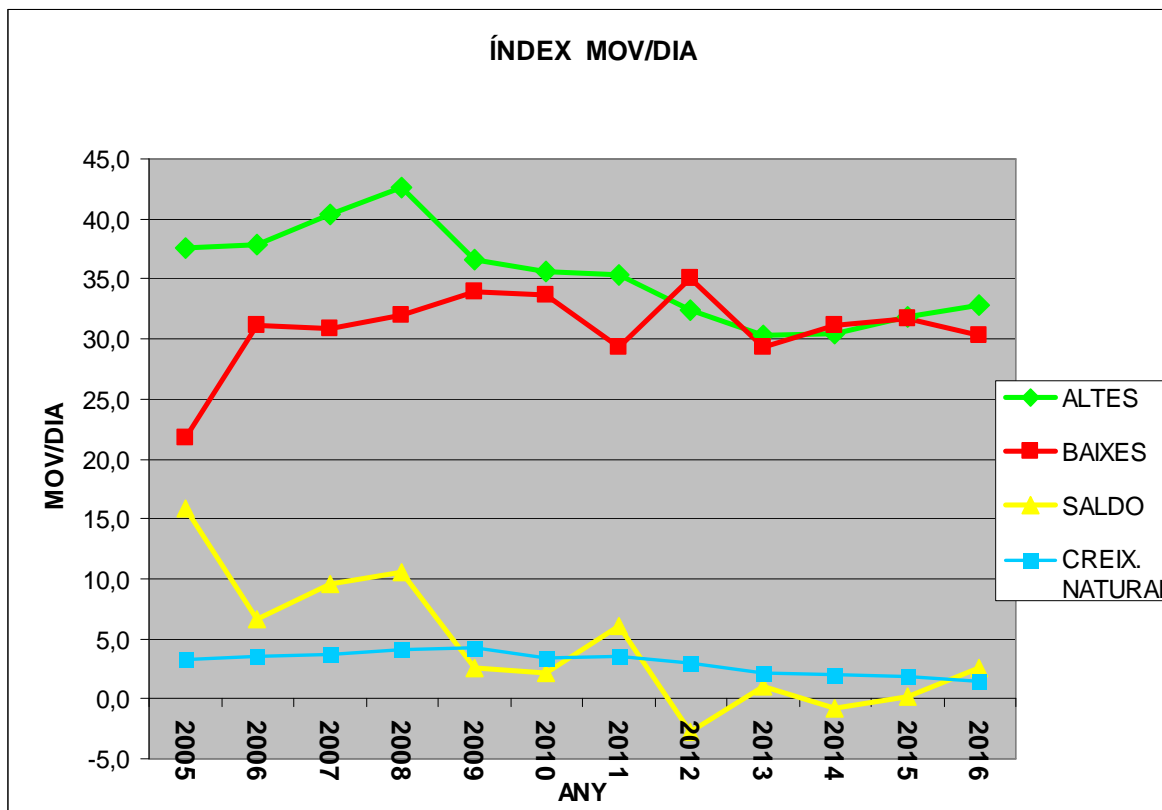


Al llarg dels anys el diferencial entre la xifra INE i la de l'Ajuntament s'ha anat reduint. Per a l'exercici 2016, però, s'observa un repunt a l'alça i es situa en 0,162% (-348 registres).

DIFERENCIAL		
INE - AJUNTAMENT		
ANY	TOTAL	%
2008	1418	0,68
2009	852	0,4
2010	405	0,19
2011	200	0,09
2012	367	0,17
2013	214	0,1
2014	189	0,09
2015	303	0,12
2016	348	0,16

Un bon indicador de l'evolució de la xifra de població a la ciutat es pot apreciar a l'evolució de l'índex de moviments/dia. Pel 2016 s'observa que els nivells d'altres es manté (32,8 altres/dia), i les baixes es situen en valors lleugerament inferior (30,3 baixes/dia).

El creixement natural malgrat mantenir-se en números positius (1,4 hab/dia), al llarg dels anys marca una tendència a la baixa important justificada, fonamentalment, per la baixada de la natalitat.



5. DISPOSITIU ELECTORAL

5.1. Eleccions Generals 2016

Al llarg de l'any 2016 s'ha desenvolupat 1 procés electoral:

- Eleccions Generals (26/06/2016)

Des del Servei de Cartografia i Població s'ha coordinat l'operatiu desplegat per l'Ajuntament de Terrassa amb la Delegació del Govern (Municipals i Generals) i amb el Departament de Governació (Parlament).

Els treballs desenvolupats inclouen entre d'altres aspectes:

- Definició del mapa de col·legis.
- Exposició llistes cens.
- Gestió del local electoral
- Muntatge de col·legis
- Sorteig membres meses
- Seguiment de les notificacions
- Formació presidents
- Coordinació JEZ
- Coordinació Delegació del Govern /Departament de Governació
- Gestió de material
- Recollida de resultats
- Coordinació equips: Representats Administració, neteja, distribució, conserges i suport.

Coordinació. Des del servei responsable del dispositiu es va posar en marxa, des de la mateixa convocatòria d'eleccions, un sistema de reunions de coordinació a diferents nivells amb el conjunt de persones implicades:

- Regidoria (Setmanal). Seguiment de les qüestions més significatives així com la definició i preparació de les accions amb projecció exterior (rodes de premsa, sessions de formació, etc ...)

- Secretaria. Amb l'objectiu que des de Secretaria es pogués fer un seguiment del conjunt de les accions relacionades amb el dispositiu.
- Imatge i premsa.
- Equip de Coordinació. Amb la finalitat de fer un seguiment de les qüestions més operatives.
- JEZ. Reunions en funció de les necessitats de cada moment.

Censos electorals. La consulta dels censos electorals es realitzava a través de la web de l'Ajuntament i a través dels serveis de les OAC i del 010. En nivell de reclamacions ha estat molt baix durant els períodes d'exposició. El nivell de consultes via web sí que ha augmentat considerablement.

Pla de comunicació. S'ha definit i dut a terme un pla de comunicació adreçat a posar l'accent en les diverses fites (exposició cens electoral, sorteig membres meses, canvis en el dispositiu, novetats, serveis, ...) relacionades amb el procés electoral i que poden ser d'interès per als electors. Cal dir que també s'han incorporat, dins del pla de comunicacions, els recursos derivats de l'ús de les xarxes socials.

Sorteig, notificacions i seguiment de recursos a la JEZ. El sorteig es celebrà, el primer dilluns possible (30/05), dins d'una reunió de l'òrgan competent per a l'aprovació la Junta de Govern.

A l'empresa encarregada de les notificacions es va cuidar també de la impressió i permetia agilitzar les notificacions.

Es va realitzar un seguiment detallat de les notificacions, del tractament dels recursos presentats davant de la JEZ, així com de la presentació dels candidats a membres de les meses el dia de les eleccions.

1. **Magatzem de Material i material.** Va estar situat a l'edifici de la Fira amb un espai ampli i que facilitava totes les operacions logístiques.
2. Cara a futur es planteja la necessitat de disposar d'un magatzem electoral propi que faciliti la gestió. Una molt bona opció seria el soterrani de la mateixa Fira i fer servir l'espai superior per a fer-ne el desplegament.
3. **Equips i formació de representants.** Els equips de Representants i/o Transmissors, es van configurar d'acord, en cada cas, de l'esquema definit per l'administració convocant.

Formació de presidents. Explicació, dels aspectes generals associats al procés electoral i visionat de la pel·lícula "Un dia d'eleccions". Esquema de reunió força operatiu. Hi acostumen a participar unes 1/3 part de les persones convocades. Es valora com un treball qualitatiu destinat a tranquil·litzar i orientar a les persones que han de fer de presidents de mesa.

A partir de les darreres eleccions Generals, s'ha incorporat a la tramesa dels manuals un document on tots els candidats tenen accés, via web, a les dades.

1. **Transmissió de dades via dispositiu mòbil.** A les eleccions Generals es va mantenir el dispositiu de transmissió de dades via dispositiu mòbil. Al centre de coordinació de l'Ajuntament es van remetre les dades de participació, mentre que les dades d'escrutini es remetien, únicament, a les webs de les administracions convocants i l'endemà, es van recepcionar les dades de tancament dels resultats provisionals i es va fer l'anàlisi per barris.

5.1.1. Col·legis Electorals i meses

- El nombre de col·legis van ser 46.
- El nombre de meses va ser de 244.

5.1.2. Resum gestió econòmica

Atenent al context general, es va realitzar un esforç pel control de la despesa. Per un costat la retribució general del personal col·laborador es va mantenir, a la vegada que es revisaven els acords amb els proveïdors externs (empresa notificacions, transport, neteja,..).

