

BALANÇ DE LA TINÈNCIA D'ALCALDIA DE BON GOVERN I TRANSPARÈNCIA

(Mandat 2019-2023)

AJUNTAMENT DE SANT CUGAT

MARÇ de 2023



AJUNTAMENT DE
SantCugat

ÍNDEX

1 BON GOVERN

1.1 POLÍTIQUES D'INTEGRITAT

1.2 ATENCIÓ A LA CIUTADANIA (OAC-OMIC)

1.3 QUALITAT

1.4 SERVEI DE TECNOLOGIA I DESENVOLUPAMENT DIGITAL (el SETI)

1.5 SINDICATURA DE GREUGES

1.6 INTERNALITZACIONS

2 TRANSPARÈNCIA

2.1 PORTAL DE TRANSPARÈNCIA

2.2 UNITAT RESPONSABLE DE L'ACCESSIBILITAT (la URA)

2.3 SECCIÓ D'ACCÉS, CONTROL I GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ (el SACGI) i L'ARXIU

3 QUÈ HA QUEDAT PER FER?



1 BON GOVERN

1.1

POLÍTIQUES D'INTEGRITAT

POLÍTIQUES D'INTEGRITAT

- Compromís per **la col·laboració amb els òrgans externs de control de l'Administració:** personació en el cas del 3% , lluita activa contra la corrupció.
- **Elaboració del Pla d'Integritat** per treballar en el marc dels *Fonts Next Generation* per a la prevenció de conductes no íntegres.
- **Els grups d'Interessos:** La transparència és la millor eina per a la prevenció i control de possibles pràctiques no ètiques.
- **Pla d'acció en matèria de contractació:** Compliment de la llei en matèria de contractació pública. Les factures sense contracte.

compromís

integritat

ètica

contractes

POLÍTIQUES D'INTEGRITAT

- **Els complements irregulars:** Igual remuneració per la mateixa feina. Els treballadors com a garants de la legalitat
- **La Bústia Ètica:** Protecció dels alertadors.
- **Reglament subvencions grups municipals:**
Passem comptes

igualtat

protecció

comptes

tolerància zero
a la corrupció

1.2

ATENCIÓ A LA CIUTADANIA - PADRÓ (OAC-OMIC)

Responsable del Servei: Gemma Foj

OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA - PADRÓ

Atenció directa al ciutadà

- **Consolidació del servei 010 i centraleta** amb la finalitat d'atendre amb immediatesa les consultes de la ciutadania
Hem rebut 758.193 trucades durant el mandat
- **Impuls a l'administració electrònica: Estalvi de temps al ciutadà**
Des de 2019 a 2022 hem passat d'un 39% a un 59% de registres d'entrada telemàtics
Hem tramitat 224.881 registres d'entrada
- **S'han emès 8.854 certificats digitals** que **doten d'autonomia als ciutadans** per accedir a l'administració electrònica
- **Consultes per Via oberta:**
25.186 consultes de dades que estalvien la presentació de documentació a la ciutadania

immediatesa

temps

autonomia

eficiència

OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA - PADRÓ

Atenció directa al ciutadà

- Consolidació del **sistema de cita prèvia a la OAC:**
8 de cada 10 usuaris tenen cita prèvia i **s'agilitza l'atenció ciutadana**
- **Projecte: Atenció per videoconferència**
Des de 2019 a 2022 hem passat d'un 39% a un **59% de registres d'entrada telemàtics**
- **Empadronament i volants** per seu electrònica i implantació de l'aplicació **REPRESENTA**
- **Redacció Diagnosi de l'Atenció Ciutadana:** Mirem al futur



agilitat

proximitat

2030

innovació

OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA - PADRÓ

Atenció a la Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

- En aquest període s'han atès més de **11.895 ciutadans** afectats per **temes relacionats amb el CONSUM**
- Del conjunt d'atencions:
 - **8994** han estat consultes
 - **2599** han iniciat procediment de reclamació queixa o denuncia **que generen un expedient**
- En aquest període l'atenció ha passat de ser bàsicament **PRESENCIAL** (43%) a ser **TELEMÀTICA** (54%)
- Les reclamacions i consultes ateses han estat **majoritàriament** sobre:
 - **TELECOMUNICACIONS**
 - **SUBMINISTRAMENTS ENERGÈTICS**
- Campanyes de **difusió i sensibilització**

