

# LA MUNICIPAL

núm. 122

En evolució constant



Ajuntament de Barcelona

# SUMARI

**4**

Una nova versió de l'Ajuntament de Barcelona

**10**

Atenem la ciutadania per mitjà de més canals

**14**

Guàrdia Urbana en constant modernització, tant a nivell tecnològic com humà

**17**

Recursos humans: del SIP al SAP, i molt més

**20**

Serveis Socials Bàsics: un nou model d'atenció

**24**

Nova pauta organitzativa als districtes

**28**

Entrevista tècnics de barri

**31**

Inspeccions i llicències més unificades i pautades

**34**

Sostenibilitat, transversalitat i participació

**36**

Grup BIMSA en coordinació amb els districtes

**38**

Aplicacions informàtiques i noves infraestructures tecnològiques per a tot l'Ajuntament

**42**

Beneficis del Barcelona 2.0 per a la ciutadania

**44**

Agenda

**45**

Ofertes per als treballadors

# CRÈDITS

**Edita:** Ajuntament de Barcelona.

**Consell de redacció:**

Andreu Puig, *gerent municipal*  
Carles Arias, *gerent de Recursos Humans i Organització*  
Montserrat Filomeno, *gerent del districte Horta-Guinardó*  
Maria Rodríguez, *directora de Desenvolupament i Atenció al Personal*  
Rosa Pueyo, *coordinadora de la Xarxa de Comunicació i Qualitat*  
Ferran Martorell, *cap de Comunicació i Qualitat del Institut Municipal d'Educació de Barcelona*  
Esther Sust Novell, *cap de Comunicació i Qualitat. Gerència d'Educació, Cultura i Benestar*

**Direcció:** Maria Rodríguez

**Coordinació:** Marta Passola

**Coordinació publicitat i ofertes:** Montse Medina

**Redacció:** Toni Font, Belén Ginart i Pilar Fernández

**Fotografia:** Pepe Navarro

Coberta: Composició d'imatges de La Municipal 2008-2011, amb fotos de Txema Salvans, Pepe Navarro i Ricard Cervantes  
Fotografia de l'Alcalde: Carlos Spottorno  
Pàg. 9: Txema Salvans / pàg. 15: A. Palau, V. Martínez d'Op-Team / pàg. 22: Valentí Viñas / pàg. 35: Medi Ambient / pàg. 43 esquerra: Op-Team

**Disseny:** Lamosca

**Impressió:** Direcció d'Imatge i Serveis Editorials

D.L. B 14.742-1990

ISSN: 2013-8903 (Barc., Ed. impr.)

ISSN: 2013-8911 (Barc., Internet)

Imprès en paper reciclat

lamunicipal@bcn.cat

Març del 2011





**Jordi Hereu,**  
alcalde de Barcelona

### **Heu sabut respondre**

Arribem al final del mandat municipal i és hora de fer balanços. Pel que fa al conjunt del personal municipal jo ho resumiria en una sola frase: heu fet molt bé la vostra feina. Ha estat tal com estava segur que seria, i per això us ho vull agrair.

Un cop més, heu demostrat que l'Ajuntament compta amb una organització competent i un equip de professionals que cada dia feu palesa la vostra alta capacitat.

La vostra gestió es tradueix en millores palpables, reals i que incideixen directament en la vida dels barcelonins i de les barcelonines que, no ho oblidem, són els propietaris de la casa. A ells ens devem i, si ells no confien en la seva primera i més propera Administració, poca rellevància tindrien els guarismes i els informes de gestió, que, d'altra banda, han estat excel·lents.

En tot allò que els professionals i treballadors municipals heu fet, hi ha hagut sempre estímuls, solucions, respostes i propostes per contribuir a què els ciutadans i les ciutadanes de Barcelona, que cada dia exigeixen el bo i millor d'aquesta ciutat, tinguin un futur millor.

També us vull donar les gràcies en el seu nom. Sense l'ansia per assolir l'excel·lència, sense una actitud expressament proactiva, sense el rigor necessari per dur a bon port les accions més ambicioses, res no hauria estat possible.

Ens ha tocat viure temps difícils. La crisi ha colpejat durament molts dels nostres veïns i veïnes, i també ha demanat sacrificis als treballadors i treballadores municipals. Heu estat a l'alçada i amb la vostra feina heu ofert als ciutadans noves esperances, més seguretat i més oportunitats.



**Andreu Puig,**  
gerent municipal

Aquests quatre anys han estat uns anys de transformació. La ciutat i l'Ajuntament de Barcelona han hagut de lluitar en un entorn de dificultat econòmica i social, alhora que hem incrementat molt el volum i el nivell de serveis, i hem dut a terme un nivell ambiciós de programes i inversions.

A l'Ajuntament també hem assumit el repte d'avançar cap a un model de gestió modern, que doni millor resposta a les demandes actuals i que tingui recorregut per entomar els reptes futurs de l'Administració i de la ciutat. Per respondre a les necessitats i exigències actuals de la ciutadania i anar un pas endavant en les demandes socials, calia plantejar evolucions i canvis. Volíem millorar la capacitat d'actuació al territori i als barris, i aquesta voluntat de proximitat només podíem dur-la a terme definint un nou model de gestió, amb noves figures professionals i una nova manera de treballar entre districtes i sectors, i instituts i empreses.

També hem avançat molt en l'ús de les tecnologies en la nostra feina, per poder ser encara més eficients i tenir instruments per prendre millors decisions i donar més qualitat. El desplegament de noves eines informàtiques de gestió ha demanat també en la majoria dels casos un treball de revisió de procediments i una automatització dels processos, que han permès alliberar-nos d'algunes feines repetitives que aporten poc valor i alhora reduir el temps de tràmits i de gestió.

Com en tot canvi important, però, ha calgut l'esforç d'adaptació de tots. Ha calgut un procés de formació dels diferents col·lectius, hem hagut d'adaptar-nos a les noves organitzacions i procediments, i d'aprendre a fer ús de les noves eines i superar els problemes de funcionament que van sorgint i anem esmenant. Ara ja podem afirmar que estem en el camí correcte i estem començant rebre els resultats positius.

Vull agrair-vos la feina que heu fet i, sobretot, la vostra actitud i capacitat d'adaptar-vos al canvi, que fa possible la construcció d'un Ajuntament més modern i eficient per servir millor a la ciutat.

**BARCELONA 2.0****UNA NOVA VERSIÓ  
DE L'AJUNTAMENT  
DE BARCELONA**

**Fa quatre anys vam posar en marxa Barcelona 2.0, el model de gestió nascut sota la premissa que l'Ajuntament de Barcelona era capdavanter en polítiques municipals i en innovacions tecnològiques, i que havia de continuar sent-ho en els propers anys. El Barcelona 2.0 ha fet evolucionar la manera de fer de l'organització municipal i continuem sent l'Administració de referència per a moltes altres administracions**

L'impuls del Barcelona 2.0 va significar l'inici d'una nova etapa per a l'Ajuntament de Barcelona. El model de gestió implicava sobretot una nova concepció de com fer allò que fem, és a dir, una nova manera d'entendre la gestió i els serveis públics.

Els objectius que ens vam proposar requeien, d'una banda, sobre els ciutadans i les ciutadanes de Barcelona, que havien de gaudir de serveis de més qualitat i proximitat. D'altra banda, requeien sobre els treballadors i treballadores de l'Ajuntament, que havíem d'obtenir millores qualitatives en el treball.

Per aconseguir aquests objectius, el Barcelona 2.0 s'ha centrat al llarg de tot el seu desenvolupament en:

- Millorar qualitativament els serveis als ciutadans i en el compromís de tot l'Ajuntament en la millora i la transformació dels barris
- Donar un nou impuls a l'equilibri territorial, abocant tota l'organització cap als territoris
- Afrontar la modernització dels serveis, dels processos i de les tecnologies, dels quals l'Ajuntament ha estat pioner i referent.

Aquest procés evolutiu englobava la formació i l'enfortiment de les capacitats del personal municipal, de manera que fos una oportunitat per al desenvolupament professional i personal de tothom.