Les aportacions realitzades per l'Administració convocant amb motiu de les eleccions i justificades per l'Ajuntament de Terrassa són les quines apareixen al quadre adjunt. L'increment de l'aportació de l'Ajuntament deriva de la incorporació dels costos de notificació.

ELECCIONS 2015-2016

MUNICIPALS / PARLAMENT / GENERALS

	MUNICIPALS 24/05/15	EPC	GENERALS	GENERALS
		27/09/2015	20/12/2015	26/06/2016
Ingresos (aportación Adm. Con)	97944	105.517	107636	108237
Despeses	112813	102409	114770	126794
Aportació AJT	14869	-3108	7134	18557

De la mateixa manera que en anteriors comicis i atenent a la confluència dels processos electorals es va fer una reflexió general sobre els aspectes organitzatius i de millora cara a propers comicis.

Les meses es van constituir sense cap mena de problema, a les tres eleccions, a l'hora fixada per poder començar la votació a les 9 del matí.

El mapa dels col·legis va ser el mateix que al comicis anteriors. Es va fer un seguiment especial del funcionament del Conservatori de Música.

Pel que fa als Decrets: 1) **Espais de propaganda** i 2) d'**Actes**, va generar petites incidències que es van poder resoldre. Es planteja la revisió de la cessió d'espais per a fer actes amb una oferta més tancada i garantint la gratuïtat dels mateixos.

Valoració positiva del treball realitzat per la empresa notificadora imprimint les comunicacions, encara que el procés de notificació va ser més lent que en anteriors ocasions.

La sortida de dades es va realitzar a partir de les dades que s'oferien procedien de la web oficial de l'administració convocant. Es tracta d'un model a consolidar cara a futurs comicis. La gestió econòmica, s'ha treballat amb els serveis econòmics de suport a l'Àrea (F. Frisach / M. Rojas).

5.2. Resum de dades darrers comicis

DADES ELECCIONS

	ELECTORS	RdA	COL.	SEC.	MESES	COST (1)	€/Mesa	€/Elector	SUBVENCIÓ	€/Mesa	€/Elec	Candidatures	% Votants
20090607_EUR	149924	142	43	143	241	111919	464,4	0,75	104514	433,7	0,7	35	37
20101128_EPC	150393	127	43	143	236	113390	480,5	0,75	109102	462,3	0,73	29	58,6
20110522_MUN	149178	108	44	143	239	112880	472,3	0,76	98997	414,2	0,66	17	48,68
20111120_GEN	151836	133	45	143	239	112930	472,5	0,74	98325	411,4	0,65	12	60,68
20121125_EPC	152962	130	44	143	239	109930	460	0,72	110668	463	0,72	9	69,97
20140525_EUR	155088	107	45	137	182	90062	494,8	0,58	77560	426,2	0,5	39	47,15
20150524_MUN	153332	135	45	137	233	112948	484,7	0,74	97944	420,4	0,64	11	52,31
20150927_EPC	153125	94	46	137	233	102409	439,5	0,67	105716	453,7	0,69	9	75,31
20151220_GEN	152985	141	46	137	244	114770	470,4	0,75	107636	441,1	0,7	11	72,28
20160626_GEN	153025	141	46	137	244	126794	519,65	0,83	108237	443,59	0,71	9	66,1

6.1. Lliurament de documentació

Al llarg de l'any 2016, i d'acord amb el protocol definit per aquest tipus de demanda (formalització de la sol·licitud i informe de protecció de dades) s'ha donat resposta a un total de 31 sol·licituds de dades procedents de diversos serveis de l'Ajuntament referides a dades del PMH. A banda de peticions menors, cal destacar :

Servei Sol·licitant	Objecte
Medi Ambient	Domicilis amb més de 3 residents. Gestio MPTA
PAME	Etiquetes de nois/es nascuts l'any 2013
SS TT Ensenyament	Dades habitants en edat escolar per edats i per zones.

6.2. Altres projectes

2. Registre d'Unions Consensuals (RUC)

Al 2016, tot i una certa disminució, s'han continuat fent inspeccions de casos on l'empadronament estava lligat al Registre d'Unions Consensuals (RUC) de l'Ajuntament de Terrassa (registre de parelles de fet), per tal de verificar la residència efectiva d'aquestes persones al municipi.

El treball es realitza a partir de la verificació de les dades del Padró Municipal d'Habitants, o bé a instàncies de la Secretaria de l'Ajuntament que gestiona el registre.

Els casos d'inspeccions més complexes, i que des del PMH no es poden resoldre, es van traspasar a la Policia Municipal.

10.5.- POBLACIÓ, CARTOGRAFIA I ESTADÍSTICA

Programes pressupostaris associats

POBLACIÓ, CARTOGRAFIA I ESTADÍSTICA

92313

Actuacions i resultats assolits

Durant l'any 2016 s'ha continuat amb l'explotació de les dades cartogràfiques disponibles posant-la a disposició de l'Ajuntament amb els visors o webApps ja existents o de nova creació, consolidant l'ús que es realitza dels serveis de mapes, accessibles des de diferents plataformes o aplicacions i que donen suport al conjunt d'usuaris dels diferents serveis de l'Ajuntament. Es preveu que aquests serveis i utilitats donaran també suport al projecte GMAO d'implantació al 2017.

La webApp per visualitzar el plànol de la ciutat ja és una realitat que incorpora diferents mòduls (alguns nous i altres millorats respecte a l'any anterior) accessibles tant internament com de forma externa a l'Ajuntament.

Al llarg d'aquest any, també s'ha continuat amb la depuració dels fitxers de portals i adreces existents a la Base de Dades Corporativa, per tal d'aconseguir dos objectius bàsics: que les diferents aplicacions corporatives existents disposin d'una adreça codificada i existent a la ciutat, i permetre la referenciació geogràfica precisa de qualsevol dada resident a les bases de dades corporatives.

Entre els estudis específics realitzar caldria destacar-ne tres:

- o Estudi de la nova categorització de l'IAE.
- o Habitatge buit, com a continuació del desenvolupat al 2015.
- o Locals comercials buits, a partir d'una proposta de Resolució del Ple.

En tots els casos el treball s'ha realitzat en col·laboració amb altres serveis de l'Ajuntament.

També s'ha treballat, conjuntament amb altres entitats locals i administracions públiques, en el disseny dels esmenats plecs d'especificacions cartogràfiques, sobre els quals hauran de realitzar-se les futures actuacions cartogràfiques, per tal d'adaptar-se a les normes (tant europees com estatals) definides.

Per al 2017 s'estableixen dues prioritats bàsiques de treball; per un cantó la definició de totes les estratègies necessàries pel manteniment i actualització de la Cartografia de Base definides dintre dels estàndards especificats per l'Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya, i per altra banda el suport tècnic per a la propera revisió cadastral que es farà al municipi.

1.- CARTOGRAFIA

1.1. Cartografia de Base

Al llarg del 2016 es treballa en la realització d'un plec d'especificacions per establir les condicions de les futures actuacions sobre la cartografia topogràfica.

2.- NUMERACIÓ I GESTIÓ D'EXPEDIENTS

2.1.-Manteniment del fitxer de portes i adreces

Dins de les competències de gestió de l'arxiu de portes es duen a terme diverses tasques:

- informes de numeració,
- resolució consultes numeració anterior i correspondència amb l'actual,
- informació de llicències d'obres majors,
- resolució incidències,

- Accions de regularització i millora.

L'any 2016 el fitxer de portes s'ha mantingut en valors molts semblants als de l'any anterior, tancant amb un total de **40.092** registres **d'alta** i és indicatiu de l'estabilització i consolidació de l'indicador. La incidència de l'augment del total de registres (+30) pel que a nivell d'altres dona un bon exemple de la consolidació actual del sistema.

EVOLUCIÓ FITXER DE PORTES

PORTES	Númers d'alta	Númers de baixa	Total registres al fitxer
2011	39.749	6.443	46.192
2012	39.751	6.442	46.193
2013	39.859	6.438	46.297
2014	39.897	6.571	46.468
2015	40.062	6.582	46.644
2016	40.092	6.914	47.006

De forma paral·lela al treball de portes s'ha dut a terme el manteniment i depuració de locals i adreces associades.

