

MEMÒRIA 2017

SUMARI

1.	DIRECCIÓ	2
1.1.	ORGANITZACIÓ I RECURSOS HUMANS	2
1.1.1.	Direcció Política i Tècnica	2
1.1.2.	Recursos humans	2
1.1.3.	Formació del personal	2
1.2.	RECURSOS ECONÒMICS	3
1.3.	GESTIÓ ADMINISTRATIVA	5
1.4.	PLA D'ACTUACIÓ MUNICIPAL	
2.	ACTUACIONS REALITZADES	9
2.1.	TRANSPARÈNCIA	
2.2.	INTEGRITAT	
2.3.	ORGANITZACIÓ	
2.4.	PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL	
2.5.	SABADELL ATENCIÓ CIUTADANA	



1. DIRECCIÓ

1.1. ORGANITZACIÓ I RECURSOS HUMANS

1.1.1. DIRECCIÓ POLÍTICA I TÈCNICA

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Càrrec	Nom
Regidora	Sra. Elena Hinojo Navarro
Cap de servei	Sra. Sílvia Godé Puyuelo

1.1.2. RECURSOS HUMANS

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Càrrec	Número de persones
Responsable de programa	1
Cap de secció	1
Cap negociat tècnic	1
Tècnic mitjà d'informació i comunicació	1
Tècnic/a mitjà/ana	2
Tècnica auxiliar de gestió	1
Informador/a-Tramitador/a	32
Administrativa	1
Auxiliar administratiu/va	5
Subaltern/a	2
Total	47

1.1.3. FORMACIÓ DEL PERSONAL

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Formació interna	Assistents
Actualització office	1
Atenció telefònica i comunicació	1
Diversitat sexual	1
Educació per a la salut de la veu	6
Elaboració de memòries de gestió	1
Equips de primera intervenció	1
Epsilon	1
Excel 2013	1
Gestió pressupostària	2
Guia d'usos i estils de les xarxes socials de l'ajuntament de Sabadell	1
Habilitats comunicatives i relacionals en la prestació del servei	3
Habilitats professionals	3
Noves tecnologies GIMP	1
Prevenió PVD	1
Primers auxilis	1
Procediment administratiu	5
Sicalwin i Firmadoc	1
Suport bàsic i desfibril·lador automàtic (DEA)	3
Taller de contenció emocional	3



Taller de govern obert per a comandaments	5
Taller de l'escola de l'esquena	3
Tècniques de distància emocional	3
Tècniques de redacció de documents	1
Formació externa	Assistents
Conferència "Organizational change as a play"	1
Conferència sobre la implantació de programes de compliance i marcs d'integritat institucional. La prevenció del delictes en el sector públic	1
Congrés digital 2017	1
El registre de grups d'interès a Catalunya	1
Garanties per a una protecció efectiva a la protecció de dades personals	1
Jornada "Lideratge amb valors"	1
La imatge corporativa en l'atenció a la ciutadania	1
Privacitat: una qüestió de democràcia	1
Taller sobre anàlisi i millora de processos	1
Reglament europeu de Protecció de Dades	1
2n Seminari Internacional de Transparència. El foment del bon govern	2

1.2. RECURSOS ECONÒMICS*

Les dades pressupostàries corresponen a l'orgànic 210 del Servei de Transparència i Organització. El pressupost corresponent al Servei d'Atenció Ciutadana per aquest mateix exercici forma part de l'orgànic 550 del Servei de Participació i Atenció Ciutadana.

1.2.1. ESTRUCTURA I EVOLUCIÓ DEL PRESSUPOST DE DESPESES LIQUIDAT PER CAPÍTOLS

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Capítol	Any			
	2014 Obl. Rec.	2015 Obl. Rec.	2016 Obl. Rec.	2017 Obl. Rec.
Capítol I	307.906,06€	294.265,12€	271.441,38€	239.374,70€
Capítol II	64.009,07€	34.720,47€	16.484,74€	15.475,90€
Capítol IV	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€
Total Servei	371.915,13€	328.985,59€	287.926,12€	302.087,24€