---

**CANVIS ORGANITZATIUS, D'EINES I DE PRESTACIÓ DE SERVEIS**


---

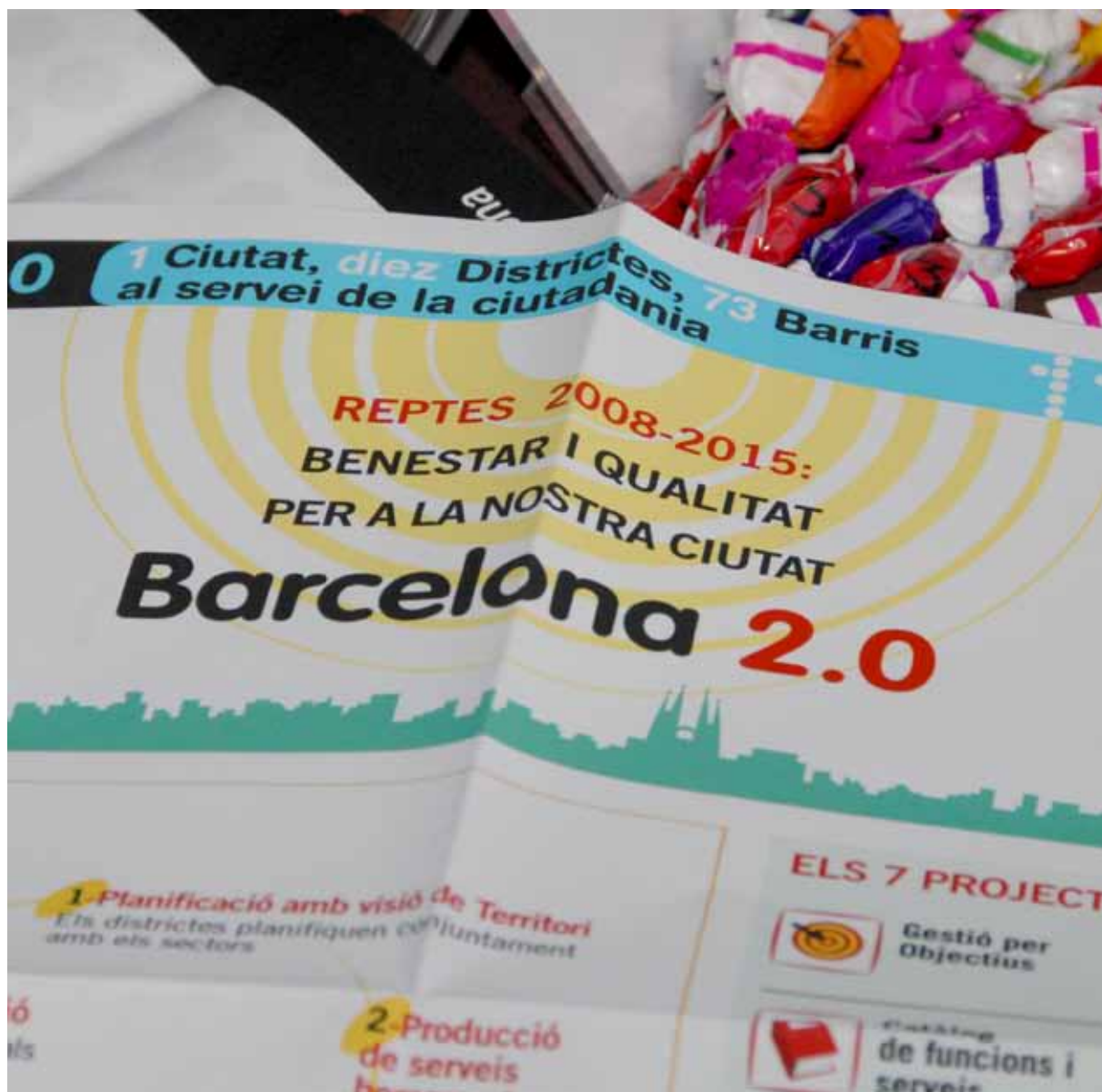
El nostre Ajuntament ha estat sempre una Administració de referència. Per continuar-ho sent

i poder assolir els nous reptes de la Barcelona actual, al 2007 ens vam proposar revisar com estàvem fent la nostra feina, posant focus en la qualitat per sobre de la quantitat, mirant tot l'Ajuntament cap al territori i posant l'Administració municipal a l'alçada de les tecnologies del segle XXI.

Vam decidir, així, que calia canviar la manera com prestem els nostres serveis i vam apostar per una renovada i reforçada concepció de la proximitat. Calia planificar amb orientació al territori, produint els serveis de manera comuna i dirigida, amb processos robusts i homogenis, però prestant els serveis des del territori.

Per fer-ho, era evident ajustar les funcions dels sectors, dels districtes, dels organismes autònoms i de les empreses municipals. Així, els sectors havien d'exercir la seva direcció sobre els ens municipals, empreses i consorcis que hi tenen adscrits perquè avancessin tots cap a la mateixa direcció. A més, els sectors havien de donar servei als districtes i territorialitzar la seva acció, a la vegada que els districtes s'havien d'organitzar cap a la prestació final de serveis des de la proximitat, i donar el salt dels 10 districtes als 73 barris.

Finalment, era necessari renovar els mitjans de treball, tant pel que fa a processos, que calia simplificar i agilitar en benefici de la ciutadania, com a l'establiment d'objectius de gestió clars i mesurables, com a la incorporació de tecnologia i innovació que ens permetés millorar en tot allò que fem.



#### **ELS VEHICLES DEL CANVI:**

#### **7 PROJECTES MOTOR I 10 PROJECTES SECTORIALS**

El vehicle per dur a terme aquesta transformació han estat els set projectes motors, que, recordem-los, són:

- Gestió per objectius
- Catàleg de funcions i serveis
- Model de gestió territorial
- Administració electrònica
- Relació amb la ciutadania
- Pla de sistemes
- Pla de recursos humans

Aquests projectes, transversals, que afectaven tota l'organització, han estat els que han servit d'impuls i motor de canvi.

D'altra banda, es van endegar diversos projectes sectorials, és a dir, de renovació d'àmbits específics de l'organització, com són:

- Model de serveis socials bàsics de Barcelona
- Nou model de llicències i inspecció
- Organització de BIMSA per donar servei als districtes
- Pla de proximitat de la Guàrdia urbana
- Execució homogènia d'obres pel Grup BIMSA
- Clima a Medi Ambient
- Model d'oficines d'habitatge
- Model de gestió de les instal·lacions esportives
- Definició del model de prevenció
- Organització dels serveis jurídics

## ELS 7 PROJECTES MOTOR

### Gestió per objectius

Amb aquest projecte motor s'ha establert una sistemàtica de gestió municipal que té uns objectius comuns per a tota l'organització, que es poden mesurar i avaluar, per a la qual cosa compta amb un únic sistema d'indicadors. En marcar-nos uns objectius i mesurar el seu grau d'acompliment, podem fer-ne el seguiment i sabem si estem complint amb la feina.

La Gestió per objectius, que es va posar en marxa al gener de l'any passat, permet relacionar, per tant, l'estat d'execució de les actuacions amb la despesa que es fa. I ho fa a través de dos programes, el de la Direcció per objectius –que defineix els objectius que ens hem de marcar i el sistema d'indicadors que hem d'establir per mesurar el seu acompliment– i el Pressupost per programes –amb el qual es controla la despesa feta, segons l'estat d'execució de les actuacions–.

El grau d'execució d'aquest projecte és del 95%



### El més destacable d'aquest projecte

- Posada en funcionament de l'eina de la Gestió per objectius. Inclou la creació de 12 mapes d'objectius per sectors amb 329 objectius i 1.372 indicadors per mesurar-los, i 1 mapa d'objectius comú per els 10 districtes. A més, compta amb un mapa total de Ciutat, amb 28 objectius i 161 indicadors cadascun.
- Formació dels 700 usuaris que utilitzen el sistema, definits en 4 grans rols i 3 específics.
- Informes de gestió mensual (adreçat a gerents i govern) de tots el sectors i districtes amb les dades i comentaris introduïts en el sistema de Gestió per objectius.
- Creació de nous atributs i nous estats per als indicadors i per als objectius per incrementar la capacitat d'anàlisi i reduir la possibilitat d'error en les especificacions dels indicadors (planificats o informatius; mensuals, trimestrals o anuals; manuals o automàtics).
- Pressupost inicial i obligat als objectius a través de la vinculació objectius-programes-activitats. S'han vinculat als objectius 1.600 combinacions de partides pressupostàries, aproximadament.

### Catàleg de funcions i serveis

És el mitjà que hem utilitzat per conèixer en profunditat què fem, és a dir, quines funcions i quins serveis prestem. També amb quin compromís, o sigui el nivell de qualitat que ens marquem per prestar aquests serveis, i com ho fem, per tant, amb quins processos. El nou Catàleg classifica objectivament les funcions i els serveis que l'Ajuntament presta o

pot prestar i recull el mapa de processos, és a dir, els procediments que s'han de seguir per fer cadascuna de les activitats pròpies de l'organització. També fixa uns acords de nivell de servei, que són els compromisos de qualitat que s'espera de les funcions de suport intern.

El grau d'execució d'aquest projecte és del 80%

### El més destacable d'aquest projecte

- Codificació i catalogació de tots els serveis i funcions del nostre Ajuntament
- Catàleg de tràmits per homogeneïtzar les formes de treball
- Detecció del 100% del processos claus i crítics a millorar

### Model de gestió territorial

El model de gestió territorial és el projecte motor que ens ha servit per apropar els serveis municipals als barris. Es fonamenta en una relació més coordinada i estreta entre els districtes i els sectors, mitjançant un treball transversal que implica diverses àrees. També en una planificació conjunta amb visió de territori, on els sectors dissenyen els serveis de forma estandarditzada i els presten, i els districtes

aporten el seu coneixement i supervisen l'acció sobre el terreny.

Aquest model ha suposat també la reorganització de l'estructura i de les funcions dels districtes, que han incorporat una nova figura professional, la del tècnic de barri, que és l'interlocutor dels serveis municipals al territori.

El grau d'execució d'aquest projecte és del 100%

#### **El més destacable d'aquest projecte**

- Disseny d'un nou organigrama, que redefeix les funcions dels sectors i dels districtes.
- Definició dels acords de nivell de servei dels districtes amb les gerències d'Acció social i ciutadania, Medi ambient i BIMSA.
- Creació de les quatre noves direccions als districtes, per reforçar les funcions de planificació estratègica al territori.
- 200 treballadors i treballadores municipals han canviat de lloc de feina i de categoria professional.
- Creació expressa de la figura del tècnic de barri per incrementar la relació de l'Ajuntament amb entitats, associacions i ciutadania dels barris.
- Constitució del Comitè executiu de districte i de la Taula de districte.

### Administració electrònica

Ha estat el projecte que ha generat més impacte a la nostra organització, ja que ha posat les tecnologies de la informació i la comunicació al servei dels processos de treball de l'Ajuntament, tant els interns com els externs. Hem començat a treballar amb expedients electrònics i, per tant, amb documents electrònics, signatures electròniques, factures electròniques,

etc. Tot plegat ens ha ajudat a reduir la utilització del paper i el temps de tramitació, i a fer la informació més accessible i transparent.