Manteniment del fitxer d'adreces

L'evolució del fitxer, des de la seva creació (set-2004), es recull al quadre adjunt i per l'exercici 2015 es detalla el nombre d'adreces per a cada ús:

EVOLUCIÓ FITXER D'ADRECES

ADRECES	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Adreces d'alta	190858	190249	193111	193947	194653	195638
Habitatge	95828	96229	96774	96797	96827	97006
Pàrquing	45264	45407	46491	46766	47045	47392
Gual	16235	16047	16446	16528	16671	16762
Indústria	4193	4201	4390	4433	4463	4471
Comerç	9499	9675	9808	9898	9947	9932
Emmagatzem	14057	14142	14065	14136	14079	14279
Prové d'IAE	1189	20	27	17	16	16
Oficina	1307	1315	1365	1394	1413	1406
Solar	2167	1999	2293	2438	2527	2604
Altres	1119	1214	1452	1540	1665	1770

L'any 2016 s'han realitzat un total de **2,632 moviments d'adreces** distribuïdes en **1,733 altes** (dividides segons el quadre adjunt) i **899 baixes**.

EVOLUCIÓ DE LES ALTES

Any	2011	%	2012	%	2013	%	2014	%	2015	%	2016	%
Habitatge	1.003	22,38	1.022	24,06	396	20,21	344	16,14	348	21,31	393	22,68
Guals	161	3,59	458	10,78	198	10,11	196	9,19	191	11,70	137	7,90
Pàrquing	1.568	35,01	954	22,45	582	29,71	742	34,80	401	24,55	559	32,26
Comerç	310	6,92	326	7,67	212	10,82	269	12,62	187	11,45	77	4,44
Enmagatzament	738	16,48	354	8,33	63	3,22	112	5,25	103	6,31	226	13,04
Altres	700	15,62	1135	26,71	508	25,93	469	22,00	314	19,23	341	19,68
Total	4.480	100	4.249	100	1.959	100	2.132	100	1.633	100	1.633	100

2.2. Gestió d'expedients

Des de la Unitat de Cartografia s'han tramitat un total de **207 instàncies** de diversa tipologia.

INSTÀNCIES TRAMITADES

Típus d'instància	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Instàncies Numeració	125	106	113	181	139	140
Ordinàries	105	77	88	65	76	73
OM GMUT	20	29	25	19	24	32
Correu				35	7	9
Notificació Admini.				57	24	24
Correu certificat				2	7	1
Correu electr.				1	0	0
Notificació electr.				1	1	1
Instàncies Cartografia	128	91	88	88	87	67

- Les instàncies i demandes referents a material cartogràfic es deriven a consultes al plànol de la ciutat a la web,
- La demanda de instàncies de numeració per part d'urbanisme és molt limitada, en paral·lel a la disminució de l'activitat per part del sector de la construcció.

2.3.- Accions de millora de la numeració de la ciutat

Al llarg de l'any han estat diverses les accions enfocades a la millora i normalització de les adreces de diversos sectors de la ciutat, com ara al Parc Vallès, carrer Historiador Cardús o el carrer Roca i Roca.

En tots els casos i dins del protocol establert per aquestes actuacions es va procedir a la regularització dels fitxer corporatius de l'Ajuntament així com la comunicació als Serveis afectats. D'altra banda i paral·lelament les persones afectades pels canvis han estat informades i s'ha tramés un certificat per tal d'acreditar el canvi.

Grafiat fitxer d'adreces

A petició de diferents departaments (PMH, Medi Ambient, Residus,...) es realitzen inspeccions a la ciutat, així com la representació dels locals al plànol de la ciutat.

Les dades es poden consultar a través del visor de consultes al plànol i presenta la referències de l'adreça així com la nomenclatura dels locals comercial.

3. NOMENCLATURA DE VIALS

3.1.- Comissió de Nomenclàtor

Al llarg de l'any 2016 s'ha realitzat una reunió de la Comissió de Nomenclàtor, amb decret a data [30.03.16]. Els acords, s'han concretat en l'assignació de noms als següents vials de la ciutat:

- PLAÇA DELS MUSEUS
- PLAÇA DE LES ESCOLES
- PLAÇA DEL PROLETARIAT

Resum de l'evolució del Nomenclàtor per anys:

MOVIMENTS NOMENCLATOR					
	Altes vials	Baixes vials	Canvis / Modific.	Altres Incidències	TOTAL
2011	12	1	3	0	16
2012	6	0	3	0	9
2013	3	0	1	0	4
2014	2	0	0	0	2
2015	3	0	0	0	3
2016	3	0	3	0	6
TOTAL	29	1	10	0	40

3.2. Manteniment i publicació nomenclàtor de vials: “els carrers de Terrassa”

L'any 2016 s'ha continuat amb el projecte per tal d'associar informació suplementària al fitxer de vials de la ciutat amb l'objectiu últim de poder oferir aquesta informació als ciutadans a través d'Internet.

Al llarg d'aquest any s'han realitzat les següents accions:

- Entrada de nous vials,
- Enllaçar els vials, amb decrets i acords de ple que facin referència a ell

L'aplicació web està operativa, per a consultes, des de l'abril de 2010, on, de forma progressiva s'aniran carregant fitxes específiques en format PDF per a cada carrer.

Des de principis del 2011 es disposa de l'enllaç a la web corporativa del ajuntament en l'adreça <http://www.terrassa.cat/carrers> o bé, des de el portal corporatiu UTinc.

Paral·lelament, a l'últim trimestre de l'any s'inicia l'actualització de la webapp corresponent per adaptar-la a les noves tecnologies, preveient la seva implantació durant el primer semestre del 2017.

FITXES GENERADES

2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	TOTAL
1,532	2,333	2,029	1,48	1,273	2,302	2,714	13,663

4.- SISTEMES D'INFORMACIÓ GEOGRÀFICA

4.1. Servidors de mapes

Al llarg del 2016 els servidors de mapes han continuat integrant el conjunt de la informació territorial disponible per part dels diversos serveis municipals, a la vegada que es facilita l'accés als usuaris que la necessiten i en fan ús.

Al 2016 s'ha continuat amb el desenvolupament, millores i correccions d'errors de la webApp per l'entorn del plànol, que, juntament amb la migració a un nou servidor i la instal·lació del nou programari encarregat de gestionar els mapes, han esdevingut uns dels serveis més consultats.

Per altre banda, s'han treballat els següents mòduls i continguts dintre del mapServer, incloent tant la definició de noves dades com la millora dels ja existents:

- Guia Ciutadana (publicat, incorporat al web municipal, ampliació de continguts i funcionalitats)
- Actuacions a la Ciutat (publicat, ampliació de funcionalitats)
- Xarxa de Clavegueram (publicat, entrada de dades)
- e-map (publicat, ampliació de continguts i funcionalitats)
- POUM (publicat, ampliació de funcionalitats)
- PPCAIGUES (publicat)

Pel que respecte als nous mòduls, ja desenvolupats sobre la nova plataforma i visor de mapes, aporten uns grans números. En el següent resum s'inclouen les dades referents a la webApp i a cada un dels mòduls desenvolupats:

webApp mapGIS				
	2013	2014	2015	2016
Àrea 1 (Barris en marxa)		2,943	1,825	1,190
Comerç	803	891	711	569
e-map			12,340	19,438
Fonts				681
Guia Ciutadana			237,406	213,820
Habitatge	4,322	7,261	6,044	232
Mapa Estratègic Soroll		90	444	573
Mapa Nomenclàtor				2,798
Telefonia mòbil	178	357	808	666
PAE				228
POUM			8,933	17,927
PPC (Aigües)				435
Riuades	156	41	34	25
Xarxa de Clavegueram				222
Xarxa de Fibra Òptica				122
TOTAL	5,459	11,583	268,636	258,926

4.2.- SIG Àrees

IAE. Estudi de la modificació de categories IAE 2016.

Amb col·laboració amb Serveis Econòmics s'ha dut a terme un treball de revisió de la categorització del trams de vials de la ciutat a efectes del IAE, per aplicar l'any 2017, amb un canvi de metodologia respecte a anys anteriors i incorporant un nou ventall de categories (del 1 al 5).

Als treballs també van participar diversos serveis de l'Ajuntament implicats d'una forma o altra amb la gestió de l'espai públic i, en alguns casos, usuaris de la categorització dels trams de vial de la ciutat. Entre els serveis destacar: territori, mobilitat, gestió econòmica, via pública, recaptació,...

La metodologia utilitzada partia de l'esquema pre-existent actualitzant les variables a considerar per tal d'obtenir un resultat coherent en la categorització del conjunt de trams de vials de la ciutat.