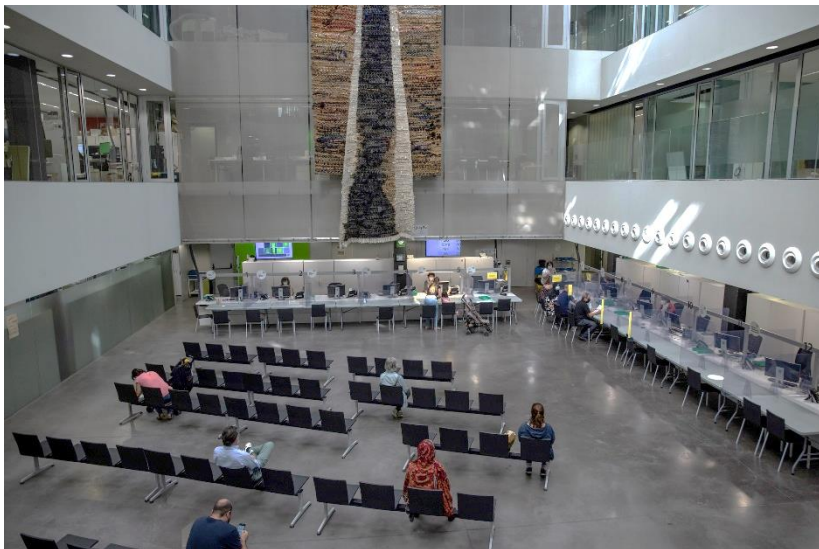
consum

seguiment

suport

drets

OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA - PADRÓ



oficina oberta

eficàcia



1.3

QUALITAT

Responsable del Servei: Urgell Graell

QUALITAT

La gestió de l'Ajuntament **es fonamenta en tres pilars:**

1. El Mapa de Processos, és la representació gràfica dels processos que componen l'Ajuntament i que mostra la seqüència i interrelació entre ells.

a) Processos estratègics:

els relacionats amb l'estratègia política de cada mandat i assenyalen la direcció de l'Ajuntament

b) Processos operatius i/o clau:

els que generen serveis i/o productes a la ciutadania. Són la raó de ser de l'Ajuntament

c) Processos de suport:

donen recolzament als processos estratègics, operatius i a altres de suport.