A més, hem posat en marxa un nou sistema multicanal (amb més canals de comunicació, com ara els punts BCN) i multimodal (amb més sistemes de comunicació, com el mòbil) de cara a la ciutadania.

El grau d'execució d'aquest projecte és del 75%

#### **El més destacable d'aquest projecte**

- Expedient electrònic de contractació: el contracte menor s'ha desplegat a tots els districtes i sectors. S'han definit els procediments d'oberts i negociat que s'estendran durant el 2011.
- Expedient electrònic de llicències d'obres: llicències telemàtiques des de la sol·licitud al portal de tràmits fins a la seva resolució i comunicació.
- Expedient electrònic de llicències d'ocupació de l'espai públic: desplegat per filmacions i procediment iniciat per mudances, grues, bastides i reserves d'estacionament.
- Expedient electrònic d'inspeccions: completat el desplegament a tots els districtes i a l'Oficina d'atenció ciutadana de la plaça Sant Miquel.
- Mòduls comuns d'administració electrònica: eDocument, eDecret, eRegistre, tauler d'edictes electrònics, eNotificació, factura telemàtica, eSignatura, ePagament.
- Mobilitat per al personal municipal: consolidació de l'ús de dispositius mòbils. PDA per a Guàrdia Urbana i Inspecció. Pilot d'ordinadors a 10 vehicles de la Guàrdia Urbana.
- Interoperabilitat: 36 serveis de consulta a dades d'altres administracions i està integrada amb 3 aplicacions (eContracte, eSubvencions i Acció Social).
- Ubiquïtat: nous serveis i canals electrònics. Es consolida la interacció amb la ciutadania a través del portal de tràmits i serveis, des de dispositius mòbils i amb el projecte Benvingut a Barcelona.



## Relació amb la ciutadania

La finalitat d'aquest projecte ha estat crear els sistemes de suport necessaris per endegar una nova relació entre la ciutadania i l'Ajuntament, més proactiva, transversal, multicanal i multimodal. S'han estandaritzat els criteris de prestació de serveis per a tota la ciutat i s'ha potenciat la marca Ajuntament. En aquest sentit, s'han col·locat a tots els edificis i equipaments municipals una senyalització externa que conté el logotip de la B de Barcelona i identifica l'immoble.

Tot plegat, l'objectiu del projecte de Relació amb la ciutadania ha estat oferir uns serveis de més qualitat, de facilitar i simplificar les gestions i els tràmits municipals a la ciutadania, a més d'avançar-nos a les seves demandes. A fi d'assolir-lo, entre d'altres, s'han dotat de noves eines als treballadors i treballadores que estan de cara al públic.

El grau d'execució d'aquest projecte és del 90%

### *El més destacable d'aquest projecte*

- Arquitectura de marca: nova ordenació i nova imatge de comunicació. Pautes per a tot el grup Ajuntament que milloren el reconeixement fàcil dels serveis de l'Ajuntament gràcies a la B retolada a les portes dels edificis municipals.
- Guies per canals: s'ha fixat un estil i to homogeni de comunicació i relació amb la ciutadania per a tots els canals (telefònic, presencial i autoservei) i serveis.
- Nova plataforma 010: ampliació d'oferta de serveis i horaris (24 hores x 365 dies/any).
- OAC multiservei: obertura de l'Oficina d'atenció ciutadana de la plaça Sant Miquel amb horaris ampliat i nous serveis. S'atén diàriament 500 persones de dilluns a divendres i 170 els dissabtes.
- Punts BCN: quioscos d'informació i tràmits. Desplegament dels caixers d'autoserveis instal·lats dins (26) i fora (2) de la xarxa de l'Ajuntament.

## Pla de sistemes

L'objectiu d'aquest projecte és desplegar les noves tecnologies i els nous sistemes d'informació i comunicació per dotar a l'organització i a la ciutadania d'eines que permetin innovar els serveis i la gestió municipal. La seva finalitat és aconseguir la qualitat,

proximitat i eficiència dels serveis amb una visió integrada. El Pla de sistemes és l'eina que garanteix la transversalitat dels sistemes tecnològics amb les diferents àrees municipals

El grau d'execució d'aquest projecte és del 88%

### *El més destacable d'aquest projecte*

- Pla de sistemes d'Acció Social: nou sistema d'informació d'Acció Social (SIAS) a 30 centres, gestió de cites i agenda professional, dispensador de cites, dispositiu centralitzat d'atenció telefònica, aplicació per a menjadors i sense sostre, copagament de servei d'ajuda a domicili, gestió de la nova Llei de la dependència, ajuts econòmics, sistema d'informació d'atenció a immigrants i gestió de beques de campanya de vacances.
- Pla de sistemes de Medi Ambient: sistema de gestió de la direcció d'Inversions i Espais Vials (Natura Inversions), control de qualitat del sistema de gestió de neteja i recollida de residus (NERU) i nova intranet.
- Pla de sistemes de l'Institut de Cultura: gestió d'actius i gestió de col·leccions dels museus.
- Sistema econòmic i financer: SAP Ecofin, sistema per a la comptabilitat pressupostària i financera, la tresoreria i tercers, la gestió d'inversions i la gestió dels expedients de contractació, subvencions i concessions.
- Pla de sistemes de Recursos humans: sistema de gestió del recursos humans que inclou els mòduls de nòmina, tramitació d'expedients, organització, administració, gestió del temps, pressupost i autoservei a la intranet municipal.
- Projectes de Seguretat i Mobilitat: nou sistema de gestió d'emergències, identificador punts de risc d'accidents, PDA de la Guàrdia Urbana i primer DataWarehouse.
- Infraestructures: segon CPD, intranet 2.0 i correu corporatiu.
- Societat de la informació: 337 punts Barcelona Wifi des de l'Ajuntament i 469 des de la via pública. Execució del 56% del projecte; ampliació de la xarxa municipal de fibra òptica i connexió de 14 nous centres a la xarxa corporativa.



## Pla de recursos humans

L'objecte que ha perseguit aquest projecte és el desenvolupament del potencial humà de l'organització per buscar el talent. El Pla preveia la reorganització de l'estructura dels recursos humans i de la funció dels seus responsables, i la posada en marxa un nou model de gestió de la selecció, que

ja s'ha fet. També la capacitat i el desenvolupament de les persones, projectes ja dissenyats, però no desenvolupats. La pretensió d'aquests canvis era rejuenir i tecnificar la plantilla, i impulsar la carrera professional.

El grau d'execució d'aquest projecte és del 90%

### El més destacable d'aquest projecte

- Desplegament dels nous mòduls de SAP: nòmina, pressupost, organització, gestió del temps, administració i els nous serveis per al personal i el comandament.
- Tràmit telemàtic per a la presentació als processos de selecció per part de la ciutadania
- Processos de provisió dels llocs associats al desplegament de la nova pauta organitzativa de districtes: 157 places, amb 497 aspirants.
- Enquesta d'opinió pública interna, *Tinc la paraula*, per conèixer l'opinió de tota la plantilla (participació del 35%) sobre els diversos aspectes de l'Ajuntament.
- Elaboració del Pla de millora global de l'Ajuntament que integra les 11 accions a fer per millorar els aspectes pitjor valorats a l'enquesta. A més, s'impulsen i coordinen l'elaboració dels 22 plans de millora dels diferents àmbits.
- Elaboració del Pla de formació com a eina de suport al desplegament dels canvis organitzatius, de millora competencial i d'actualització de coneixements.
- Nova eina d'aula virtual per al desenvolupament professional.



### L'ESFORÇ DE LA PLANTILLA

Hem treballat molt a fi de preparar l'Administració municipal per al futur, suportant un gran increment de feina. Quan vam iniciar el Barcelona 2.0 al nostre Ajuntament, ja sabíem que les persones que hi treballàvem havíem de fer un esforç important. L'activitat no ha parat en cap moment. Hem continuat fent la nostra feina i, mentre treballàvem, hem estat capaços de fer el canvi, d'incorporar les noves eines de treball, de reorganitzar-nos, d'adaptar-nos a nous processos... Com hem dit al llarg de tot aquest temps, "hem estat capaços de canviar el motor del cotxe amb el cotxe en marxa".

La suma d'aquests canvis a l'alt grau d'activitat assolit i a les dificultats de l'entorn socioeconòmic han suposat en molts moments *tensionar* l'organització. Assumir a la vegada la gran quantitat de feina i les dificultats pròpies del canvi han fet, fins i tot, que sovint no haguem gaudit prou del procés de canvi.

Tot i així, si bé al principi hi havia certa expectativa respecte a tot el que proposava el Barcelona 2.0, hem fet més coses de les que preveiem. I això ha estat així precisament perquè un cop vam començar a renovar algunes coses, es veia la necessitat real de renovar-ne unes altres. I al final, gràcies a aquest abocament i implicació, hem fet un canvi de gran abast.

### I DESPRÉS DEL 2.0, QUÈ TOCA?

Vistos els resultats dels 4 anys, podem estar satisfets. Ara cal plantejar-se com continuar, quines són les properes passes a donar. Podem dir que les bases del model estan assentades i que la gran majoria de projectes definits al Barcelona 2.0 s'han portat a terme, estan desplegats o en desplegament. Ara cal ajustar, corregir, completar i millorar-ne la qualitat.