La categorització resultant de l'estudi, va ser presentada als agents socials implicats, i als grups polítics present a l'actual consistori per a la seva aprovació. Una vegada aprovada la nova categorització d'IAE es va incloure a les ordenances municipals per a l'exercici 2017, que es quan iniciarà la seva vigència a efectes del Padró d'IAE així com pel que fa a la gestió de via pública. Els resultats es poden veure al plànol adjunt i constaten la possibilitat de semi automatitzar el càlcul i l'actualització de les categories.

ENSENYAMENT. Zones escolars.

Es un treball que ja ve d'anys anteriors, s'ha realitzat un estudi de noves zones d'influència per a equipaments educatius, amb entrada de dades gràfiques, càlcul portes afectades i publicació a la WEB, segons els paràmetres i criteris definits pels tècnics del PAME, per a poder ser consultats pels ciutadans.

Xarxa Bàsica de Vigilància

Suport a Protecció Civil per a l'elaboració del plànol de la Xarxa Bàsica de Vigilància per a incendis forestals.

Tot el treball es realitza adaptant els resultats a les necessitats definides per Protecció civil, essent el resultat final una sèrie de documents PDF i plànols paper.

Exposicions: “El Bisbat d'Ègara”

Coincidint amb la finalització de l'exposició temporal al Castell Cartoixa de l'exposició “El Bisbat d'Ègara” s'ha procedit a la publicació de l'exposició a Internet, accessible des de l'adreça <http://emap.terrassa.cat/bisbatEgara>.

Per aquesta nova exposició s'ha utilitzat el mateix model emprat en les anteriors (Riuades i Inspira), però en aquests cas el servei s'ha encarregat exclusivament de donar el suport tècnic necessari, mentre que el desenvolupament s'ha encarregat a tercers.

El Museu de Terrassa disposa en l'actualitat de les següents exposicions virtuals:

Exposicions virtuals del Museu de Terrassa

Any	Exposició	Adreça
2013	La riuada del 1962 a Terrassa	http://emap.terrassa.cat/riuades
2014	Terrassa Inspira	http://emap.terrassa.cat/inspira
2015	Una història de rajoles	http://emap.terrassa.cat/rajoles
2015	Escultures públiques	http://emap.terrassa.cat/escultures
2016	El Bisbat d'Ègara	http://emap.terrassa.cat/bisbatEgara

Xarxa de Clavegueram

Al llarg del 2016 s'ha treballat, conjuntament amb els serveis d'Obres Públiques, en la recopilació de tota la informació referent a la xarxa de clavegueram i la seva incorporació en un repositori únic, accessible des de els visors corporatius.

El projecte, iniciat en el 2014, es troba ja publicat externament (malgrat el accés es únicament a través de connexió amb usuari i paraula de pas) i actualment es continua amb la entrada de dades amb el programari QGIS.

Locals comercials buits

Al llarg del 2016 s'ha treballat conjuntament amb Urbanisme en un estudi per localitzar els locals comercials situats en planta baixa i poder esbrinar la seva situació actual (obert/tancat); el resultat ha de donar resposta a la sol·licitud realitzada al ple de febrer del 2016.

Informació cartogràfica cadastral

Durant el primer trimestre del 2016 es va treballar en la incorporació de les dades cartogràfiques cadastrals directament des de les bases de dades del Centre de Gestió Cadastral, per tal d'evitar la duplicitat en el manteniment de les dades.

Des d'abril de l'any passat totes les dades gràfiques referents a cadastre s'obtenen de processos automàtics de descarrega que es realitzen setmanalment.

SENTILO Terrassa

Al 2016 es va implantar un nou servei web pel plànol (tant intern - emap - com extern - GC -) per mostrar el recorregut realitzat per les escombradores al carrer i disponible des de la plataforma de Sentilo de la ciutat

Transports i Mobilitat: accidentalitat

Conjuntament amb els serveis de Policia Municipal i Mobilitat i Transports s'ha elaborat el mapa d'accidentalitat corresponent als anys 2013, 2014 i 2015.

ALTRES. Tasques i serveis realitzats per altres àrees de l'ajuntament.

S'han desenvolupat treballs de diverses tipologies per a departaments del conjunt del holding municipal:

- Ingressos i Recaptació
- Medi Ambient
- FOMENT
- Turisme
- Via Pública / Transports i Mobilitat
- Protecció Civil
- PAME
- Alcaldia / Presidència / Grups polítics
- GMUT
- Imatge i comunicació
- Ciutadania i Drets Civils
- Manteniment urbà
- Participació
- Cultura i esports
- Policia Municipal

Aquests treballs inclouen des de la impressió de plànols en paper fins el traspàs d'informació (amb o sense tractament de la informació) en format digital.

S'ha col·laborat, amb intercanvi d'informació (ja sigui en format digital – taules, pdf,...-, com en impressions en paper) amb entre d'altres les següents entitats: DIBA, Generalitat de Catalunya i Bombers.

4.3. – Visors

Durant el 2017 s'ha depurat amb la correcció d'errors del webApp encarregat de mostrar els diferents mòduls de plànols i adaptar-ne la visualització a les diferents plataformes tecnològiques existents (PC, tablets, smartphones, ...), així com el desenvolupament de noves funcionalitats.

Les noves interfícies (disponibles en aplicacions per visualitzar les dades **d'Habitatge Terrassa** o **Antenes de telefonia mòbil** des de finals del 2013) han augmentat amb la publicació i ampliació d'altres mòduls com *"Xarxa de Clavegueram"* o *"Gestió del Aigua"*

5. DISTRIBUCIÓ D'INFORMACIÓ I SERVEIS

5.1.- Plànol de la ciutat

En la línia de treball orientada a la millora de les potencialitats de l'aplicació **plànol de la ciutat** al llarg de l'any 2016 s'ha treballat en el disseny unificat i polit d'errors dels diferents visualitzadors de mapes amb utilització de les noves tecnologies utilitzades a la nova versió del servidor de mapes.

Actualment instal·lada a dintre del entorn de pre-producció i producció, la versió 10.2 del servidor de mapes permet la integració de diferents dades així com un desenvolupament orientat als nous navegadors i dispositius mòbils.

Durant el desembre del 2016 es varen iniciar els contactes amb els diferents serveis i empreses per dur a terme la impressió del nou plànol del centre de la ciutat en format paper per tal de que estigui disponible per a qui el sol·liciti.

5.2.- Anuari estadístic

Un any més, com des del 1996, s'ha col·laborat en l'edició de l'Anuari Estadístic 2016, realitzat des de Foment.

El treball s'ha centrat en l'actualització i renovació de la part cartogràfica continguda en el anuari tant en format paper com en format digital.

A l'anuari 2016 s'han treballat i editat un total de 49 plànols / imatges.

5.3.- Open Data

En la línia de publicació i transparència de la informació, s'han subministrat les informacions necessàries per la publicació de les dades cartogràfiques (tant en format tabular com en plànol) dintre del portal Open Data de l'Ajuntament de Terrassa.

S'ha treballat durant el 2016 en la generació d'arxius KML/KMZ, especialment els referents a la plataforma, per la seva publicació dintre del portal Open Data. Aquests tipus d'arxius constitueixen un format estàndard per Google Earth i a la vegada son accessibles des de els visors corporatius.

5.4.- Habitatges buits

Conjuntament amb la Gerència Municipal d'Urbanisme, i continuant amb les tasques iniciades al 2014, es van calcular i situar sobre el plànol de la ciutat els habitatges buits existents a Terrassa.

Per a tot el procés, s'han definit les dades fonts a utilitzar així com la metodologia necessària pel realitzar el càlcul.

Es preveu continuar el treball i realitzar un nou estudi al llarg del primer trimestre del 2017.

5.5.- Servei Web Adreces

El servei web d'adreces, un dels components fonamentals de recerca per al plànol de la ciutat i els seus visors, s'ha ampliat amb nous mètodes per cobrir les necessitats de les diferents aplicacions actualment en us dintre de la corporació i sol·licitades pel departament de desenvolupament.

Durant el 2016 s'han efectuat sobre aquest servei les tasques necessàries per adaptar-ho al canvi de servidor realitzat.

Es preveu durant el 2017 la seva migració a un dels entorns de servidors normalitzats dintre de l'Ajuntament per millorar el rendiment, tant del servidor de mapes com del propi servei web d'adreces.

5.6.- Dossier "Benvinguts"

S'ha continuat, juntament amb els serveis de desenvolupament, les tasques pel desenvolupament d'un "dossier de benvinguda" amb informació de serveis disponibles (escoles, metge,...) en funció dels equipaments més propers o dintre de l'àmbit d'una adreça determinada, amb la idea de poder enviar un correu electrònic quan es faci una nova alta o canvi de domicili al Padró.