2. El cicle de millora contínua (PDCA)

3. La cultura de l'avaluació

processos

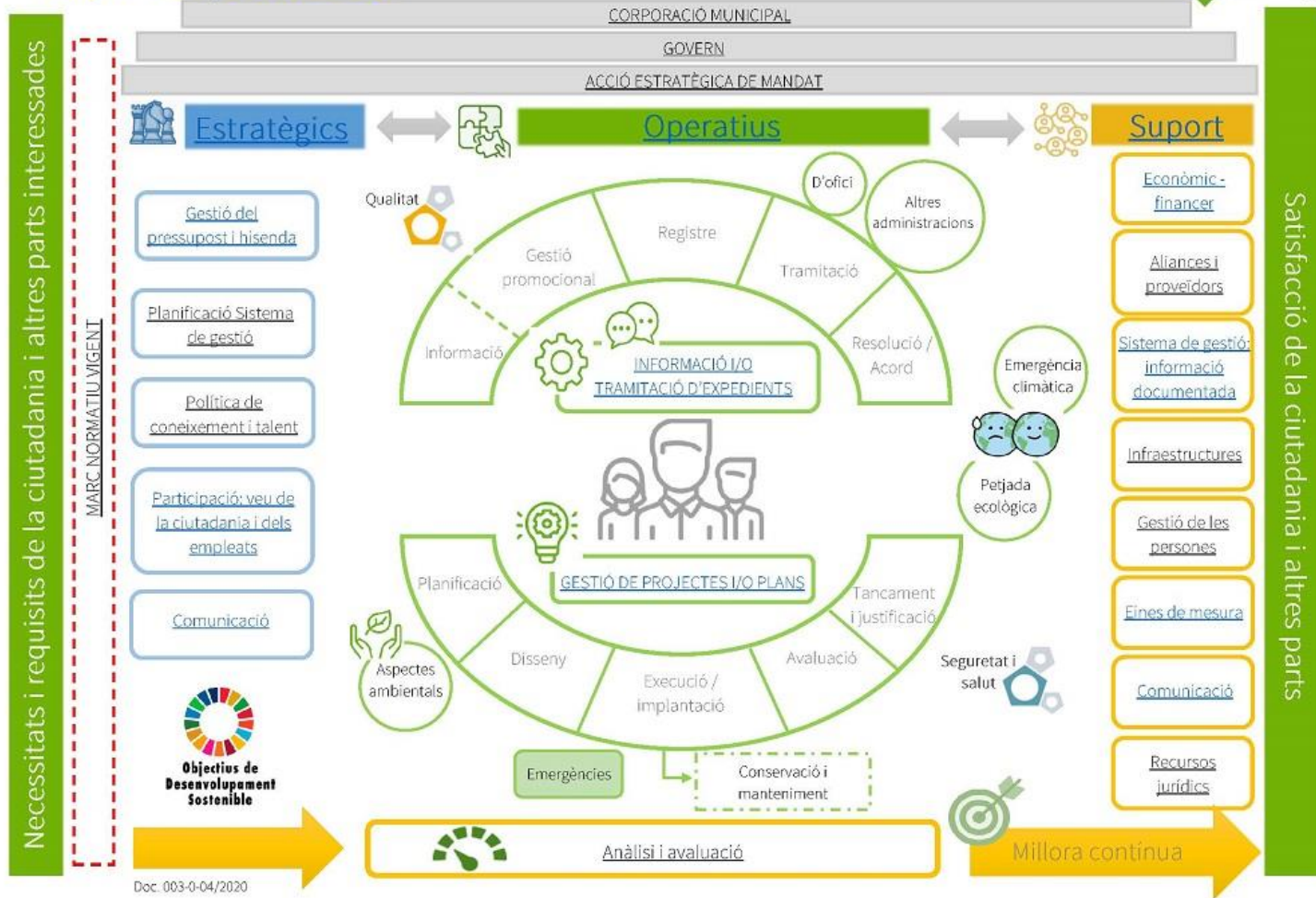
millora

avaluació

unitats

QUALITAT

Mapa de processos



QUALITAT

- **37 processos** corresponents a **43 unitats de treball**
- Durant aquest mandat s'ha **mantingut les certificacions**:
 - Certificació Qualitat (ISO 9001:2015)
 - Certificació Medi ambient (ISO 14001:2015)
 - Certificació Prevenció de Riscos Laborals (45001:2018)
- **Dues auditories** (internes i externes) a l'any.
- Excepte el 2020 que es va cancel·lar pel COVID, s'ha celebrat **la Setmana de la Qualitat** implicant a tota la comunitat professional de l'Ajuntament amb una mitjana de 20 activitats, 350 inscripcions i 180 participants per edició
- Valoració de la Setmana de la Qualitat:
4'2 sobre 5 punts
- **Accions de sensibilització** pel personal pel foment de la cultura de la qualitat