Haurem de deixar passar el temps per aconseguir que s'estabilitzin les noves eines informàtiques i poder-ne desplegar de noves. Caldrà també continuar treballant per la proximitat amb els barris i potenciar la col·laboració entre districtes i sectors. Finalment, ens queda el repte de donar perspectiva personal i professional als treballadors i treballadores amb la carrera professional. ●



# ATENEM LA CIUTADANIA PER MITJÀ DE MÉS CANALS

Per adaptar els canals d'atenció a la ciutadania a les demandes que ens fan a l'Ajuntament, el personal de les Oficines d'Atenció Ciutadana hem incorporat un nou model de treball que ha comportat canvis organitzatius, la incorporació de més recursos i l'ús de noves eines tecnològiques

El camí cap al nou model d'atenció a la ciutadania ha demanat un esforç d'adaptació a una nova manera de treballar. Perquè totes les OAC funcionin d'una manera més homogènia, ha calgut reorganitzar-ne la dependència, posar en marxa nous canals, com els Punts BCN i nous tràmits al Portal de tràmits. També hem adoptat mesures per millorar l'atenció que fem des de les OAC, com l'ampliació d'horaris i la cita prèvia, i la remodelació de les oficines.

## **LES OAC DEPENEM DE LA DIRECCIÓ D'ATENCIÓ CIUTADANA**

Amb el nou model, les OAC hem passat a dependre orgànicament de la Gerència de Serveis Generals. Aquest canvi organitzatiu fa que ara totes depenem d'una mateixa direcció: la d'Atenció ciutadana. Això ha facilitat l'homogeneïtzació de protocols i criteris en alguns temes, i que totes les oficines, per tant, segueixin unes mateixes directrius. Això assegura que la ciutadania sigui atesa des de totes les OAC sota els mateixos criteris.

En aquest sentit, encara cal aprofundir en el suport

que la direcció ha de donar quant a la planificació i gestió dels equips de treball, per cobrir moments de punta de treball, i sobretot quan hi ha alguna baixa. De moment, ja hi ha 10 persones que són informadors "volants" que cobreixen baixes d'altres per malaltia, permís o assistència a formació.

## **UTILITZEM UNA NOVA APLICACIÓ PER FER EL REGISTRE ELECTRÒNIC**

El registre electrònic ha estat l'aplicació informàtica que s'ha posat en funcionament al llarg del darrer any a totes les OAC. Per bé que alguns ens sentim més còmodes i segurs en l'aplicació que utilitzàvem fins ara, d'altres considerem que l'Ariadna, que és el nom de la nova aplicació, té un ús més senzill i intuïtiu.

També en alguns casos fa preferent el sistema anterior la rapidesa en el funcionament. I és que ha calgut una mica de paciència durant els primers mesos d'utilització, que sobre la marxa ha calgut fer totes les correccions i millores a mida que s'han anat detectant. Passat el temps de rodatge previst, l'aplicació ha de tenir la rapidesa i l'estabilitat esperades.



L'Ariadna està connectada amb la resta de tecnologia que conforma l'expedient electrònic de l'Ajuntament. Això facilita que en el procés intervinguin

**Per bé que alguns ens sentim més còmodes i segurs en l'aplicació que utilitzàvem fins ara, d'altres consideren que l'Ariadna, que és el nom de la nova aplicació, té un ús més senzill i intuïtiu**

la signatura electrònica, els documents electrònics i també la integració amb altres aplicacions com la d'inspeccions, l'Autoritas. Això redueix costos quant a manteniment de les infraestructures tecnològiques de l'Ajuntament però també aconseguim que tota la informació es trobi més unificada.

---

#### **NOVES OFICINES**

Durant els darrers anys s'han renovat algunes oficines d'atenció ciutadania on treballem, com les de

Gràcia, Horta-Guinardó o Sant Martí. Hem ampliat l'horari d'atenció i les oficines són obertes els dijous a la tarda fins a les 20.00 hores. Si bé durant els primers mesos la ciutadania no venia a les tardes, ara veiem com s'ha anat incrementant en aquest horari.

També s'ha renovat l'OAC central de la plaça de Sant Miquel, que ara disposa d'espais més amplis i accessibles. A més, obre de dilluns a dissabte de 8.30 a 20.00 hores, s'hi atén en 7 idiomes i en llenguatge de signes, i s'ofereixen alguns serveis més que a les oficines de districtes, especialment en habitatge i en afers socials, assessorament jurídic i tràmits d'hisenda.

---

#### **CITA PRÈVIA**

Ara donem, des del juny del 2010, cita prèvia a totes les persones que volen fer tràmits sobre plusvàlues, llicències d'obres i llicències d'activitats. La cita es demana a través del 010 i es concerta per a un termini màxim de tres dies.

Això ha beneficiat la planificació i la distribució uniforme de les visites, i ha propiciat que el temps



L'OAC de Sant Miquel,  
l'OAC d'Horta-Guinardó,  
Punt BCN i l'OAC de  
Nou Barris

d'espera a les OAC amb cita prèvia sigui d'un màxim de 6 minuts. S'evita, per tant, el problema que representava que diverses persones es presentessin a darrera hora a l'OAC per fer aquest tipus de tràmits que demanen el seu temps.

#### **PUNTS BCN**

Els Punts BCN s'han distribuït pels diferents barris de la ciutat i a cada OAC en tenim un, com a mínim. Aquests caixers electrònics permeten que els ciutadans i ciutadanes puguin fer tràmits del padró i d'hisenda i obtenir informació sobre els diferents serveis municipals. L'entrada en funcionament dels Punts BCN també ajuda a descongestionar l'atenció personalitzada a les nostres OAC i reduir-ne l'espera.

**Ara donem cita prèvia a totes les persones que volen fer tràmits sobre plusvàlues, llicències d'obres i llicències d'activitats. La cita es demana a través del 010 i es concerta per a un termini màxim de tres dies**

Ens adonem que un dels reptes és aconseguir que la gent s'acostumi a fer-los servir. Hi ha moltes persones que encara es resisteixen a fer ús d'una màquina i que prefereixen adreçar-se al taulell d'atenció, encara que hi hagi cua. També hi ha moltes persones, generalment les persones grans, que per manca d'hàbit, tenen dificultats a l'hora d'utilitzar-les i necessiten que algú els ajudi.

#### **PORTAL DE TRÀMITS**

El portal de tràmits incorpora ja més de 100 tràmits que es poden fer a través d'Internet. Integren el registre electrònic i permeten l'ús de la signatura electrònica i annexar documents electrònics a la sol·licitud. Encara falta temps perquè veiem la disminució de càrrega presencial gràcies a la tramitació per mitjà del portal. De fet, encara es demanen presencialment molts volants de padró.

Fins ara, el tràmit realitzat a través del portal que ha alliberat més feina de les OAC són les sol·licituds a recursos humans per presentar-se a una convocatòria de selecció de personal. ●







**PERSONAL DE LA GUÀRDIA URBANA: 3000**

# GUÀRDIA URBANA EN CONSTANT MODERNITZACIÓ, TANT A NIVELL TECNOLÒGIC COM HUMÀ

La Guàrdia Urbana fa anys que posem constantment al dia les nostres eines i els nostres processos de treball. La policia de proximitat i eines com les PDA, els ordinadors instal·lats als vehicles (projecte Kepler) o el programa d'incidències Mycelium han repercutit tant a la feina dels comandaments com a la dels agents que patullem el carrer

Fa 8 anys, el 20% del personal de la Guàrdia Urbana ens dedicàvem a tasques que no eren estrictament policials, com són les administratives. Ara, en bona part gràcies a la tecnologia incorporada als nostres procediments de treball, som només el 8% de la plantilla els agents que continuem en les dependències. La resta ens dediquem a patul·lar amb les funcions pròpies de la Policia de Barcelona d'acord amb el model de policia de proximitat, és a dir, que destinem més temps a prestar servei a la via pública i a relacionar-nos amb comerciants, entitats i veïns dels barris.

També els responsables de la gestió dels serveis hem aconseguit millorar l'eficiència, la seguretat i la gestió dels equips, per exemple, assignant els incidents a les patrulles amb més rapidesa.

**POLICIA DE PROXIMITAT**

Al novembre del 2007 vam començar a desplegar la policia de proximitat als districtes de Ciutat Vella, Sants-Montjuïc i Sant Martí; es va ampliar al novembre del 2008 a Gràcia, Nou Barris i Sant Andreu, i va finalitzar al novembre del 2009 als



districtes de Les Corts, Sarrià-Sant Gervasi, Eixample i Horta-Guinardó.

Ara, després d'aquest temps, valorem que aquest increment de patrulles als barris i l'augment de temps dedicat a la relació amb tots els interlocutors veïnals han facilitat la prevenció, detecció i resolució de possibles conflictes. El diàleg i la mediació continuats han generat complicitats i han contribuït a poder ser més proactius que reactius en les nostres

### **Aquest increment de patrulles als barris i l'augment de temps dedicat a la relació amb tots els interlocutors veïnals han facilitat la prevenció, detecció i resolució de possibles conflictes**

intervencions, detectant fenòmens emergents i fent les accions preventives necessàries.

Ens ha estat molt útil també treballar transversalment amb altres àmbits de l'Ajuntament. És a dir, tenir mecanismes per assegurar la resposta, per exemple, per part de Serveis Socials o Medi Ambient, quan detectem un problema i la solució ha de venir per part d'aquests serveis.

---

#### **DENÚNCIES AMB PDA**

Fa uns anys, quan els agents de la Guàrdia Urbana multàvem amb les butlletes de paper, s'hi havien d'escriure les dades a mà i posteriorment una altra

persona les havia d'introduir en el sistema en cadascuna de les fases del procés de tramitació. Hi havia la possibilitat de cometre errors en la introducció de les dades i es podien perdre butlletes. S'havien de fer sovint fins a 5 procediments diferents per tramitar una sola denúncia, que trigava al menys 4 setmanes a notificar-se.

