

SC+



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

INDICADORS 2010

SERVEIS INTERNS

Gabinet tècnic d'Alcaldia

juny 2011

SERVEIS INTERNS

2000 Direcció de Serveis Interns

		Resultat 2009	Proposta 2010	Resultat 2010
Indicadors d'Estructura				
Despesa Capítol I de l'Àrea	Milers €	2.663,58	2.663,58	2.683,78
Total d'ingressos gestionats	Milers €	1.385,22	1.385,22	1.119,27
Indicadors de Resultat				
Grau d'execució de la despesa	%	85,67	85,67	106,93
Grau d'execució dels ingressos	%	121,22	121,22	148,33
Desviació pressupostària despesa corrent	%		0,00	7,54

SERVEIS INTERNS

2003 Gabinet Tècnic de l'Àrea de S.I.

		Resultat 2009	Proposta 2010	Resultat 2010
Indicadors de Procés				
Aprovació liquidació	Data	23/03/2010	30/03/2011	31/03/2011
Aprovació Compte General	Data	29/11/2010	30/03/2011	01/10/2011
Aprovació inicial Pressupost	Data	27/10/2008	28/10/2009	29/03/2010
Remissió comptes Sindicatura	Data	15/11/2010	16/11/2010	02/01/2011
Expedients de modificació de crèdits	Nº	192	192	228
Grau d'execució de la despesa corrent	%	93,38	93,38	107,54
Grau d'execució de l'ingrès corrent	%	101,88	101,88	72,00
Grau d'execució d'inversions	%	46,89	46,89	113,77
Indicadors de Resultat				
Elaboració de la Memòria	Data	juny	juny	juny

SERVEIS INTERNS

2010 Tresoreria

		Resultat 2009	Proposta 2010	Resultat 2010
Indicadors d'Estructura				
Despesa financera s/pressupost	%	1,65	1,65	1,83
Despesa financera i d'amortització	Milers €	6.973	6.973	7.729
Tipus d'interés crèdit a llarg termini	%	3,65	3,65	2,80
Saldo mig dels fons líquids a tresoreria	Milió €	22.316,40	22.316,40	16.855,18
Import mig dels excedents de tresoreria rendabilitzats	Milió €	17.135,20	17.135,20	13.430,53
Indicadors de Procés				
Pagaments realitzats	Nº	9.780	9.780	9.241
Temps mitja de pagament a proveïdors Cap. II	Dies	82	50	85
Temps mitja de pagament a proveïdors Cap. IV	Dies	73	50	72
Indicadors de Resultat				
Despesa financera i amortització/habitant	€	56,22	56,22	61,60
Endeutament per habitant	€	511,49	511,49	639,86
Ràtio legal del deute viu (màxim 110%)	%	63,27	63,27	82,69
Ingressos rendabilització excedents de tresoreria	Milers €	813,64	813,64	371,00

SERVEIS INTERNS

2030 Recaptació

		Resultat 2009	Proposta 2010	Resultat 2010
Indicadors d'Estructura				
Ingressos per recàrrecs, interessos i costos	Milers €	545,00	545,00	379,09
Indicadors de Procés				
Domiciliacions	Nº	81.390	81.390	84.199
Diligències per embargament	Nº	4.818	4.818	4.813
Notificacions efectuades	Nº	85.831	85.831	34.151
Notificacions fallides i publicades al BOP	Nº	33.897	33.897	19.156
Import total constrenyiment	Milers €	6.830	6.830	7.312
Cobrament total tributs periòdics	%	88,77	88,77	85,87
Cobrament total tributs no periòdics	%	36,99	36,99	37,19
Import recaptat període voluntari	%	52,22	52,22	48,93
Import recaptat període executiu	%	6,49	6,49	4,16
Baixes	%	5,86	5,86	6,47
Pendent	%	35,42	35,42	40,44
Indicadors de Resultat				
Crèdits incobrables aprovats	Milers €	826,00	826,00	1.794,88
Prescrits aprovats	Milers €	561,00	561,00	76,86