1.2.2. EVOLUCIÓ DEL PRESSUPOSTS ORDINARIS DE DESPESES I D'INGRESSOS LIQUIDATS

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Pressupost	Any			
	2014	2015	2016	2017
Despeses (Obl. Rec)	100%	-11,54%	-22,58%	-18,77%
Ingressos (DR's)	100%	0,00%	0,00%	0,00%

1.2.3. ESTRUCTURA I EVOLUCIÓ DEL PRESSUPOST DE DESPESES LIQUIDAT PER PROGRAMES

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Pressupost	Any			
	2014	2015	2016	2017
Programa 4920B	0,00€	45.217,36€	0,00€	0,00€
Programa 9206A	0,00€	168.484,16€	287.926,12€	302.087,24€
Programa 9206C	314.783,38€	0,00€	0,00€	0,00€
Programa 9250B	0,00€	68.616,65€	0,00€	0,00€



Programa 9261A	57.131,75€	46.667,42€	0,00€	0,00€
Total Servei	371.915,13€	328.985,59€	287.926,12€	302.087,24€

1.2.4. EVOLUCIÓ DEL PRESSUPOST ORDINARI SERVEI / AJUNTAMENT

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Pressupost	Any			
	2014	2015	2016	2017
Pressupost Ajuntament	163.126.201,11€	187.089.377,89€	172.107.488,94€	172.992.002,64€
Pressupost servei	371.915,13€	328.985,59€	287.926,12€	302.087,24€
% Servei / Ajuntament	0,23%	0,18%	0,17%	0,17%

1.2.5. EVOLUCIÓ DEL PRESSUPOST ORDINARI SERVEI / HABITANT

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Pressupost	Any			
	2014	2015	2016	2017
Habitants	207.444 hab.	207.814 hab.	208.246 hab.	209.931 hab.
Pressupost servei	371.915,13€	328.985,59€	287.926,12€	302.087,24€
P. Servei / habitant	1,79€	1,58€	1,38€	1,44€

1.3. GESTIÓ ADMINISTRATIVA

1.3.1. REGISTRE D'ENTRADA

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Registre	Any			
	2014	2015	2016	2017
Registre Servei	1141	1323	2014	3210
Registre Ajuntament	81.099	70.935	73.720	74.361
% Servei / Ajuntament	1,41%	1,86%	2,73%	4,32%

1.3.2. REGISTRE DE SORTIDA

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Registre	Any			
	2014	2015	2016	2017
Registre Servei	5	8	7	5
Registre Ajuntament	35.137	33.971	30.159	33.075
% Servei / Ajuntament	0,014%	0,023%	0,023%	0,015%

1.3.3. NOMBRE D'EXPEDIENTS DEL SERVEI

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Expedients	Any			
	2014	2015	2016	2017
Total expedients Servei	2447	2989	3691	5449

1.3.4 COMISSIÓ MUNICIPAL INFORMATIVA. PUNTS A L'ORDRE DEL DIA GENERATS PEL SERVEI

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Expedients	Any			
	2014	2015	2016	2017
Junta de Govern	0	1		2
Ple	2	3	6	5
Decrets	0		1	1
Punts informatius	0			1
Total Servei	2	4	7	9

1.4 PLA D'ACTUACIÓ MUNICIPAL (PAM 2017)

1.4.1 ESTAT D'EXECUCIÓ DE LES ACTUACIONS A 31.12.2017. PERCENTATGES I GRAU DE COMPLIMENT.

Total accions assolides **65%**
 Total accions lleu retard **28%**
 Total accions no iniciades: **7%**

OBJECTIU	Accions assolides	Accions amb lleu retard	Accions no realitzades
Objectiu 00.01.01 IMPLANTAR LA GESTIÓ DE L'ÈTICA PÚBLICA A L'AJUNTAMENT	50%	50%	—
Objectiu 00.01.02 FOMENTAR LA TRANSPARÈNCIA I EL RENDIMENT DE COMPTES EN L'ACTUACIÓ MUNICIPAL	56%	22%	22%
Objectiu 00.01.03 REVISAR EL REGLAMENT DEL SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES	100%	—	—
Objectiu 00.01.04 ACOMPLIR L'ACORD DEL PLE MUNICIPAL PERQUÈ L'AJUNTAMENT ES PERSONI COM A ACUSACIÓ PARTICULAR EN EL CAS MERCURI	100%	—	—
Objectiu 00.02.01 CONTINUAR MILLORANT EL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA	58%	42%	—
Objectiu 05.01.01 GESTIONAR UN PROCÉS DE RACIONALITZACIÓ DE L'ORGANITZACIÓ MUNICIPAL PERQUÈ RESPONGUI A LES NOVES NECESSITATS DE LA CIUTAT	75%	25%	—
Objectiu 05.01.02 GENERAR EINES I PROCESSOS PER A LA MILLORA ORGANITZATIVA	100%	—	—