Des del 2007, fem les denúncies amb les PDA. Això fa que el registre de la denúncia sigui absolutament fiable, ja que quan els agents introduïm les dades al dispositiu en un sol dia passen directament a la fase de notificació. La utilització de les PDA també ens ha ajudat a reforçar l'autoritat en reduir els terminis de tramitació i les possibilitats d'error. D'altra banda, quan posem la denúncia, si el ciutadà o la ciutadana hi és present, fem la notificació a l'instant i podem donar-li l'opció a pagar-la en el moment. Això suposa un estalvi de diners per a la persona denunciada, i de paperassa i de temps per a tothom.

La PDA també ha permès l'enviament de les incidències detectades pels agents a la via pública, mitjançant l'IRIS, funcionalitat que ha reduït els terminis de reparacions, especialment en les qualificades com a urgents.

---

#### **ACCÉS A LA INFORMACIÓ EN EL MOMENT DE L'INCIDENT**

Des del passat febrer, els agents al carrer estem treballant amb ordinadors als nostres vehicles de







servei. Això permet reduir les comunicacions no urgents, disposar de la informació rellevant relativa a l'incident i confirmar el protocol d'actuació.

Actualment, gràcies a aquestes estacions de treball mòbils, els agents disposem instantàniament d'informació actualitzada, per exemple, en matèria d'obres (ACER), inspeccions o guals. També tenim accés al NIP-SIP i a la gestió de la flota. És a dir, les patrulles que prestem servei en aquests vehicles disposem pràcticament de tota la informació de què ja disposa l'operador de la Sala Conjunta de Comandament.

**Actualment, gràcies a aquestes estacions de treball mòbils, els agents disposem instantàniament d'informació actualitzada, per exemple, en matèria d'obres (ACER), inspeccions o guals**

També ens permet consultar a l'instant els procediments de treball que hem de seguir en cada cas o de l'històric dels incidents, i els antecedents i a altres informacions relatives al cas que estem tractant. Obtenir aquesta informació fa que puguem actuar amb més seguretat en les nostres intervencions. Per exemple, no ens situem de la mateixa manera davant d'una persona que ha estat detinguda anteriorment diverses vegades que davant d'una altra que mai no ha estat detinguda.

L'ordinador, fins i tot, ens permet redactar els informes dels incidents en el mateix lloc dels fets, ja que disposa d'un teclat connectat a la pantalla.

---

#### **INFORMACIÓ COMPARTIDA AMB LES ALTRES**

---

##### **ADMINISTRACIONS**

---

La tecnologia ens ha facilitat la comunicació i el treball transversal amb altres àrees de l'Ajuntament i amb altres administracions, com ara la Direcció General de Trànsit (DGT), el Servei Català de Trànsit (SCT) i els Mossos d'esquadra.

El 10 de novembre del 2009 l'aplicació informàtica anomenada Mycelium va substituir l'antiga aplicació de gestió d'incidències que ha fet servir la Guàrdia Urbana i Bombers durant els darrers 15 anys. Aquest nou programa informàtic ha suposat una millora enorme en la gestió dels incidents i emergències a la ciutat de Barcelona.

El Mycelium de Guàrdia Urbana té passarel·les informàtiques amb Bombers de Barcelona, Mossos d'Esquadra, Barcelona Serveis Municipals (BSM) i Mobilitat. Està en projecte la passarel·la amb el SEM.

Els operadors i els agents hem notat els beneficis en el dia a dia. Ara, per exemple, amb el nou programa, els serveis integrats a la Sala Conjunta treballen sota el concepte d'incident únic i podem compartir la informació acordada amb altres operadors. Podem veure alhora on i què estan fent totes les dotacions de la Guàrdia Urbana o Bombers, i també altres serveis assignats a un mateix incident. ●



**PERSONAL DE GESTIÓ DE RECURSOS HUMANS: 160**

L'equip del departament de Gestió econòmica i planificació de la gerència de Recursos humans i organització

# RECURSOS HUMANS: DEL SIP AL SAP, I MOLT MÉS

Amb el model Barcelona 2.0, la gerència de Recursos Humans i Organització ha incorporat dues oficines: l'Oficina d'Atenció al Personal i l'Oficina d'Atenció a les Gerències. La racionalització organitzativa s'ha fet de manera paral·lela i transversal a la posada en marxa d'una nova aplicació, el SAP. Ens ha costat molt aprendre a utilitzar-lo, però és una eina amb moltes més capacitats que el sistema antic, el SIP

La posada en marxa de la nova aplicació informàtica per gestionar de manera integrada i coordinada els recursos humans ha estat l'eix vertebrador que ha tingut molta incidència en l'organigrama de la gerència de Recursos Humans i Organització. Si bé al PAM ja es preveia la creació d'una Oficina d'Atenció al Personal, referent de totes les peticions i tràmits que inicia el treballador, es va posar de manifest la necessitat de crear també l'Oficina d'Atenció a les Gerències, referent en tot allò que demana l'organització. Ara treballem d'una manera molt coordinada i fluïda, gràcies també al treball exhaustiu de planificació i dimensionament de la plantilla municipal, que ens permet treballar amb criteris clars.

## UN SISTEMA ADAPTAT A LES NOSTRES NECESSITATS

Abans de la posada en marxa de la nova eina informàtica, hi vam estar treballant durant un any. Es tractava de fer que el sistema informàtic, molt generalitzat en el món de l'empresa i l'Administració, s'adaptés al màxim a les nostres necessitats, tot i que ens hauria agradat que encara ho fes més. De tot el potencial que permet, ja hem adaptat sis mòduls de manera simultània. Es tracta dels mòduls de nòmina, administració, gestió del temps, portal, organització i pressupost. Durant els propers mesos tenim previst incorporar també els mòduls de borses de treball, formació, selecció, avaluació, carrera, i estendre els mòduls de formació i selecció als

organismes autònoms i empreses públiques municipals que comparteixen l'acord de condicions.

La característica més destacable del SAP és que ens ofereix una eina de gestió integral. El sistema antic era bàsicament una base de dades, molt orientat a elaborar la nòmina, cosa que suposava moltes limitacions. Per a la resta d'àrees de treball havíem d'utilitzar altres sistemes. No era una eina àgil en el sentit que la informació estava molt compartimentada, en ocasions es trobava duplicada, i per accedir-hi havies de seguir rutes diferents. Ara, tot això s'ha unificat i ha permès que a totes les direccions de la gerència tinguem una visió global de la feina que es fa a Recursos Humans i Organització.

Ara també, gràcies als mòduls d'organització i gestió del temps, podem fer la gestió del personal d'una manera molt més completa. De fet, un dels impactes més visibles per al personal municipal és que, mitjançant el portal, podem consultar les nostres hores d'entrada i sortida, controlar la justificació de les absències, les vacances, etc.

Ara estem treballant en els mòduls de formació, selecció, avaluació i carrera. L'aplicació permetrà lligar la formació al nostre lloc de treball o autoavaluar el nostre desenvolupament. També podrem

seguir amb precisió els processos selectius en què participem.

Per poder generalitzar la sol·licitud de participació en els processos selectius de l'Ajuntament a través d'Internet hem posat en marxa una altra aplicació informàtica. L'aspirant s'estalvia desplaçaments i paperassa, i des de Recursos Humans ja no hem d'introduir manualment totes les dades, la qual cosa ens estalvia moltes hores de feina sense cap valor.

**Un dels impactes més visibles és que, mitjançant el portal, es poden consultar les hores d'entrada i sortida, controlar la justificació de les absències, les vacances, etc.**

El nou sistema informàtic basat en SAP es va estrenar al maig de l'any passat. Va coincidir amb les modificacions derivades de la retallada de sou als funcionaris i de la participació en la vaga general. Al mes següent hi havia la paga extraordinària. Va ser un inici ben complex, que ens va obligar a treballar més d'un cap de setmana i... més d'una nit!





### **SUPORT A LES PERSONES EN EL CANVI ORGANITZATIU**

Hem hagut de treballar de la mà del canvi intern que ha suposat el Barcelona 2.0. Les necessitats de formació i de comunicació que ha calgut atendre s'han multiplicat per tres amb puntes de treball molt elevades, atès que es posaven en marxa molts canvis a la vegada. Tot i que molts projectes han organitzat la seva pròpia formació (especialment els que engegaven aplicacions informàtiques), s'han dissenyat i executat moltes accions formatives adreçades a diferents col·lectius de l'Ajuntament que el canvi els afectava especialment, com és el cas del personal tècnic de barri.

### **Les dificultats pròpies de la posada en marxa d'una nova tecnologia han estat més fàcils de portar gràcies a la col·laboració que hem rebut per part de tota la xarxa de recursos humans de l'Ajuntament**

Hem procurat ser l'eina de suport que facilités la comprensió i l'aprenentatge dels nous projectes a les persones. Accions formatives, l'entorn virtual d'aprenentatge, jornades participatives, la nova intranet, la remodelació de La Municipal, el butlletí Barcelona 2.0, han estat les eines que hem gestionat per dur a terme aquest acompanyament en el canvi.

També per primera vegada a l'Ajuntament hem fet una enquesta d'opinió pública interna, a la qual vam posar el lema *Tinc la paraula*. Va significar preparar l'enquesta, els mecanismes perquè es pogués contestar en paper o per internet, assegurant

l'anonimat, analitzar els resultats i coordinar els 22 plans de millora dels diferents àmbits organitzatius i del Pla de millora general de l'Ajuntament.

Des de Prevenció de riscos laborals hem establert una xarxa de referents de prevenció a tot l'Ajuntament amb el personal designat. Aquestes persones ens han permès descentralitzar l'activitat de prevenció de riscos laborals a sectors, districtes i instituts, i fer-la més propera a les persones de l'organització.