SERVEIS INTERNS

2040 Gestió Tributària

		Resultat 2009	Proposta 2010	Resultat 2010
Indicadors d'Estructura				
Ingressos per actuacions inspectores	Milers €	440,39	441,39	210,78
Indicadors de Procés				
Aprovació padró IBI	Data	15/04/2009	15/04/2010	25/03/2010
Aprovació padró IAE	Data	16/09/2009	16/09/2010	23/09/2010
Aprovació padró IVTM	Data	25/02/2009	25/02/2010	17/02/2010
Aprovació padró Guals	Data	16/02/2009	16/02/2010	12/02/2010
Aprovació padró Quiosc	Data	16/02/2009	16/02/2010	12/02/2010
Expedients d'inspecció finalitzats	Nº	1.202	1.202	1.142
Indicadors de Resultat				
Anul·lacions	Nº	1.832	1.832	2.526
Devolucions	Nº	734	734	371
IIVTNU prescrites	%	2,54	2,54	3,10
Actes de disconformitat/inspeccions	Nº	15	15	10
Liquidacions aprovades (sense padrons)	Milers €	2.261,89	2.262,00	4.589,81
Expedients pendents de resolució	Nº	5	5	62

SERVEIS INTERNS

2300 Direcció de Recursos Humans

		Resultat 2009	Proposta 2010	Resultat 2010
Indicadors d'Estructura				
Despesa corrent gestionada Capítol I	Milers €	1.092,45	1.092,45	950,00
Despesa corrent gestionada Capítol II, IV i VIII	Milers €	243,84	243,84	243,00
Indicadors de Procés				
Aprovació de la Relació de llocs de treball	Data	15/12/2208	16/12/2009	26/04/2010
Convenis amb institucions educatives	Nº	14	14	15
Indicadors de Resultat				
Propostes presentades per aprovació del Ple.	Nº	16	16	15
Propostes presentades per aprovació Junta Govern Local	Nº	24	24	20
Alumnes en pràctiques	Nº	15	15	10
Acords amb interlocutors socials	Nº	7	7	7

SERVEIS INTERNS

2302 Formació i Desenvolupament

		Resultat 2009	Proposta 2010	Resultat 2010
Indicadors d'Estructura				
Hores aprovades en el Pla de Formació	Nº	9.741	9.741	10.300
Indicadors de Procés				
Formació organitzada per l'Ajuntament	Nº	30	30	30
Formació contractada externament	Nº	170	170	175
Assistents a la formació organitzada per l'Ajuntament	Nº	263	263	300
Assistents a la formació contractada externament	Nº	116	116	120
Total de temps d'alumnes en pràctiques	Hores	4.290	4.290	4.500
Indicadors de Resultat				
Total d'assistència a la formació de l'Ajuntament	Hores	6.247	6.247	6.300
Total d'assistència a la formació externa	Hores	3.494	3.494	3.500
Grau de satisfacció dels empleats en la formació rebuda	1 - 10	8	8	8
Temps de formació per treballador	Hores	18,00	18,34	18,00

SERVEIS INTERNS

2303 Reserves

		Resultat 2009	Proposta 2010	Resultat 2010
Indicadors d'Estructura				
Places reservades a la plantilla orgànica	Nº	34	34	34
Indicadors de Procés				
Places reservades que passen a estar en situació d'actiu	Nº	1	2	2
Places en actiu que passen a estar en situació de reserva	Nº	3	6	6
Indicadors de Resultat				
índex de places reservades sobre la plantilla orgànica	%	5,17	5,18	5,18