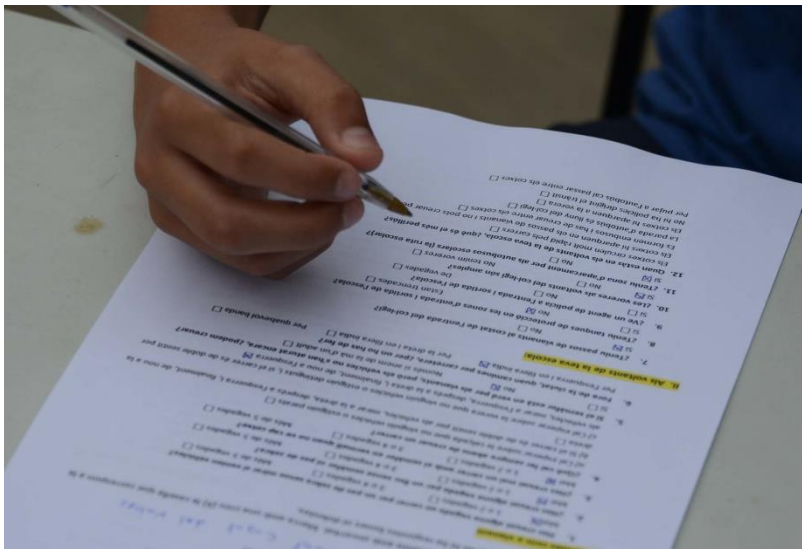
auditoria

treball

qualitat

pertinença

QUALITÄT



PAM



sostenibilitat

1.4

SERVEI DE TECNOLOGIA I DESENVOLUPAMENT DIGITAL (EL SETI)

Responsable del Servei: Santi Coca

SERVEI DE TECNOLOGIA I DESENVOLUPAMENT DIGITAL

Transformació digital

- Implantació del **teletreball pel 100% del personal**
 - Adequació d'espais per **videoconferències**
 - Adquisició d'**equipaments portàtils**
 - **Accés remot** pels treballadors
 - **Terminals de telefonia** per a 400 usuaris
- Implementació de la **plataforma de videoconferències** de l'ajuntament
- **Pla d'acció estratègic** que implica millores en els equips de sistemes d'informació, electrònica de xarxa, anàlisi del model de governança...
- **5 Eixos estratègics principals** per assumir els reptes de futur:
 - Transformació digital
 - Atenció ciutadana
 - Govern de la dada
 - Projectes **Next Generation**
 - Auditoria TIC

adaptació

connexió

present

futur

SERVEI DE TECNOLOGIA I DESENVOLUPAMENT DIGITAL

Seguretat de la informació

- Establir **normes i protocols** que minimitzin els riscos d'amenaques a la informació i a la infraestructura tecnològica.
- **Protegir la informació com a principal actiu** i protegir el sistema en general per no posar en entredit ni als treballadors ni la integritat de les dades
- S'ha anat **implementant**:
 - Política de seguretat
 - Normatives i protocols
 - Instruccions de treball
 - Auditories (internes i externes)
 - Acompanyament pel compliment de l'ENS (Esquema de Seguridad Nacional)
- **Seguretat i resiliència de les xarxes de l'ajuntament i els seus serveis essencials**: millorar les capacitats de prevenció, protecció, detecció i resposta davant d'incidents de ciberseguretat

amenaces

actius

accions

prevenció

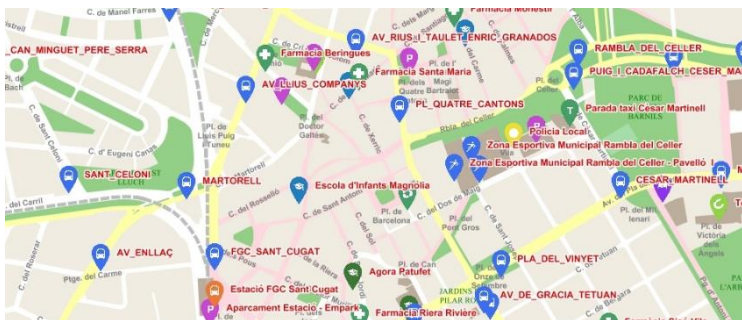
Sistemes d'informació geogràfica

- # integració

dades

informació

geoportal



SERVEI DE TECNOLOGIA I DESENVOLUPAMENT DIGITAL

Administració electrònica

- **Millora dels processos i mapes de dades:**
simplificació i automatització de procediments de l'ajuntament.
- **Millores del programa d'administració electrònica:**
interoperabilitats (eNotum, Via Oberta, REPRESENTA, SICER...) i sistemes de millores de signatures digitals
- **Vídeoacta** com a sistema audiovisual de gestió, enregistrament i transmissió dels Plena Municipals i validació legal de les actes en vídeo
- Mencions l'any 2021 i 2022 de **reconeixement en transformació digital, i govern obert** a ajuntaments pel consorci de l'AOC.