Per facilitar les tasques de programació d'aquest dossier, el servei web d'adreces ha estat ampliat amb nous mètodes per realitzar les tasques de recerca d'equipaments i serveis

5.7.-Servei Web Sentilo

Al 2016 es varen desplegar el serveis web necessaris per l'exportació en format KML de Google Earth de les dades referents als vehicles de neteja urbana existents a la plataforma SENTILO de l'Ajuntament de Terrassa.

Amb aquest servei no solament es permet la generació de les dades per l'OpenData de l'Ajuntament, si no que a més incorpora la possibilitat de visualitzar aquestes dades sobre diferents entorns, com ara la Guia Ciutadana publicada al web corporatiu.

5.8.- Medi Ambient/ MPAT/ Aigües

A l'any 2016 finalitzava la concessió amb Mina Pública d'Aigües de Terrassa, per la qual cosa s'obria el debat respecte al nou model de gestió de l'aigua que s'havia d'aplicar a la ciutat.

El servei ha treballat conjuntament amb diferents serveis de l'Ajuntament (Medi Ambient,...) per donar suport tècnic a les consultes sorgides sobre el model a aplicar i ha participat en diferents accions, com ara la visita a Aigües de Mataró.

Paral·lelament ha col·laborat activament en el "Debat sobre el Servei Públic de l'Aigua a Terrassa" amb la inclusió dintre del web (<http://governobert.terrassa.cat/aigua/>) d'un visor per mostrar els actors i les activitats del procés.

5.9.- Formació en Sistemes d'Informació Geogràfics Lliures

Durant el 2016 es va realitzar un curs de formació sobre QGIS, una de les plataformes de GIS lliures i que pretén difondre d'una forma fàcil i barata el GIS i l'explotació de dades dintre dels diferents serveis existents dintre de l'Ajuntament.

El curs va ser realitzat per la Diputació de Barcelona.

5.10.- GMAO

Al 2016 es va finalitzar l'estudi per la implantació d'un GMAO (Gestió del Manteniment Assistit per Ordinador) a l'Ajuntament.

El GMAO estableix que les dades, processos cartogràfics i ubicacions (coordenades o portals/adreces) representa un dels punts força importants pel sistema per la qual cosa les dades SIG s'incorporen al sistema com a una de les peces que formaran el sistema que s'ha d'implantar durant l'any 2017 (inicialment al GEP, Eco-Equip i Mobilitat i Transports).

5.11.- Diversos

Participació "Comissió Tècnica en Geoinformació".

A partir dels contactes iniciats l'any 2007 a través del grup de treball d'Ajuntaments productors de cartografia", es va constituir la **Comissió Tècnica en Geoinformació** vinculada a la Comissió de Coordinació Cartogràfica de Catalunya per tal de fer un seguiment dels treballs de la comissió, debatre les qüestions tècniques que se'n derivin i vehicular directament les aportacions dels ens locals productors de cartografia.

6. OPEN DATA

Des de la coordinació d'Open Data (OD) s'ha treballat en la definició de l'estratègia de futur en relació a aquest àmbit i marcant els quins haurien de ser els objectius del projecte i l'encaix dins l'organització.

Destaquen entre els objectius:

- Augmentar el nombre de conjunts de dades.

- Millorar la qualitat i la consistència de les dades.
- Millorar la usabilitat i potenciar l'ús
- Incrementar l'ús en al presa de decisions
- Integrar dins l'organització
- Identificar i fomentar la innovació.

Al llarg del 2016 el focus s'ha centrat en la posada en marxa del nou portal Socrata i la integració amb la resta d'arquitectura disponible per tal de garantir la seva futura viabilitat.

També s'ha treballat en la difusió del nou portal i s'han identificat els usuaris avançats dins de l'organització i s'ha fet una sessió de formació específica amb la idea de configurar un grup de treball que permeti potenciar l'ús del nou entorn i alhora incorporar nous data sets disponibles als serveis.

Cara al proper exercici caldrà aprofundir en la dinamització d'aquest grup i identificar altres col·lectius on desenvolupar les tasques de difusió. A la vegada caldrà elaborar plans de publicacions de dades obertes i incrementar el nombre de Data Set que es serveixen.

D'altra banda, caldrà definir l'estratègia de l'Ajuntament a nivell de tractament i gestió de les dades (en un sentit ampli) i concretar la incidència que pugui tenir a nivell del millor encaix organitzatiu.

PLA ESTRATÈGIC

Al llarg de l'any 2015 es va treballar en la definició dels objectius a considerar per tal d'impulsar la implementació del projecte d'Open Data dins de l'organització.

L'exercici 2016, s'ha vist molt afectat per la dedicació que s'ha fet a la migració del portal i la posada en marxa de la plataforma Socrata. A la primera part de l'any amb les tasques preparatòries i de disseny. I posteriorment amb l'estabilització del programa.

Els grans objectius es van desenvolupar i es va concretar amb accions a desenvolupar en cada cas.

Objectiu 1 - Augmentar el nombre de conjunt de dades

Es tractava de desenvolupar el catàleg de dades amb un seguit d'accions.

- Disposar d'indicadors de consulta i descàrrega.
- Establir el rol de coordinador de dades (per Àrees).
- Desenvolupar mètodes per prioritzar la publicació de datasets.
- Definir programes per a la publicació automatizada.
- Desenvolupar programa de suport als publicadors.
- Avaluar la incorporació de dades de fonts externes.

El treball desenvolupat s'ha orientat a ampliar el nombre de datasets servits. La posada en marxa de la nova plataforma Socrata ha suposat la reorganització de les dades que s'ofereixen. Alguns DataSets s'han agrupat per tal d'una millor estructuració de la informació i facilitar l'accés.

Pel que fa al control de les consultes, s'ha de dir que la posada en marxa del nou portal ha suposat una millora important pel que fa al control dels indicadors de consulta.

Objectiu 2 - Millorar la qualitat i consistència de les dades.

- Establir processos i mesures de la qualitat de les dades publicades.
- Establir estàndards de metadades.
- Recollir feedback dels usuaris, de la seva experiència amb les dades.

Objectiu 3 - Millorar la usabilitat i potenciar l'ús.

- Establir processos i mesures de la qualitat de les dades publicades.
- Redissenyar la presència a la web.

- Recollir feedback dels usuaris (per perfil) en l'accés i ús de les dades.
- Campanyes de difusió d'ús a nivell intern i extern.
- Realitzar seguiment de les aplicacions desenvolupades.

La nova plataforma Socrata, ha estat la peça clau per al desenvolupament de l'objectiu. Millorant de forma considerable l'accés a la informació i la possibilitat d'explotació de les dades que s'ofereixen.

Objectiu 4 - Incrementar l'ús en la presa de decisions.

- Potenciar l'ús intern de les dades en la presa de decisions.
- Desenvolupar noves formes de visualitzar i comunicar les dades.
- Realitzar formació específica.
- Planificar programes estadístics departamentals.
- Definir punts d'intercanvi entre serveis: difusió d'experiències, reunions,...

Objectiu 5 - Integrar dins l'organització (OD per defecte).

- Incloure Transparència/OD en els nous projectes corporatius que es desenvolupin.
- Analitzar potencialitats OD dels aplicatius disponibles.
- Potenciar grups de treball transversals.
- Desenvolupar un programa de bateries d'indicadors.
- Consolidar: Ajt. Terrassa = Govern Obert/Open Data

Objectiu 6 - Identificar i fomentar la innovació.

- Desenvolupar i mantenir estratègies de comunicació amb els agents de l'ecosistema OD (Interns i externs).
- Realitzar campanyes de comunicació (multi canal).
- Mantenir participació en grups de treball amb altres ajuntaments i administracions.
- Analitzar l'evolució tecnològica. Seguiment de les millors pràctiques.

NOVA PLATAFORMA "SOCRATA"

Projecte "Terrassa Open Data"

Una vegada resolta l'adjudicació del nou portal Open Data, es va iniciar el treball de la seva posada en marxa.

El kick-off del projecte es va fer el 25/01/2016, amb definició de la metodologia d'implantació i un calendari de treball que marcava en un més el període de posada en marxa.

A la pràctica la posada en marxa va ser complexa, amb incidències que no tenien resposta àgil per part de l'empresa "desidedatum" ni per la matriu Socrata.

Amb data 15 d'abril es va realitzar una sessió de formació, a la vegada que es tancaven el conjunts de dades definitius i es programava el procés d'actualització.

Finalment el **13 de maig de 2016**, es va posar en marxa el nou portal d'Open Data.