SERVEIS INTERNS

2310 Recursos Humans

		Resultat 2009	Proposta 2010	Resultat 2010
Indicadors d'Estructura				
Empleats	Nº	613	613	650
Places a la plantilla orgànica	Nº	658	658	670
Llocs de treball a la RLT	Nº	368	377	380
Total d'hores efectives	Nº	1.477	1.477	1.500
Indicadors de Procés				
Processos de selecció i/o provisió	Nº	16	21	15
Nomenaments interins i contractes temporals	Nº	88	178	110
Ajudes del Fons d'Acció Social	Nº		400	400
Jubilacions anuals	Nº	9	9	10
Jubilacions parcials	Nº	5	5	5
Expedients gestionats	Nº	458	477	500
Indicadors de Resultat				
Hores extres extraordinàries	Nº	12.988	12.988	12.599
Total de dies d'Incapacitat Temporal	Nº	12.114	12.114	14.252
Durada mitjana IT per empleat	Dies	34	34	30
Persones adherides al Pla de Pensions	%	99,19	99,19	86,93
Persones beneficiades dels ajuts socials	%	29,78	29,78	61,54

SERVEIS INTERNS

2340 Prevenció

		Resultat 2009	Proposta 2010	Resultat 2010
Indicadors d'Estructura				
Cost en RR HH en matèria de prevenció per treballador	€	561	561	561
Indicadors de Procés				
Exàmens de salut programats	Nº	435	433	450
Exàmens ginecològics programats	Nº	245	245	245
Vacunacions antigripals programades	Nº	108	108	100
Incidències en matèries de riscos gestionades	Nº	70	70	75
Llocs de treball avaluats	Nº	50	50	60
Hores lectives en formació de riscos	Nº	139	139	100
Hores realitzades amb el Comitè de Seguretat i Higiene	Nº	6	6	6
Indicadors de Resultat				
Exàmens de salut realitzades sobre la plantilla	%	63,67	63,67	61,59
Exàmens ginecològics realitzades s/. plantilla femenina	%	68,86	68,86	69,03
Vacunacions realitzades sobre la plantilla	%	15,70	15,70	10,00
Índex d'accidentabilitat laboral amb baixa	%	4,26	4,26	5,05
Índex d'accidentabilitat laboral sense baixa	%	9,26	9,26	8,00

SERVEIS INTERNS

2410 Contractació, Compres i Gest.Patr

		Resultat 2009	Proposta 2010	Resultat 2010
Indicadors de Procés				
Manteniment i edificis patrimonials	€	86.995,49	86.995,49	127.662,55
Manteniment i conservació d'habitatge públics	€	36.197,66	36.197,66	2.378,64
Despesa en material de tintes i toners	€	34.448,84	34.449,00	53.584,38
Despesa de tintes i tones vers total de material d'oficina	%	36	36	52
Despesa total en material d'oficina	€	98.874,80	98.875,00	102.622,33
Indicadors de Procés				
Habitatges destinats a l'arrendament	Nº	82	82	73
Locals destinats a l'arrendament	Nº	37	37	23
Concursos realitzats	Nº	2	2	6
Fotocòpies realitzades	Nº	2.590.350	2.590.350	3.341.670
Indicadors de Resultat				
Inmobles antics incorporats a Llibre d'Inventari Mpal.	Nº	9	9	0
Impressores suprimides/substituides per màquines multifunció	Nº	10	10	1
Reducció de despesa en material d'oficina	%	22,50	22,50	0,00

SERVEIS INTERNS

2420 Arxiu

		Resultat 2009	Proposta 2010	Resultat 2010
Indicadors de Procés				
Capses lliures i inventariades	Nº	674	674	1470
Llibres lliurats i inventariats	Nº	70	70	78
Consultes internes ateses	Nº	705	705	719
Capses/llibres avaluats i triats	Nº	508	1.068	865
Prestecs realitzats	Nº	1068	508	1408
Indicadors de Resultat				
Consultes externes ateses	Nº	163	163	101

SERVEIS INTERNS

2520 Servei de Sistemes d'Informació

		Resultat 2009	Proposta 2010	Resultat 2010
Indicadors d'Estructura				
Ordinadors	Nº	613	569	637
Ordinadors connectats en xarxa	Nº	613	569	637
Impressores	Nº	153	167	176
Indicadors de Procés				
Ordinadors adquirits	Nº	70	70	129
Impressores adquirides	Nº	8	0	0
Circuits PSE implantats	Nº	68	65	56
Llocs treballant amb PSE	Nº	404	400	415
Demandes de suport ateses	Nº	2.467	1.700	3.330
Persones amb signatura electrònica amb càrrec d'empresa	Nº	23	17	36
Indicadors de Resultat				
Dies del sistema aturat per problemes informàtics	Dies	2	0	0
Índex de rotació d'ordinadors	%	11,42	12,30	20,25
índex de rotació d'impressores	%	5,23	0,00	3,41
Índex resolució avaries de 2 dies o menys	%	75,96	80,00	91,08
Tràmits externs via web respecte els presencials	%	13,13	13,00	13,54
Expedients oberts PSE	Nº	88.577	88.000	80.185