### **RECOLZAMENT DE TOTA LA XARXA DE RECURSOS HUMANS**

Les dificultats pròpies de la posada en marxa d'una nova tecnologia, el potencial de la qual encara estem aprenent a explotar, han estat més fàcils de portar gràcies a la col·laboració que hem rebut per part de tota la xarxa de recursos humans. Ens han facilitat molt les coses, perquè només ens han traslladat els problemes quan els era impossible resoldre'ls per ells mateixos.

Volem treballar cada vegada més coordinadament amb ells. Hem previst un grup de treball virtual a la nova intranet perquè això potenciï la posada en comú de criteris, dubtes, etc.

### **QUÈ ENS QUEDA PER FER**

Durant els darrers quatre anys hem fet molta altra feina de la qual encara no han pogut gaudir les persones de l'organització. Així, a la Gerència hem treballat internament la definició d'un nou sistema d'ordenació de treball (SOM), i hem articulat els nous mecanismes de desenvolupament, selecció, avaluació i la carrera professional. La seva posada en funcionament ja només depèn de donar-li a la clau que posi en marxa el sistema. ●



# SERVEIS SOCIALS BÀSICS: UN NOU MODEL D'ATENCIÓ

**Els professionals que treballem en l'àmbit dels Serveis Socials Bàsics, que és el nivell més proper a la ciutadania i la "porta d'entrada" al sistema públic de Serveis Socials, en els darrers quatre anys hem viscut canvis tècnics, organitzatius i un increment de recursos i mitjans**

L'entrada en vigor de la *Llei de promoció de l'autonomia personal i d'atenció a persones amb dependència* l'any 2007 i de la *Llei de Serveis socials* al 2008 crea un nou context que estén els Serveis Socials a nous sectors de la població. A més del nou context legal, també les noves realitats socials ens exigeixen donar una resposta eficaç a les necessitats de la ciutadania.

Per afrontar aquests reptes, vam dissenyar un nou Model de Serveis Socials Bàsics. Els objectius eren millorar els processos d'atenció social i establir criteris compartits de ciutat, sensibles a la diversitat i particularitats de cada territori.

Per dur-lo endavant, hem desplegat una àmplia i sostinguda experiència de treball col·laboratiu. A més, l'Ajuntament ha aportat una gran quantitat de mitjans i recursos. S'han incorporat nous professionals (hem passat de ser 481 a 610), s'han reformat i creat nous centres de serveis socials (han passat de 34 a 39) i al gener del 2010 es va crear l'Institut Municipal de Serveis Socials per gestionar la xarxa de centres de Serveis Socials Bàsics de la ciutat.

## **L'EQUIP DELS CENTRES DE SERVEIS SOCIALS**

Els equips dels centres de Serveis Socials estan formats per una figura de direcció, treballadors/es socials, educadors/es socials, psicòlegs/gues i administratius/ves especialitzats en Serveis Socials. Complementen i reforcen el treball de l'equip altres

figures professionals externes (els/les advocats/des, treballadors/es familiars, mediadors/es interculturals, etc.)

Després d'un procés de formació i de reorganització dels equips dels centres de Serveis Socials, durant el 2010, es va posar en funcionament el nou circuit d'atenció, que s'articula a partir de tres unitats d'atenció: la unitat de gestió administrativa (UGA), la unitat de primera atenció (UPA) i la unitat de seguiment, tractament i atenció col·lectiva (UGA). Ha calgut definir criteris i pautes per reforçar els nexes entre aquestes unitats i la circulació de casos dins del circuit. També cal destacar el catàleg de serveis que defineix 40 serveis d'atenció individual i familiar i 12 serveis d'atenció col·lectiva. És una eina bàsica per als professionals i una garantia de transparència i equitat des del punt de vista de la ciutadania.

En el pla organitzatiu, s'han unificat els horaris d'atenció i s'han definit els espais de treball intern de l'equip per aprofitar al màxim les contribucions de cada perfil professional i la interacció entre ells. S'han dissenyat, desenvolupat i avaluat els Plans d'Acció Social territorial (PAST) i actualment s'estan dissenyant les programacions de cada centre de Serveis Socials.

Finalment, s'han incorporat noves eines informàtiques, com el Sistema d'Informació d'Acció Social (SIAS), l'Agenda de gestió i sistema de cita prèvia,





i el Dispositiu d'Atenció Telefònica Centralitzat (DATC). Actualment tots els equips ja utilitzem les noves eines i ens hi estem familiaritzant. Una altra eina informàtica de gran utilitat ha estat el Portal del professional, en marxa des del 2008, que funciona com una oficina virtual per a tot el personal dels Serveis Socials municipals.

---

#### **DIRECCIONS DELS CENTRES DE SERVEIS SOCIALS I DIRECCIONS TERRITORIALS**

---

A partir de l'any 2008 i durant tot un any, les 34 direccions dels centres de serveis socials vam participar en un pla de desenvolupament directiu. Aquest pla va abordar la formació, l'aplicació a cada centre dels aprenentatges adquirits, el treball en equips de projecte per definir operativament alguns aspectes del model i l'acompanyament per valorar l'assoliment de les fites fixades per cada participant. Ha estat un procés que ens ha servit per fer-nos nostre el projecte, per reafirmar el nostre paper d'impuls i lideratge en el procés de canvi, i per cohesionar-nos i enriquir-nos mútuament com a col·lectiu, compartint les nostres experiències i bones pràctiques. Les direccions territorials també han participat durant més d'un any en un altre Pla de desenvolupament directiu.

Aquests processos han estat clau per liderar el desplegament a tota la ciutat d'alguns elements del nou Model per part dels Equips d'Implantació de

Projecte (EPI), formats per les direccions territorials i de centre de cadascun dels deu territoris, i que ha comptat amb el suport de l'equip de la Direcció Tècnica d'Acció Social.

**S'han incorporat nous professionals (hem passat de ser 481 a 610), s'han reformat i creat nous centres de serveis socials (han passat de 34 a 39) i es va crear l'Institut Municipal de Serveis Socials per gestionar la xarxa de centres de Serveis Socials Bàsics de la ciutat**

Abans de posar en marxa el model a tota la xarxa de centres, els aspectes bàsics del Model van ser provats en tres centres: Barceloneta, La Marina i Dreta-Fort Pienc. L'avaluació ens ha permès aprendre i revisar alguns aspectes o incorporar-ne de nous.

---

#### **PERSONAL ADMINISTRATIU**

---

La Unitat de Gestió Administrativa (UGA), és una de les tres unitats de treball del circuit d'atenció i suposa una novetat molt important. Ara, el personal administratiu, a més de les tasques de suport administratiu d'ordre intern, també assumim les d'atenció al públic. Tenim un paper molt rellevant a l'hora





de millorar l'accés a l'atenció i de donar suport al personal tècnic dels equips.

Un aspecte clau de la posada en marxa de les UGA ha estat, a més de la formació que hem rebut, el dispositiu d'atenció telefònica centralitzat, que ens ha reduït molt la dedicació a l'atenció telefònica i ens ha facilitat les condicions per dur a terme la resta de funcions. Per desenvolupar la funció d'atenció al públic han estat de gran ajuda els protocols que unifiquen la resposta o actuació adient en cada situació, i altres suports com ara la senyalètica dels centres i el nou sistema dispensador de cites, que ajuden a ordenar l'arribada de persones al centre.

---

#### TREBALLADORS I TREBALLADORES SOCIALS

---

Els treballadors i les treballadores socials som el col·lectiu majoritari als Serveis Socials Bàsics i el que s'ha incrementat de forma més important en aquests darrers anys, sobretot, arran de l'aplicació de la *Llei de promoció de l'autonomia personal i d'atenció a persones amb dependència*.

**El model ens permet diferenciar les modalitats d'atenció, segons la tipologia de situacions que atenem i crea condicions per al treball interdisciplinari amb la resta de l'equip**

El model de Serveis Socials Bàsics, a partir del nostre treball a la unitat de primera atenció (UPA) i a la de seguiment, tractament i atenció col·lectiva (USTAC), ens permet diferenciar les modalitats d'atenció, segons la tipologia de situacions que atenem i crea condicions per al treball interdisciplinari amb la resta de l'equip. Tot i que l'atenció individual-familiar ocupa un percentatge important de la nostra feina, també participem en projectes grupals, comunitaris i de treball en xarxa.

L'impacte de la crisi en aquest darrer període s'ha fet evident en el tipus de demandes que atenem i, per

aquest motiu, s'han definit criteris per valorar i adjudicar recursos que responguin a les noves necessitats.

---

#### EDUCADORS I EDUCADORES SOCIALS

---

Per situar el rol, funcions i posició del col·lectiu d'educadors i educadores socials en els equips d'atenció social bàsica, i també en el treball que fem amb l'entorn, s'ha definit tècnicament i organitzativament un model d'atenció socioeducativa.

**Com és natural, no tot ha estat fàcil; durant el camí, hem trobat dificultats i hem hagut d'invertir molts esforços que, mica en mica, veiem que donen resultats i ens estimulen a continuar avançant**

Aquesta definició posa en valor la nostra contribució als equips, especialment, en l'àmbit de l'atenció a infants, adolescents i joves, que és el col·lectiu que es prioritza, en el nou marc social i tenint en compte l'actual context normatiu. També es prioritza el medi obert i les intervencions més proactives i orientades a la prevenció.

---

#### PSICÒLEGS I PSICÒLOGUES

---

Els psicòlegs aportem un *plus* important als equips, ja que hi incorporem la perspectiva psicosocial i treballam en els equips en l'atenció directa (tant individual-familiar, com en projectes grupals, comunitaris i de treball en xarxa) i fem suport i assessorament.