El nou portal Open Data

El portal d'Open Data es situa, a la web municipal, dins l'apartat de Govern Obert, juntament amb els conceptes de Participació i Transparència. La presentació final del portal per al usuari es pot observar a la imatge adjunta. Es tracta d'un model de plantilla específica definida pel portal de Terrassa.

Inclou des d'informació de com fer servir les aplicacions OD, diverses entrades al catàleg de dades (general, per grups de temes i els més destacats,...), així com una relació de les aplicacions que fan servir la font del OD de l'Ajuntament de Terrassa.

Noves funcionalitats

Una de les potencialitats de la nova plataforma és la possibilitat de gestió de les dades per part de l'usuari final. Una gran flexibilitat alhora de visualitzar les dades, amb la possibilitat de realitzar vistes i mapes propis a la vegada que permet exportar les dades en un ampli ventall de formats.

Hi ha la possibilitat de posicionar sobre el mapa els registres objecte de l'anàlisi sempre de que disposin de referències territorials.

La plataforma possibilita que l'usuari pugui generar les seves pròpies vistes a partir de la informació que es serveix. Un exemple és el de l'explotació territorial de les dades amb mapes de punts o mapes de calor.

Nivell de consultes

Una de les aportacions del nou portal és la possibilitat d'analitzar les consultes que es realitzen.

Al llarg del 2016 s'han vist un total de 94.646 pàgines. Consultes que s'incrementen amb la posada en marxa de la nova plataforma, es disparen al mes de juny i s'estabilitzen posteriorment.

El nombre de DataSets que s'ofereixen és 148.

Malgrat l'increment de la demanda, hom podia preveure que els nivells de consulta es dispararien amb el nou entorn. A la pràctica el creixement ha estat més modest i s'ha estabilitzat.

Caldrà incidir amb els diversos perfils d'usuaris per tal de potenciar-ne l'ús a través de campanyes de difusió i de formació.

COORDINACIÓ SERVEIS, CONTROL DE QUALITAT I INSPECCIÓ

Coordinació de la gestió. Relacions amb altres serveis

El 16/12/2016 es va realitzar una sessió de presentació del portal, adreçada als tècnics de l'ajuntament que des de les diverses àrees treballen en la gestió de dades.

L'objectiu era doble:

- Explicar tot el que hi ha al portal OD, les funcionalitats bàsiques, l'ús que es pot fer com a usuaris externs i interns.
- Identificar les persones que les diferents àrees de l'Ajuntament treballen en el tractament de les dades per tal de configurar un grup de treball i que participin, en el futur, com a proveïdors de dades.

La sessió, realitzada per tècnics de l'empresa Desidedatum, vam comptar amb la participació de 20 persones de diversos àmbits de l'Ajuntament.

Hackaton

Al mes d'octubre es va realitzar un hackaton sobre aplicacions relacionades amb temes de salut.

El plantejament era oferir el conjunt de dades necessàries per desenvolupar el projecte en l'entorn d'Open Data. Així és va fer.

El resultat, quan a trànsit de dades derivat de la mateixa hackaton i l'explotació posterior es pot considerar com a limitada.

Demandes externes

En la mateixa línia del hackaton, s'ha intentat que les demandes de dades que es feien i que es consideraven que podien ser d'un interès general i podien ser habituals, tinguessin una resposta en l'entorn OD.

És el cas de les demandes de dades que des de la UAB es va fer per a desenvolupar els treballs del Màster en Planificació Territorial i Població.

La informació que es va sol·licitar es va servir via la plataforma OD i a la vegada va quedar a l'abast de tots els usuaris que la poguessin necessitar en el futur.

Es tracta d'una línia d'implementació de nous datasets que caldrà consolidar cara a futur.

4.2. Valoració del portal

En el marc de les jornades de l'Open Data Day 2017, celebrat el 4/3/2017 es va presentar una avaluació dels portals de dades obertes que hi ha Catalunya.

L'avaluació contemplava aspectes com ara:

- Adequació al marc legal
- Estàndards tècnics.
- Accessibilitat a la informació.
- Models de dades.
- Informació geolocalitzada.
- Informació en temps real.

El rànquing situa el portal de l'Ajt. de Terrassa en les posicions capdavanteres.

10.6.- PATRIMONI I MANTENIMENT D'EQUIPAMENTS MUNICIPALS

Programes pressupostaris associats

PATRIMONI I MANTENIMENT	93303
-------------------------	-------

Actuacions realitzades i resultats assolits

GESTIÓ INCIDÈNCIES

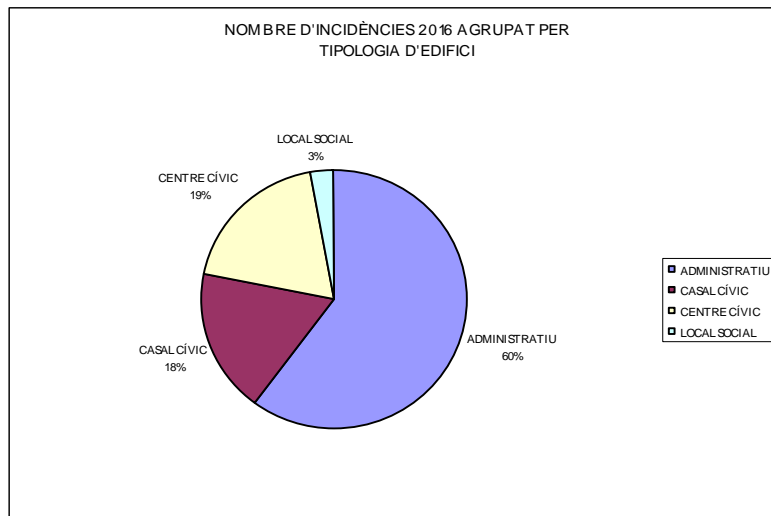
Durant el 2016 s'ha iniciat la implantació del sistema de gestió d'incidències al servei de Patrimoni i Manteniment. Les fases que s'han portat a terme són:

- Implantació de **circuits estàndards** de resolució
- Disseny de **procediments**
- Realització de **l'inventari** de màquines i instal·lacions

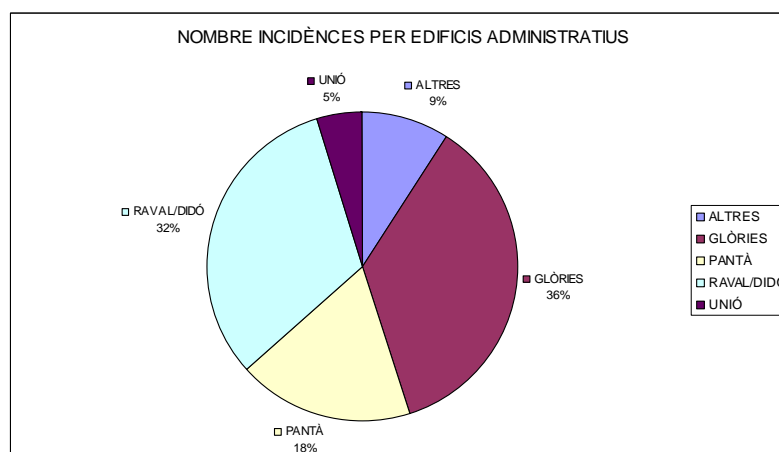
Com eina "**GMAO**" de suport en aquest procés s'ha escollit el programa de gestió de manteniment desenvolupat per l'ITEC. Durant el primer semestre del 2017 finalitzarà la fase d'implantació i funcionarà de forma efectiva.