simplificar

connectar

validar

mentions

SERVEI DE TECNOLOGIA I DESENVOLUPAMENT DIGITAL

Telecomunicacions

- **Nova centraleta de comunicacions**
- **Optimització** de la gestió de la xarxa WIFI
- Seguiment de la part tecnològica de la reforma de la Sala de Plens
- Redacció i adjudicació de projectes **Next Generation**
- Increment de **càmeres de videovigilància**: un 110% de 168 unitats el 2019 a 363 a finals de 2023
- Increment de punts **WIFI ciutadà** a places públiques i espais oberts
- **Duplicuem la fibra òptica** passant a disposar de 60 km de fibra a tot el municipi **per connectar els centres municipals** per la millora dels serveis.

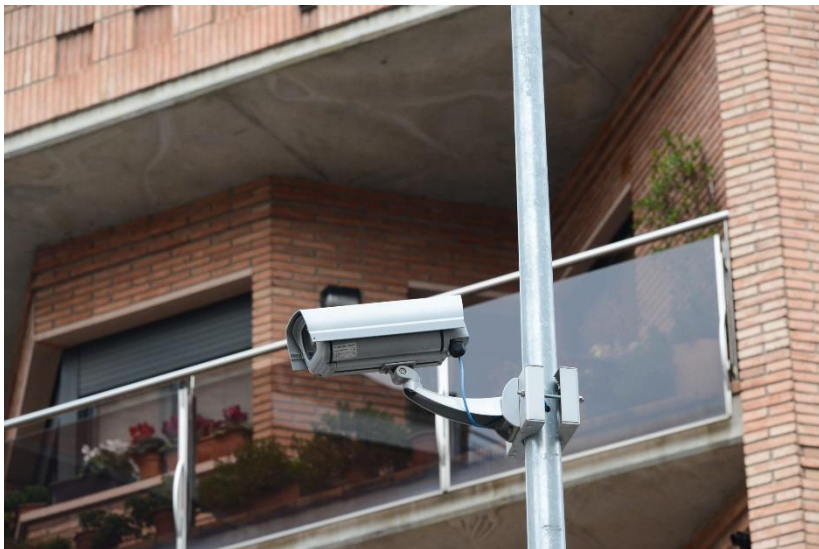
actualitzar

gestionar

incrementar

millorar

SERVEI DE TECNOLOGIA I DESENVOLUPAMENT DIGITAL



dades en línia

accessibilitat



1.5

SINDICATURA DE GREUGES

*Coordinadora del Servei:
Maria Velasco*



Síndica de consens

llibertats públiques



SINDICATURA DE GREUGES

- Des d'abril de 2022 Helena López Macho és nomenada **Síndica de Greuges de Sant Cugat del Vallès**
- Per primera vegada la selecció de la Síndica **es fa per convocatòria pública** i no a proposta del Consistori
- Les actuacions més destacades han estat en relació a:
 - **Qualitat urbana i mobilitat** (22%) Mobilitat, parcs i jardins, manteniment urbà, neteja viària, gestió de residus...
 - **Seguretat Ciutadana i Sancions** (16%)
- **Ha presentat a l'ajuntament més de 220 queixes** aquest mandat, de les quals 17 vegades (8% del total) d'ofici.
- La **Sindicatura de Greuges de Catalunya** ha actuat 60 vegades aquest mandat

convocatòria

defensa

intervenció

control

1.6

INTERNALITZACIONS

***Responsable del servei:
totes les àrees implicades***

INTERNALITZACIONS

- **Anàlisi inicial de l'estat de la contractació** i possibilitats reals durant el mandat
- **Expedient per a la internalització** del Servei de la Grua Municipal
- **Expedient per a la internalització** del Servei de Neteja d'Edificis Municipals
- L'empresa pública de **gestió de serveis**
- La internalització del **servei d'abastament de l'aigua**
- **Associació de municipis per l'aigua pública** (AMAP)
- **Associació de municipis per l'energia pública** (AMEP)

realitat

transver-
salitat

oportunitat

The background of the slide is a blurred image of a desk with various papers and documents. A bright green diagonal shape, consisting of two overlapping triangles, cuts across the slide from the top-left to the bottom-right. The number '2' is positioned on the upper-left green triangle, and the word 'TRANSPARÈNCIA' is on the right side of the slide, partially overlapping the green area and the blurred background.