El retard o dificultats en la realització de les accions indicades es deu a les següents causes:

1. Desenvolupament més lent del previst de fases inicials. Concretament:
 - a. Aprovació definitiva del Codi ètic, que es va allargar molt mesos en l'àmbit de la Comissió de Transparència, amb la voluntat de cercar el màxim consens possible. Finalment es va aprovar al Ple de Desembre. Algunes accions es deriven d'aquest reglament i no s'han pogut planificar fins aquest tancament, per exemple la comissió ètica.
 - b. Anàlisi de riscos de corrupció. Es van realitzar més sessions de les previstes inicialment, perquè els grups van acordar tractar el tema amb més temps. Això unit a la dificultat de quadrar agendes va endarrerir aquesta fase, i de retruc, les derivades (mapa de riscos, per exemple).



- c. Desenvolupament normatiu i interpretatiu. La Llei de transparència regula alguns àmbits de manera poc concreta i encara no n'hi ha un desenvolupament. El Govern estava treballant en un Reglament de Transparència, i en alguns casos estàvem a l'espera de la seva regulació. Aquesta tramitació es va aturar i per tant hem de generar criteris interpretatius propis (per exemple, el registre de grups d'interès).
2. Decisió de cancel·lació un cop realitzada l'anàlisi prèvia: Ordenança de transparència o material audiovisual.
3. Duplictat per error: avaluació de riscos de corrupció.

2. ACTUACIONS I ACTIVITATS REALITZADES

2.1. TRANSPARÈNCIA (9206A)

2.1.1. CATÀLEG D'INFORMACIÓ TRANSPARENT

Modificació de l'estructura i ampliació del Catàleg d'Informació Transparent, que ha passat **de 79 a 92 articles informatius**.
<http://www.sabadell.cat/images/transparencia/documents/cataleg.pdf>

L'avaluació del grau de compliment en el contingut i actualització dels articles ha arribat **al 93,88% de compliment positiu**.

2.1.2. PORTAL DE TRANSPARÈNCIA

Publicació d'una **nova versió** del Portal de Transparència, simplificant l'accés i afavorint els elements de cerca d'informació.
<http://web.sabadell.cat/transparencia>.

2.1.3. EINES DE VISUALITZACIÓ DEL PORTAL DE TRANSPARÈNCIA

Estudi per a la millora de les eines de visualització dels principals continguts del Portal. Els resultats de l'estudi es lliuraran durant el primer trimestre del 2018.

2.1.4. ACCIONS DE DIVULGACIÓ

Acte	Data	Assistents
(1) Jornada sobre la Llei de Transparència	30/05/2017	Directius
Taller de govern obert per a comandaments	27 i 28/06/2017 i 3/07/2017	Comandaments intermedis

(1) Van intervenir-hi l'Alcalde de Sabadell, la Regidora de Transparència, i el Secretari de Transparència i Govern Obert de la Generalitat, el Sr. Jordi Foz.

2.1.5. ACCIONS DE COORDINACIÓ I FOMENT DE LA TRANSPARÈNCIA CORPORATIVA

Desenvolupament d'informes i assessoraments sobre el contingut de la Llei, en especial en contractació, que ha permès identificar les necessitats de millora en la publicació d'informació i allotjar el Perfil del Contractant a la Plataforma de Contractació Pública de la Generalitat, que es farà efectiva el febrer de 2018.

Impuls i assessorament a les empreses municipals, que ha permès que disposin del seu propi Catàleg d'Informació Transparent i, en el cas de Promoció Econòmica, ja tingui publicat el portal propi.