En el marc del Model de Serveis Socials Bàsics, s'ha definit el nostre rol i funcions, seguint criteris tècnics i organitzatius compartits que orienten la nostra tasca. Actualment, aquesta definició de l'atenció psicosocial en els equips d'atenció social bàsica està en procés d'implantació.

---

#### MOLT DE CAMÍ PER ENDAVANT...

---

Quan mirem en perspectiva tot el camí recorregut en relativament poc temps, veiem que ha requerit dels equips un gran esforç i nous aprenentatges, que han conviscut amb el repte diari de continuar atenent en les millors condicions a la població que accedeix als serveis i que ja ha començat a veure les millores. Com és natural, no tot ha estat fàcil; durant el camí, hem trobat dificultats i hem hagut d'invertir molts esforços que, mica en mica, veiem que donen resultats i ens estimulen a continuar avançant.

Hem après els beneficis del treball sistemàtic, rigorós i compartit, la importància de tenir cura dels processos i de tothom qui participa en ells, de ser flexibles i creatius, de superar la tensió que necessita sempre tota transformació, i d'entendre que tan important com fer nous passos és consolidar els ja donats. ●

**PERSONAL DE DISTRICTES: 1000**

Personal del districte  
de Ciutat Vella

Pàgina següent: Personal  
del districte de Les Corts

# NOVA PAUTA ORGANITZATIVA ALS DISTRICTES

**El nou model de gestió territorial ha implicat una redefinició de les tasques dels districtes i dels sectors. Els districtes hem estrenat organigrama, amb quatre noves direccions i noves figures professionals. El model ha afavorit la proximitat però encara precisa ajustos, especialment en la relació amb els sectors**

El nou Model de gestió territorial ha suposat una transformació en el funcionament organitzatiu de l'Ajuntament. Aquest canvi ha ordenat les funcions dels districtes i dels sectors en aquells punts on la relació quedava més desdibuixada. A més, amb la creació de les quatre direccions i les noves figures professionals es va reforçar l'estructura dels districtes per avançar en el treball de proximitat, més adreçat cap als barris. Amb l'estructura anterior era més difícil fer aquest avenç.

## **RELACIÓ ENTRE SECTORS I DISTRICTES**

Un dels objectius del model de gestió territorial era racionalitzar i homogeneïtzar les funcions a fer pels sectors i els districtes de l'Ajuntament. El model va fer un nou repartiment de tasques entre els sectors i els districtes, a fi d'aconseguir una major penetració

al territori. Es van redistribuir, per tant, les competències, i amb el nou disseny, els sectors planifiquen

**El model va fer un nou repartiment de tasques entre els sectors i els districtes, a fi d'aconseguir una major penetració al territori**

a partir d'una visió global de la ciutat, tot consultant els districtes. Per la nostra banda, en tant que bons coneixedors dels barris, participem en aquesta planificació global i intervenim sobretot en la del nostre territori, on a més donem servei. Si bé alguns serveis han passat a dependre dels sectors (com les oficines d'atenció ciutadana, els centres de serveis socials, els arxius, etc.) els districtes incidim en la





planificació, en la decisió i en la distribució de recursos d'allò que decideixen els sectors.

Però aquest repartiment de tasques i la relació entre els sectors i els districtes encara és un dels aspectes que s'ha de treballar més. Per bé que hi ha hagut avenços en la relació, sobretot pel que fa a la interlocució entre ambdós agents, cal que hi hagi una millora pel que fa a la planificació, generar una metodologia, una millor sistemàtica i aprofundir en els acords de servei.

La sensació que tenim als districtes és que els sectors encara no han acabat d'entrar en el nou model, a excepció d'Acció social i ciutadania, Medi ambient i BIMSA, amb qui, a partir de l'establiment dels acords de nivell de servei, treballem de manera coordinada en les grans actuacions i campanyes que es duen a terme a la ciutat. Temes com les pilones de

recàrrega de vehicles elèctrics, la disminució del soroll, les construccions d'aparcaments soterranis o els nous projectes urbanístics, entre molts d'altres, estan consensuats i pactats entre els sectors i els districtes de la ciutat.

### **És molt important arribar a establir els acords de servei amb tots els sectors**

És molt important arribar a establir els acords de servei amb tots els sectors, sinó pot passar que, a vegades, no atenguin les nostres demandes amb l'agilitat requerida, per exemple, per poder donar informació als veïns sobre un tema concret. Ens agradaria, en aquest sentit, tenir més marge per incidir en la presa de decisions, en sintonia amb el

major pes específic que el nou model d'organització territorial preveia per als districtes.

#### **NOU ORGANIGRAMA**

A fi d'assumir els nous objectius, els districtes vam estrenar un nou organigrama. Es van crear les quatre direccions i es van incorporar noves figures professionals. El nou model ha permès canviar de lloc de feina i de categoria professional a prop de 200 treballadors municipals. Calia cobrir les places dels directors, tècnics de barri, caps de projecte de serveis a les persones, tècnics de prevenció i participació, responsables de llicències i caps de projectes jurídics. Per acabar de complir amb els requeriments de la

### **Hem comprovat que ara els districtes som clarament l'espai d'interlocució amb els barris i hem reforçat la proximitat amb la ciutadania**

nova pauta organitzativa, necessitem fer un procés que requereix de temps, ja que els relleus comporten certes dificultats.

Considerem positiva aquesta *sotragada* a nivell de recursos humans, ja que en molts casos ha estat beneficiós el fet que les persones hagin passat a fer altres funcions, perquè han pogut aportar molt més amb la seva feina actual que en l'anterior, pròpia del model dissenyat al 1993 que ja s'havia esgotat.

D'altra banda, veiem que encara cal afinar més en el llinar de les funcions i competències de les direccions de Territori i d'Atenció a les persones que, en alguns casos, les hem hagut de delimitar sobre la pràctica.

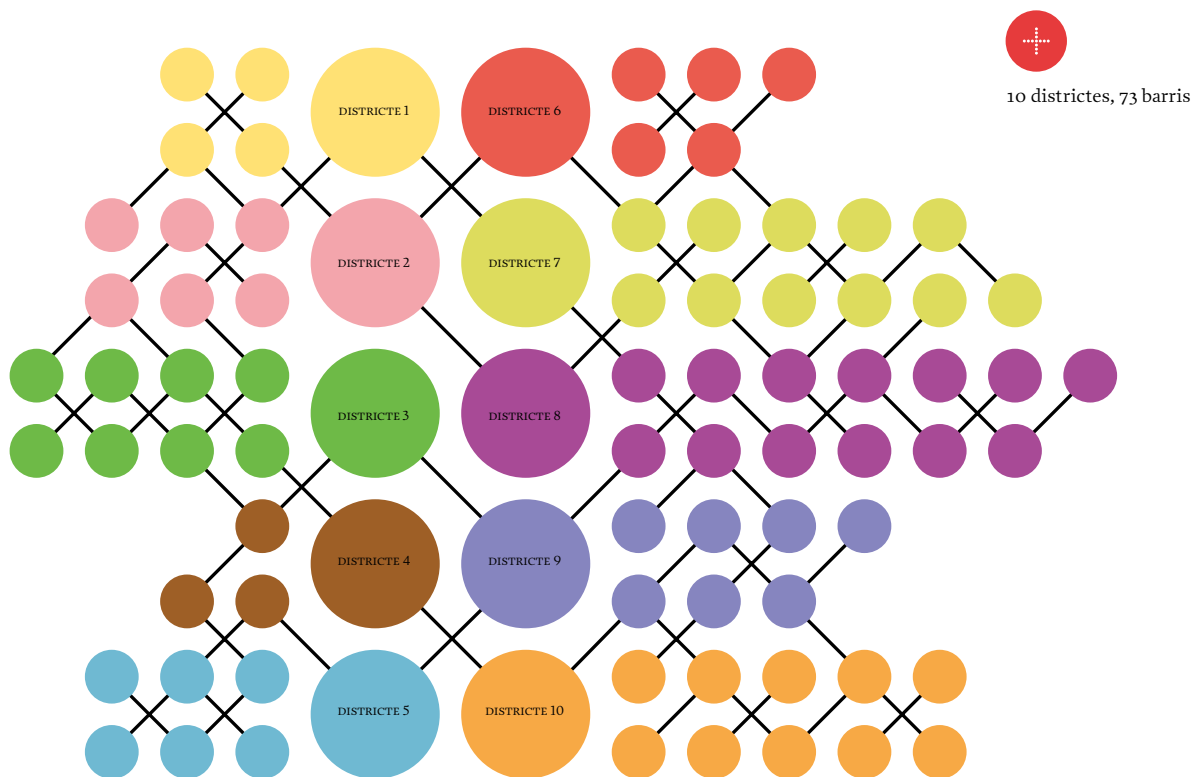
Finalment, les direccions de Serveis Generals considerem que caldria tecnificar el personal que hi tenim adscrit, igual que s'ha fet amb la resta de direccions i tal com estava previst en el model.

#### **PROXIMITAT AL TERRITORI**

En la pràctica, hem comprovat que ara els districtes som clarament l'espai d'interlocució amb els barris i hem reforçat la proximitat amb la ciutadania. El redisseny ens ha permès ser més a prop dels ciutadans i ciutadanes del nostre territori. Hem aconseguit tenir un coneixement privilegiat dels barris i complicitat amb el teixit associatiu. Els òrgans consultius (comissions consultives, consells de barri, etc.) s'han multiplicat i hem aconseguit un altíssim nivell de participació. En aquest sentit, considerem que el proper pas és repensar els sistemes de participació actual, tant pel que fa a la quantitat com als objectius que es persegueixen.