Durant l'any 2016, des del servei de Patrimoni i Manteniment s'ha atès un total de 1.648 incidències de diferents tipologies i gravetats. De forma general, les incidències trameses i resoltes durant el 2016 es resumeixen en els següent quadres i figures:

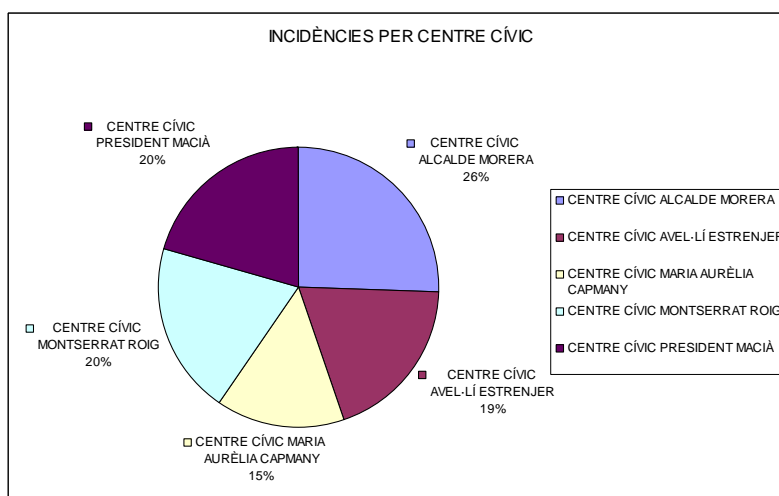
Gràfic resum de les incidències ateses segons tipologia d'edifici



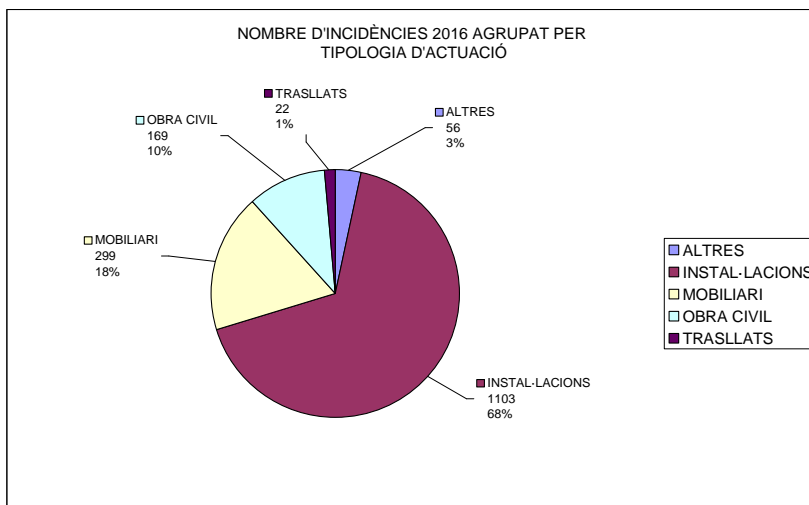
Gràfic resum de les incidències ateses als edificis administratius:



Gràfic resum de les incidències ateses als centres cívics:



Gràfic resum per tipologia d'incidència:



REPLANIFICACIÓ DE MANTENIMENTS

El servei de Patrimoni i Manteniment ha iniciat un anàlisi i replantejament dels manteniments dels edificis municipals. Els criteris principals de prioritització de contractes s'estableixen segons les necessitats dels edificis i els recursos disponibles.

En l'exercici 2016 s'ha portat a terme:

- Estudi de documentació de manteniments disponibles.
- Anàlisi de les necessitats reals de manteniment (diagnosi).
- Assegurament del compliment de les normatives vigents relatives a manteniments.

En base a l'anàlisi d'aquesta informació es planteja la millora de les condicions de contractació dels manteniments, establint **criteris de lots** de contractació.

Un altre dels objectius en la replanificació dels manteniments és **l'optimització dels recursos disponibles**, establint preus tancats de reparacions, d'aquesta manera s'assegura que el preu sigui únic i competitiu. En aquesta línia s'ha realitzat el contracte de manteniment dels aparells elevadors, on s'han incorporat la majoria dels ascensors de l'ajuntament. En aquest contracte s'inclou el manteniment correctiu.

ORGANITZACIÓ DEL PATRIMONI

Hem iniciat la creació d'un catàleg de bens immobles amb informació patrimonial rellevant. Aquest inclou les dades relatives a l'immoble, el servei que el gestiona, els usos dels espais. Aquest catàleg forma part del les fitxes d'actuació 2016.

S'ha iniciat dintre d'aquesta actuació el desenvolupament **d'un quadre de gestió i consulta dels diferents convenis de cessió** dels diferents espais municipals. Així com **d'unificació dels criteris de cessió d'espais**, mitjançant un model de conveni de cessió únic. L'adaptació dels convenis a aquest model es farà de forma progressiva, en les renovacions als venciments.

Des de el servei de Patrimoni i Manteniment, es fa suport als diferents serveis per l'adaptació del conveni marc aprovat per la Comissió d'Inversions i Patrimoni. De la mateixa forma es centralitza el conjunt de dades relatives a aquestes cessions, en quan a persones de contacte, obligacions de manteniment, dates de venciment, etc.

PROJECTES I REFORMES

En el marc del desenvolupament patrimonial, s'ha desenvolupat la planificació de les actuacions en el patrimoni, establint criteris tècnics per la planificació de les inversions.

En aquesta línia, des del servei es porten a terme la redacció de projectes de rehabilitació i millora, així com la direcció o control de l'execució d'aquestes obres. S'adjunta relació dels projectes o memòries tècniques executades, així com el llistat d'obres que s'han portat a terme des del servei durant el passat any.

Síntesi de les obres més significatives desenvolupades durant el 2016:

Edifici	Actuació	Import adjudicació	Núm. ECAU/ECAS/ECAO
Biblioteca districte 2	Substitució de la màquina de climatització de la biblioteca del Distr.2	22.909,15 €	ECAO-06485/2016
Cartoixa Vallparadís	Reforma del sistema de seguretat del Castell Cartoixa de Vallparadís	3.882,89 €	ECAS-02240/2016
Casa Alegre	Rehabilitació dels merlets de la façana de la Casa Alegre de Sagrera	13.512,97 €	ECAO-04930/2016
Casa Baumann	Adaptació sala Casa Baumann com a oficina	3.048,79 €	
Casa Torrella	Rehabilitar les cornises de la Casa Torrella	12.334,53 €	ECAO-05727/2016
Casal cívica Can Parellada	Vestuaris de Casal cívica Can Parellada	7.100,00 €	
Casal cívica Sant Pere	Reparació de màquina de climatització del Casal Cívica Sant Pere	3.832,31 €	ECAS-05531/2016
C.C.Avel·lí Estrenjer	Ventilació dels lavabos de planta baixa en el C.C.Avel·lí Estrenjer	8.696,04 €	ECAO-04276/2016
C.C.Les Fonts	Remodelació de les instal·lacions elèctriques del c.cívica Les Fonts	20.133,81 €	ECAO-04192/2016
C.C.M.Aurelia Capmany	Substitució del grup electrogen del C.C.Maria Aurèlia Capmany	10.650,00 €	ECAU-06066/2016
C.C.M.Aurelia Capmany	Modernització de l'ascensor del centre cívica Maria Aurelia Capmany	10.313,08 €	ECAO-06472/2016
C.C.M.Aurelia Capmany	Instal·lacions de climatització i electricitat del C.C.M.Aurèlia Capmany	189.651,62 €	ECAO-04005/2016
Edifici ajuntament Ed 2	Redistribució i adaptació del servei de Recursos Humans	5.200,00 €	
Edifici ajuntament Ed 2	Mesures de l'aïllament acústic dels recintes de Sistemes, CAU, 010	16.001,04 €	ECAS-06654/2016
Edifici Consistori	Obres d'Instal·lació de detecció d'incendis en l'edifici Consistorial	36.187,40 €	ECAO-03487/2016
Edifici Consistori	Mobiliari per a la planta baixa de l'edifici consistorial	19.417,50 €	ECAU-04607/2016
Edifici Consistori	Adequació dels espais per sales de reunió i despatxos consistorial.	146.602,66 €	ECAO-05642/2015
Glòries	Redacció proj. reforma de les instal·lacions de climatització, ventilació, enllumenat i evacuació, i de l'adequació de la il·luminació natural	17.545,00 €	ECAS-06032/2016
Glòries	Reparació del sostre de les cel·les de detinguts policia municipal	9.655,80 €	ECAO-04614/2016
Local Arenys Mar, 15	Adequació d'un local al carrer Arenys de Mar (2ª fase) i adequació i millora energètica de la façana	22.843,43 €	ECAO-06900/2016 I ECAO-06633/2016
Local social Poble Nou	Rehabilitació de la coberta i el local social de Poble Nou de Terrassa	16.807,77 €	ECAO-05667/2016
Martín Díez, 7	Adequació xarxa elèctrica Martín Díez, 7	18.083,76 €	ECAO-03930/2016
Martín Díez, 5	Canvi de lluminàries Martín Díez, 5		