2.1.6. CARTES DE SERVEI

Elaboració de les Cartes de Servei de diferents departaments, impulsant-ne la redacció, amb els criteris de la Guia de cartes de serveis de l'Ajuntament de Sabadell. Inclou també el mecanisme de rendició de comptes.

Cartes de servei aprovades	Nombre compromisos	Nombre d'indicadors
Medi ambient urbà	8	15
Prevençió i extinció d'incendis	7	10
Proveïment domiciliari d'aigua potable	8	9



Servei d'atenció i informació a les dones	8	9
Protecció Civil	4	6
Polícia Municipal	8	11
Salut	13	14
Promoció Econòmica	9	9
Escola d'Art Illa	13	14
Total	78	97

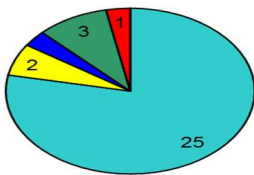
2.1.7. ACCÉS ELECTRÒNIC A LA INFORMACIÓ PÚBLICA

Posada en marxa de la sol·licitud d'accés a la informació pública amb **signatura digital**.

2.1.8. INFORME ANUAL DE SOL·LICITUDS D'ACCÉS A INFORMACIÓ PÚBLICA 2017

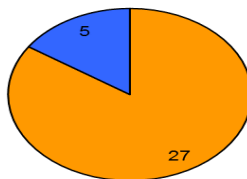
32 sol·licituds d'accés a informació pública i amb una mitjana de temps de resolució de 43 dies.

CANAL D'ENTRADA



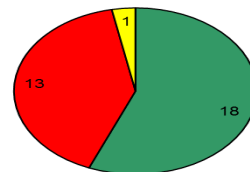
- Registre
- Registre telemàtic
- Comunicacions a l'Ajuntament
- Correus electrònics
- EACAT

PROCEDÈNCIA



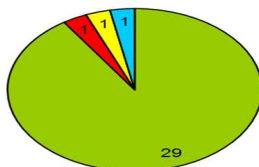
- Sabadell
- Fora de Sabadell

SOL·LICITANT



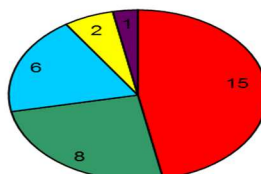
- Associacions
- Particulars
- Empresa

RESOLUCIÓ



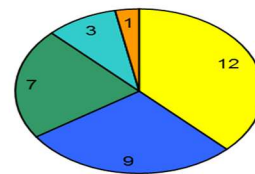
- Estimades
- Derivada a una altra administració
- Estimada parcialment
- En tràmit

ÀMBITS



- Normativa
- Contractació administrativa
- Economia i finances
- Convenis i subvencions

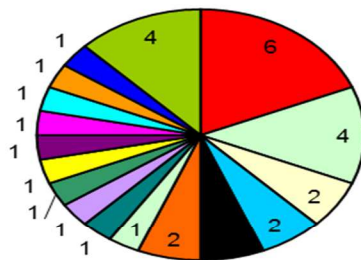
ÀREA MUNICIPAL



- Economia Innovació i Serveis Centrals
- Territori i Sostenibilitat
- Acció Social i Educació
- Promoció de la ciutat i participació
- Totes les àrees



DEPARTAMENT MUNICIPAL



- Urbanisme
- Sostenibilitat
- Policia Municipal
- Serveis Centrals
- Arxiu Municipal
- Agencia tributària
- Recursos Humans
- Educació
- Esports
- Serveis Econòmics
- Alcaldia
- Diversos departaments
- Llicències activitats
- Cultura
- Parcs i Jardins
- Acció Social
- Comerç, Consum i Turisme

2.1.9. SEU ELECTRÒNICA

Manteniment i actualització de les webs de la Seu Electrònica, Sede Electrónica i d’altres específiques vinculades, que contenen informació d’accés des de la web principal.

2.1.10. INTRANET MUNICIPAL

Manteniment i actualització diària de la intranet municipal, que inclou l’assessorament i la formació als gestors departamentals, així com la creació de comunitats virtuals.

2.1.11. TWITTER

Creació del compte de Twitter “Govern Obert”. El Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització s’ha encarregat d’administrar-lo.