2

TRANSPARÈNCIA

2.1

PORTAL DE TRANSPARÈNCIA

Coordinador del Servei:

Daniel Mateu

PORTAL DE TRANSPARÈNCIA

- Hem obtingut el guardó **INFOPARTICIPA (2013 – 2023)** durant els 4 anys de mandat. Guardó de la Universitat Autònoma de Barcelona que audita més de 1000 administracions locals.
- Des de 2020 s'ha obert la web de la SEU de Transparència de l'AOC (Administració Oberta de Catalunya) la **pàgina web de transparència de l'Ajuntament de Sant Cugat** seguint els indicadors de la llei 2014
- Des de octubre de 2022 s'ha assignat un tècnic en transparència que vetlla perquè **els més de 150 ítems de transparència que exigeix la llei 2014 estiguin publicats a la web municipal** i tinguin el seu reflex a la web de transparència
- Es vetlla pel **manteniment dels indicadors, la claredat de la seva publicació i l'accés de les dades a la ciutadania** com a garants dels recursos col·lectius

obtenir

AOC

publicar

claredat

PORTAL DE TRANSPARÈNCIA



retiment de comptes

indicadors



2.2

UNITAT RESPONSABLE DE L'ACCESSIBILITAT (la URA)

Coordinador del Servei:

Daniel Mateu

UNITAT RESPONSABLE DE L'ACCESSIBILITAT

Web, aplicacions mòbils i documentació electrònica

- Creació de la **Unitat Responsable d'Accessibilitat** des d'octubre de 2021 depenent de la tinència d'alcaldia de Bon Govern i Transparència
- Se segueix el Reial Decret 1112/2018 que és d'obligat compliment **d'accés a la informació web, aplicacions mòbils i documentació electrònica per les persones amb diversitat funcional**
- S'han publicat les **declaracions obligatòries d'accessibilitat** web i aplicacions mòbils de santcugat.cat
- S'ha fet **formació a nivell de conscienciació** al personal de la Oficina d'Atenció Ciutadana sobre la Unitat i les seves funcions i obligacions davant del ciutadà

unitat

accessible

declaracions

obligació

2.3

SECCIÓ D'ACCÉS, CONTROL i GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ (el SACGI) i L'ARXIU

***Responsable del Servei:
Francesc Giménez***

SECCIÓ D'ACCÉS, CONTROL I GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ I L'ARXIU

- Publicació en línia del **Procediment d'Arxiu i Gestió documental**
- **Activitats de difusió** de l'Arxiu Municipal
- Publicació durant el 2023 del **Mapa de fons Santcugatencs** i prospecció dels **llogalls inèdits de l'Arxiu de la corona d'Aragó** sobre el Sant Cugat medieval tots dos projectes amb el suport del Grup d'Estudis Locals de Sant Cugat
- Celebració del **XIXè Congrés d'arxivística i gestió de documents de Catalunya** amb diversos actes durant el mes de maig a Sant Cugat