SERVEIS INTERNS

2530 Gestió d'Assumptes Generals

		Resultat 2009	Proposta 2010	Resultat 2010
Indicadors d'Estructura				
Xifra població total	Nº	126.143	126.143	124.365
Població immigrant	Nº	30.159	30.159	29.574
Indicadors de Procés				
Demandes PMH	Nº	1.580	1.580	1.400
Processos automatitzats	Si/No	Si	Si	Si
Documents sortida	Nº	32.386	32.386	39.882
Documents entrada	Nº	46.457	46.457	44.593
Indicadors de Resultat				
Percentatge població immigrant	%	23,91	23,91	23,78
Reajustament població oficial amb dades INE	%	3,20	3,20	2,93
Temps de resolució d'expedients de baixes d'ofici PMH	Mesos	8	8	8
Temps de resolució d'expedients de baixes per caducitat PMH	Dies	8	8	8

SERVEIS INTERNS

2531 Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)

		Resultat 2009	Proposta 2010	Resultat 2010
Indicadors d'Estructura				
Cost del servei per habitant	€/habit.	5,50	6,00	5,60
Indicadors de Procés				
Atencions ciutadanes	Nº	239.404	245.050	251.211
Atencions presencials	Nº	206.000	208.000	230.967
Atencions per telèfon	Nº	22.000	22.000	10.006
Atencions per gestor	Nº	12.600	8.800	12.113
Tràmits per telèfon	Nº	80	70	70
Tràmits On-line	Nº	613	1.000	1.280
Tràmits d'internet	Nº	32	80	32
Tramitacions per conveni interadministracions	Nº	3.591	7.000	2.565
Consultes per e-mail	Nº	7.200	7.000	6.393
Documents pendent de regularitzar s/ LOPD	%	2	5	4
Indicadors de Resultat				
Queixes rebudes OIAC	Nº	230	250	246
Atencions sobre total població	%	190	200	200
Temps mitja d'espera de l'usuari a l'OIAC	Minuts	24	18	26
Temps màxim d'espera de l'usuari a l'OIAC	Minuts	80	30	85
Temps mitjà d'atenció a l'OIAC	Minuts	7	7	7

SERVEIS INTERNS

2532 Consergeria

		Resultat 2009	Proposta 2010	Resultat 2010
Indicadors de Procés				
Enviaments realitzats	Nº	737.642	737.642	578.749
Indicadors de Resultat				
Devolució de notificacions	Nº	1.700	1.700	1.283

SERVEIS INTERNS

2533 Consums de telèfons

		Resultat 2009	Proposta 2010	Resultat 2010
Indicadors d'Estructura				
Línies fixes	Nº	350	350	350
Línies mòbils	Nº	300	300	300
Línies amb ADSL	Nº	30	30	35
Línies de dades	Nº	0	0	0
Licències Blackberry	Nº	38	38	38
Línies RDSI	Nº	16	16	16
Cost total telefonia fixa	Milers €	240,12	160,76	184,10
Cost total telefonia mòbil	Milers €	144,55	145,00	147,81
Indicadors de Procés				
Incidències sobre telefonia fixa gestionades	Nº	480	480	500
Informes realitzats als serveis	Nº	11	11	15
Nou contracte de telefonía	Si/No	Si	Si	Si
Indicadors de Resultat				
Resposta entre partes enviats/resolts	%	100	100	100
Mòbils que superen els 60 €/mes	Nº	28	28	30
Mòbils que superen els 90 €/mes	Nº	43	43	96