2.2. INTEGRITAT (9206A)

2.2.1. RISCOS DE CORRUPCIÓ

Sessions d’avaluació i elaboració de la metodologia, amb treballadors de l’Ajuntament, per tal d’analitzar els riscos de corrupció a la nostra organització.

Grup de treball	Sessions	Total assistents
Presidència i Serveis Centrals	3	14
Drets de la Ciutadania i Promoció Econòmica	2	16
Cohesió Territorial	3	14
Espai Públic	2	14
Promoció de la Ciutat i Innovació	3	14
Totals	13	72

2.2.2. CODI ÈTIC DELS ALTS CÀRRECS DE L'AJUNTAMENT

Aprovació del Codi Ètic dels alts càrrecs de l'Ajuntament, que es va treballar en el marc de la Comissió de Transparència.
<https://seu.sabadell.cat/seuelectronica/d/CODIETICvf.pdf>

Després de l'aprovació inicial i del període d'exposició pública, les al·legacions es van resoldre amb l'aprovació definitiva, al Ple del passat 22 de desembre de 2017.

Al·legacions per part de:	Estimades	Estimades parcialment	Desestimades	Total al·legacions
Secció Sindical de Comissions Obreres	16	4	30	50
Oficina Antifrau de Catalunya	11	1	12	24
Totals	27	5	42	74

2.2.3. REGLAMENT DE LA SINDICATURA DE GREUGES

Aprovació definitiva del nou Reglament de la Sindicatura de Greuges Municipal, redactat per una Comissió creada a aquest efecte i negociat en el marc de la Comissió de Transparència.

2.2.4. CAS MERCURI

Impuls i garantia de l'exercici de l'acusació per part de l'Ajuntament en el judici del conegut com a "Cas Mercuri", preferentment com a acusació particular i en els casos de no admissió com a acusació popular.

2.3. ORGANITZACIÓ (9206A)

2.3.1. PLA DE TRANSFORMACIÓ ORGANITZATIVA

Redacció del Pla de Transformació Organitzativa, encarregat a l'empresa Auren, a partir de l'enquesta per l'anàlisi de percepció interna de l'organització i de l'informe del Pla d'Auditoria Organitzativa de la Universitat Pompeu Fabra, amb la presentació full de ruta estructurat i calendari dels 6 plans prioritaris.

Plans prioritaris
Recursos humans
Comunicació interna
Administració electrònica
Sistemes i tecnologia
Millora de processos

2.3.2. REORGANITZACIÓ

Assessorament i propostes de reorganització i participació en processos d'anàlisi i revisió d'estructures.

Programa d'intervenció comunitària i mediació.

2.3.3. ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

Participació en la Comissió d'Administració Electrònica.

2.4. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONALS (9206A)

2.4.1. PLA D'ACCIÓ PER A LA RESOLUCIÓ DE LES RECOMANACIONS I NO CONFORMITATS DE L'AUDITORIA DE 2016

Revisió de les clàusules informatives a la ciutadania, i dels annexos de protecció de dades personals (PDP) als contractes amb empreses que comporten tractament de dades personals.

Actualització dels tràmits sobre l'exercici de drets de PDP i compleció de la informació sobre el Registre d'Accessos i el Registre d'Incidències.

2.4.2. INVENTARI D'ACTIUS EN PROTECCIÓ DE DADES

Finalització de l'inventari d'actius en protecció de dades, per part de 23 serveis municipals, amb la descripció dels tractaments específics, en els quals s'emmagatzemen les dades físiques o telemàtiques, i amb la informació del personal encarregat de la seva gestió i tractament.

2.4.3. INSTRUCCIONS SOBRE PROTECCIÓ DE DADES

Dotació d'eines per a les bones pràctiques envers la protecció de dades personals, concretament, pel que fa a la documentació en paper, correu electrònic, xarxes de comunicacions, dispositius portàtils, accés, confidencialitat de la informació i sistemes d'identificació, anonimització i dissociació de dades en documents municipals objecte de cessió.

Són instruccions validades per la Comissió de Seguretat municipal.