difusió

preservació

estudi

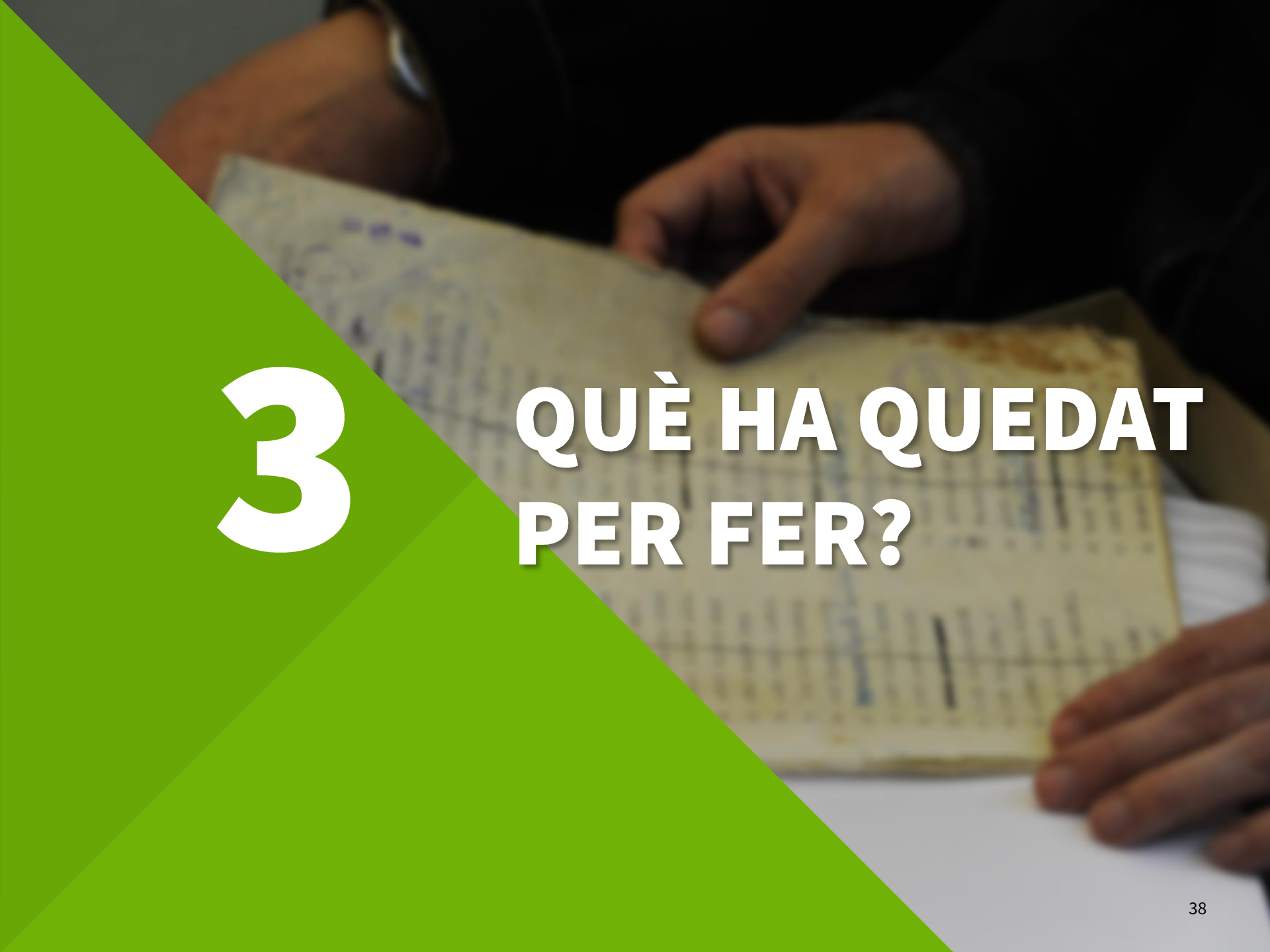
SECCIÓ D'ACCÉS, CONTROL I GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ



patrimoni
històric

traspàs de
coneixement



The background of the slide features a photograph of a person's hands holding a document with a grid-like structure, possibly a ledger or a form. A large, bright green diagonal shape overlays the left side of the image, creating a modern, graphic design. The text is overlaid on this green area and the document.

3

**QUÈ HA QUEDAT
PER FER?**

QUÈ HA QUEDAT PER FER?

- El Bon Govern i la Transparència difícilment són un destí, **són el camí i una forma d'arribar a bon port**
- **Revisió Codi Ètic**, funcionament Comissió d'Ètica i queixes
- **Millora del llenguatge administratiu:**
Si no ens entenen no es possible la transparència
- **Millora de l'Administració electrònica:**
Que tots els processos ofereixin agilitat i eficiència
- **Anonimització des de l'origen:**
Possibilitat d'un accés directe del ciutadà
- Avançar en la **digitalització de l'Administració**
Sense deixar a ningú endarrere
- **Les internalitzacions perdudes**

ètica

entenedor

millora

accès



AJUNTAMENT DE
SantCugat



santcugat.cat