Pantà 20-30	Treballs a la planta baixa de l'edifici del carrer Pantà 20 per crear un espai de formació. Fase Primera	27.948,27 €	ECAO-07632/2015
Pantà 20-30	Obres a les instal·lacions de climatització dels edificis de Pantà 20 i 30	298.664,88 €	ECAO-04594/2015
Recinte Firal	Adequació de planta soterrani per a ús de magatzem a l'edifici Fira	131.771,40 €	ECAO-04479/2016
Teatre Alegria	Realització d'escala d'emergència al Teatre Alegria	19.440,21 €	ECAO-06647/2016
Unió, 36	Formació d'una xarxa de climatització en l'edifici del carrer Unió, 36	109.967,90 €	ECAO-04004/2016
Unió, 36	Substitució de tancaments practicables de les façanes a l'edifici Unió	27.745,30 €	ECAO-05958/2016
Vapor Cortes	Enfonsament coberta	99.399,44 €	PROC.URGÈNCIA
Varis	Adequació de les Oficines d'Atenció Ciutadana a tres centres cívics	28.620,02 €	ECAO-06635/2016
Varis	Subministrament i instal·lació d'aparells portàtils de climatització	11.459,91 €	ECAO-04147/2016
Varis	Instal. sistemes seguretat per a treballs en alçada a diferents edificis	59.318,13 €	ECAO-04481/2016
Varis	Instal.sistemes seguretat per a treballs en alçada a diferents edificis	66.701,95 €	ECAO-05720/2015
Vestuaris Jabac	Condicionament vestuaris camp del Jabac amb tramitació d'urgència	25.824,17 €	ECAO-05834/2016

Del llistat anterior, s'adjunta breu descripció de les reformes més significatives portades a terme durant el 2016:

- ECAO 4594/15 Control i supervisió de la realització de l'obra de "Instal·lacions de climatització dels edificis de Pantà 20 i 30" per la correcció de les mancances que presentava la instal·lació de ventilació de l'edifici administratiu de Pantà 20 i 30.
Suport tècnic per la posterior posada en marxa de la instal·lació i per la confecció d'un protocol de proves de qualitat ambiental, així com la gestió per l'execució d'aquestes.
- Direcció d'obra i coordinació d'obra, en el procediment d'urgència per l'enfonsament de la coberta d'una nau al Vapor Cortes, obres necessàries per garantir l'estabilitat de la nau situada al carrer Frederic Soler. Es tracta d'una obra d'emergència conseqüència d'una forta ventada.
- ECAO 5642/15 "Adequació dels espais per sales de reunió i despatxos consistori municipal" control d'execució del projecte de reforma de la planta baixa de l'edifici consistori, per donar cabuda a oficines i sales de reunions destinades als diferents usos.
- ECAO 03487/16 "Obres d'instal·lació de detecció d'incendis en l'edifici Consistorial" mitjançant aquest projecte, s'ha dotat de detecció d'incendis i s'han establert vies d'evacuació en l'edifici consistorial. Des del servei de Patrimoni i Manteniment s'ha dut a terme la coordinació del projecte i l'execució del mateix, garantint l'adequació d'una mesura tant necessària com la protecció d'incendis amb l'arquitectura singular de l'edifici.

Altra activitat que s'ha realitzat des del servei durant l'exercici 2016 es la redacció de projectes i memòries necessàries per la rehabilitació del patrimoni municipal, entre altres, s'assenyalen les més significatives:

- Memòria per a l'adequació de la coronació, coberta, balco i finestra de la casa Torrella
- Memòria per a la realització d'una ventilació forçada en els lavabos del CC Avel·lí Estranger
- Memòria per a la rehabilitació del local social del carrer Pardo Bazán
- Memòria per a la rehabilitació del local Areny de Mar, núm.15
- Memòria per a l'adequació de les OACs 2/4/6
- Memòria per a la rehabilitació de les finestres de l'edifici del carrer Unió núm.36 fase 1

GESTIÓ D'ESP AIS

Des del servei es fa la distribució d'espais per adequar a les necessitats canviants de l'organització assolint els aspectes mínims requerits pels llocs de treball.

Entre d'altres adequacions d'espais s'han portat a terme:

- Canvi d'ubicació del menjador i les oficines de PRL a l'edifici Ajuntament
- Reordenació de les oficines dels grups polítics en l'edifici consistorial
- Reordenació de les oficines de gestió econòmica i administrativa de l'àrea 5 a la Casa Baumann
- Redistribució de les oficines d'urbanisme a l'edifici de Pantà, núm.20

SUPORT TÈCNIC A D'ALTRES SERVEIS DE MANTENIMENT

Una de les funcions que s'ha ofert des del servei de Patrimoni i Manteniment, ha estat el de suport tècnic d'altres serveis de manteniment tals com a Esports, Cultura o Joventut. Entre d'altres activitats, s'ha ofert suport en:

- Recolzament en resolució d'incidències amb complexitat tècnica.
- Recolzament en la contractació d'alguns manteniments.
- Redacció de memòries tècniques o supervisió als tècnics externs en la redacció.
- Tramitació d'expedients d'obres.
- Control d'execució.

Entre les actuacions que s'han portat a terme per altres serveis de manteniment es troben:

- ECAO-06417/2016 substitució i instal.lació d'una nova caldera de gas a les dependències de la Casa Baumann
- ECAO-05834/2016 Condicionament vestuaris camp del Jabac amb tramitació d'urgència
- ECAO-06485/2016 Substitució de la màquina de climatització de la biblioteca del Distr.2
- ECAO-07002/2016 Obres d'estabilització i reconstrucció del mur perimetral de la coberta de la biblioteca del Distr.4

10.7.- CONTRACTACIÓ CENTRALITZADA

Programes pressupostaris associats

CONTRACTACIÓ I LOGÍSTICA

93303

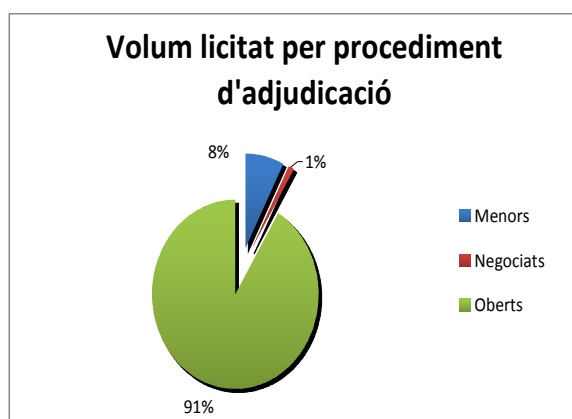
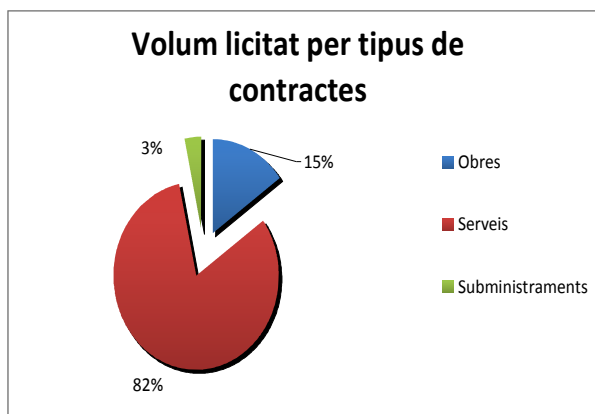
Indicadors de l'activitat desenvolupada

Nombre de contractes

Tipus de contractes	Menors	Negociats	Oberts	Total	% SOBRE EL TOTAL
Obres	92	-	28	120	18,72%
Serveis	402	10	52	464	72,39%
Subministraments	37	2	18	57	8,89%
TOTALS.....	531	12	98	641	
% SOBRE EL TOTAL	82,84%	1,87%	15,29%	100,00%	

Volum de licitació

Tipus de contractes	Menors	Negociats	Oberts	Total	% SOBRE EL TOTAL
Obres	2.121.846,72 €	- €	8.240.177,60 €	10.362.024,32 €	15,09%
Serveis	2.736.240,09 €	465.346,58 €	52.765.327,68 €	55.966.914,35 €	81,52%
Subministraments	345.878,93 €	176.476,84 €	1.798.849,00 €	2.321.204,77 €	3,38%
TOTALS.....	5.203.965,74 €	641.823,42 €	62.804.354,28 €	68.650.143,44 €	
% SOBRE EL TOTAL	7,58%	0,93%	91,48%	100,00%	



Volum d'adjudicació

Tipus de contractes	Menors	Negociats	Oberts	Total	% SOBRE EL TOTAL
Obres	1.758.035,84 €	- €	3.944.539,15 €	5.702.574,99 €	44,61%
Serveis	2.622.357,82 €	305.403,12 €	2.976.475,82 €	5.904.236,76 €	46,18%
Subministraments	313.879,32 €	172.491,10 €	691.094,46 €	1.177.464,88 €	9,21%
TOTALS.....	4.694.272,98 €	477.894,22 €	7.612.109,43 €	12.784.276,63 €	
% SOBRE EL TOTAL	36,72%	3,74%	59,54%	100,00%	