2.5. SABADELL ATENCIÓ CIUTADANA (SAC) (9250A)

2.5.1. REFORÇ DEL SERVEI

Reforç del servei d'atenció ciutadana en campanyes puntuals.

2.5.2. GESTOR DE CUES

Agilització de cues d'usuaris, amb el nou sistema de gestor de cues, que té incorporat un dispensador d'autoservei. També permet utilitzar les pantalles com a element de difusió de la informació municipal.

2.5.3. CONSOLIDACIÓ TOTAL DE LA POLIVALÈNCIA

Assoliment, per part dels informadors i tramitadors, de diferents perfils tècnics, bàsicament, de padró municipal d'habitants i de tràmits fiscals, amb l'objectiu d'aconseguir una polivalència total en l'atenció al ciutadà.

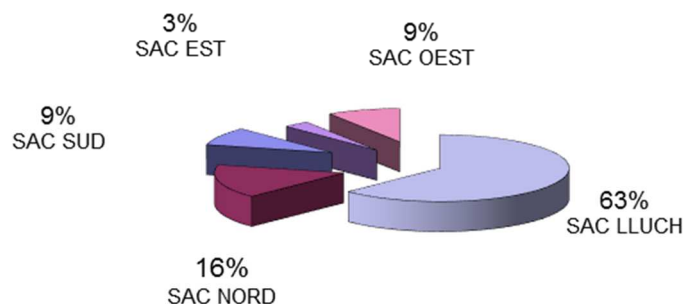


2.5.4. PERSONES ATESES* (Maig-Desembre)

Atenció persones per canal	Número persones
Telefònicament	90.842
Presencialment	113.271
Total	204.113

Atenció persones per oficina	Número persones
SAC Despatx Lluch	61.090
Recepció Despatx Lluch	8.985
SAC Nord	18.601
SAC Creu de Barberà	11.455
SAC Can Rull	10.480
SAC Torre Romeu	2.660
Total	113.271

ACTIVITAT PRESENCIAL
SAC LLUCH I OFICINES CARDINALS
2017



*Dades corresponents al període maig-desembre 2017.

No hi han dades de la resta de l'any, ja que es va substituir el gestor de cues, que permet ordenar millor els fluxos de persones que s'adrecen al nostre servei, i va entrar en funcionament plenament, al juny de 2017.

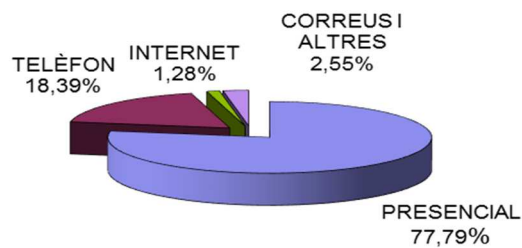
Les oficines cardinals tanquen al mes d'agost, dues setmanes al Nadal i per Setmana Santa.



2.5.5. ATENCIÓ PER CANALS[†]

Atenció per canals	Número d'atencions
Canal presencial	330.806
Canal telefònic	78.205
Canal internet	5.426
Canal correu i altres	10.838
Total	421.592

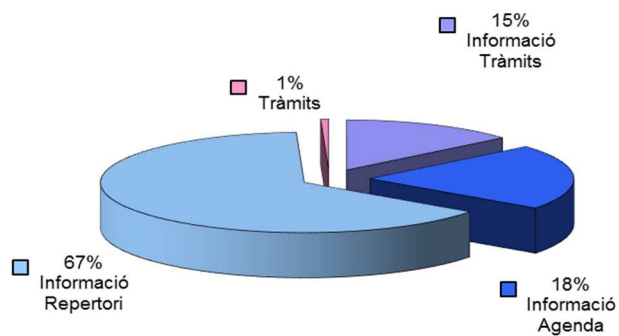
ATENCIIONS PER CANALS SAC 2017



2.5.6. CONSULTES A LA WEB DE L'AJUNTAMENT DE SABADELL

El total de consultes a www.sabadell.cat de la base de dades que gestiona el SAC és de 765.414 consultes.

CONSULTES I GESTIONS PER INTERNET 2017



[†] Tràmits, entrades registre, comunicacions, informació, cites prèvies, tràmits altres administracions, etc.