El tècnic de barri ha estat la figura creada expressament per incrementar la relació de l'Ajuntament amb entitats, associacions i ciutadania dels barris. Les 65 persones que ocupem aquest lloc de treball vam iniciar la nostra nova funció amb entusiasme i hem anat ajustant les expectatives amb la pràctica. Som els que tenim el contacte directe amb el ciutadà,





els que escoltem les seves peticions, problemes i suggeriments. Podem dir, que ens hem convertit en les *antenes* del districte als barris, per detectar què hi passa, quines necessitats concretes tenen les entitats i els veïns. Som presents en tots els òrgans de participació ciutadana, especialment en els consells de barri. Ens correspon elaborar i seguir els plans estratègics per a cada barri i coordinar les lleis de barri i desenvolupar els plans comunitaris. Ens cal una mica de temps perquè s'acabi de reforçar la nostra capacitat de decisió i actuació i, així, evitar que en un futur poguéssim quedar reduïts a ser mers transmissors de queixes.

#### **INCORPORACIÓ DE LA TECNOLOGIA**

A banda del redisseny organitzatiu, com a la resta de l'organització, els districtes hem hagut d'incorporar les noves aplicacions informàtiques que despleguen els altres projectes del Barcelona 2.0. En aquest sentit, les direccions de Serveis Generals som les que hem patit més, ja que el SAP Ecofin i el SAP de RH, la incorporació de l'expedient electrònic i els nous models de gestió de compres, han estat eines que per la seva complexitat ens han demanat molt d'esforç per aprendre-les. Algunes d'aquestes aplicacions encara funcionen només a una part del seu potencial.

A més, l'Autoritas, el Cognos, la contractació

electrònica, l'Ariadna, etc., han passat a ser les noves eines de treball. Com a la resta de l'organització, hem patit el procés d'adaptació de la nova tecnologia a les nostres necessitats. Tot i així, en percebem clarament els beneficis quan estiguin estabilitzades.

Tot plegat, hi ha hagut molts canvis a la vegada, tants que ha estat difícil veure en tot moment la visió general cap on ens conduïen aquests canvis. També perquè no sempre hem rebut la informació i acompanyament adients.

#### **VISIÓ DE FUTUR**

Un canvi tan important en el model organitzatiu de l'Ajuntament no ha estat senzill. El procés de transició cap al nou model i la gestió del canvi ha requerit l'esforç de totes les persones que treballen en el territori i també demanarà la progressiva adaptació a la nova manera de fer. Les noves figures, com en el cas dels tècnics de barri, s'han de consolidar i guanyar-se el seu espai. És qüestió de temps, d'aprofundir en les bones pràctiques i en la formació. Tot i les millores que ha aportat el nou model de gestió territorial, havent-lo experimentat ens hem adonat que fer noves passes per ajustar-lo a les particularitats de cada territori. També és important que tots els treballadors dels districtes acabin d'entendre el sentit d'aquests canvis per sentir-se participants d'aquestes millores. ●



# “LA NOSTRA FEINA ENS OFEREIX UNA VISIÓ MOLT DIRECTA DE LA REALITAT I DE LES NECESSITATS DELS BARRIS”

El Pere Almera és tècnic de barri al Besòs-Maresme i la Mercè García ho és al Districte de l'Eixample. Es mostren satisfets de la seva funció, que els permet conèixer de primera mà la realitat i les necessitats dels barris. Són el pont que uneix els veïns i les veïnes amb l'Ajuntament, una tasca que requereix flexibilitat, capacitat de negociació i molta mà esquerra

## Com vàreu decidir presentar-vos per a tècnics de barri?

*Pere:* Per a mi va ser una oportunitat de promoció davant el nou model d'organització territorial en què algunes de les figures professionals s'extingien. Vaig considerar que aquesta era una oportunitat per a la meva carrera professional.

*Mercè:* En el meu cas, fer-me tècnica de barri m'oferia la possibilitat de canviar d'aires i em va semblar una alternativa interessant.

## Com valoreu la vostra feina després d'aquest primer any?

*Pere:* És una feina interessant, que et permet tenir un contacte molt directe amb la realitat. A la vegada, és una feina molt intensa on tot el que afecta els barris i els seus veïns i veïnes ens concerneix. Encara queda, però, molt camí per recórrer a l'hora d'acabar de precisar el nostre paper dins de l'organització.

*Mercè:* Fer de tècnic de barri significa tenir un aprenentatge diari. Es desenvolupa una gran habilitat per gestionar la incertesa. És una feina de proximitat que ens apropa a la mirada de la ciutadania. El reconeixement de la nostra funció ha anat evolucionant. Actualment la figura ja està més consolidada. Crec,

però, que és necessari que se'ns escolti més dins de l'organització.

## Com definiríeu la vostra feina diària?

*Mercè:* És de mediació entre les necessitats de la ciutadania i la possible resposta de l'Ajuntament. Treballem sobretot amb intangibles. És una feina de creació de confiança, de contacte, de mediació, de negociació, de suavitzar postures, de desencallar situacions. Es tracta de poder acompanyar els processos i les decisions. Sol ser difícil de percebre i mesurar.

*Pere:* Sobretot, som un instrument d'utilitat per als veïns i veïnes. Hem de detectar què va bé i què no va bé, i transmetre-ho a l'organització perquè hi doni resposta.

## Podeu posar un exemple de la vostra funció?

*Pere:* Una associació musulmana demana un espai per pregar durant el Ramadà. Com que les ordenances municipals no permeten l'oració en la via pública, en principi, no seria possible. Nosaltres, però coneixem la petició i com que també estem en contacte amb entitats, resulta que una d'elles pot oferir el seu espai. El tècnic de barri és l'element mediador que posa en contacte la demanda amb l'oferta.





*Mercè:* A partir d'una demanda en el Consell de barri, s'inicia la creació d'una associació de comerciants en una zona on el comerç és escàs i està dispers amb vocació de convertir-se en un possible eix comercial.

### **Creieu que contribuïu a què l'Ajuntament sigui més proper a la ciutadania?**

*Pere:* Jo treballo al barri de Besòs-Maresme. La nostra feina ens ofereix una visió molt directa de la realitat i de les necessitats dels barris. Això ens permet fer de pont amb l'Administració, ja que la nostra és una feina "fora de catàleg", podríem dir fins i tot que "antiadministrativa", en el sentit que cada situació és un món, que en algun cas s'ha de tractar individualment, i requereix una actuació o solució diferent. La tasca de mediació del tècnic de barri crec que és important. Hem hagut de conèixer la voluntat de l'Administració i aprendre a valorar les situacions.

*Mercè:* La meva funció és treballar transversalment amb el meus companys els temes de promoció econòmica. Pel volum de comerços del districte, es va decidir que calia un tècnic que assumís més específicament aquesta funció. També sóc la secretària del Consell Ciutadà de l'Eixample. Valoro molt positivament l'esforç que està fent el sector de Promoció Econòmica i la direcció de Participació, que incorporen la perspectiva de territori i ens ajuda a donar forma a aquest acostament als veïns i veïnes.

**Mercè: és una feina de proximitat que ens apropa a la mirada de la ciutadania. El reconeixement de la nostra funció ha anat evolucionant. Actualment la figura ja està més consolidada**

### **Què cal fer perquè la figura del tècnic de barri es consolidi?**

*Mercè:* Caldria aprofundir en la planificació global, que els tècnics coneguéssim el projecte, participéssim en la seva concreció i sabéssim com hi encaixem. D'altra banda, l'estructura de participació de la ciutadania és molt complexa. S'està fent un esforç per definir quines són les millors opcions. Considero que el consell de barri és una eina clau en aquest sentit.

*Pere:* Jo també opino que cal potenciar el consell de barri, i també convé establir uns procediments pautats que ens ajudin a prendre decisions davant situacions concretes. Cal també millorar la integració de les nostres funcions en el funcionament

de l'organització perquè veiem que la nostra feina s'aprofita realment, que té un valor i un sentit dins del conjunt de l'Ajuntament.

### **Fa poc heu elaborat els Plans de futur de barri. Ens podeu explicar què són?**

*Mercè:* Els Plans de futur són una eina que, a través de la participació ciutadana i del debat, ha permès definir unes línies d'actuació futures en els barris, unes línies que ara s'han de valorar si poden ser incloses en el PAM. S'ha fet una convocatòria molt àmplia, encara que sabem que la participació no està en el seu millor moment. Han sortit qüestions molt interessants.

**Pere: és una feina interessant, que et permet tenir un contacte molt directe amb la realitat. És una feina molt intensa on tot allò que afecta els barris i els seus veïns i veïnes ens concerneix**

### **I sobre la formació, què en podeu dir?**

*Mercè:* Se'ns van donar les directrius per dur a terme la nostra funció. Els primers mesos van ser durs per a tothom, ja que vam haver de desenvolupar funcions i habilitats sobre la marxa. Ara trobo a faltar un espai per intercanviar experiències amb els companys i companyes. Cal començar a generar un cert marc teòric que ens permeti avançar conjuntament, perquè sinó finalment hi haurà tantes formes d'entendre aquesta feina com persones que la desenvolupen.

### **Què és el més gratificant i el menys agraït de la vostra feina?**

*Pere:* És una feina creativa, que dóna certa llibertat d'acció i que demana flexibilitat, ja que les realitats que afrontes són molt diverses i particulars. La part menys agraïda és que encara cal aprofundir en la influència de la nostra feina i en aconseguir de l'organització una millor resposta a les demandes.

### **Recomanaríeu a algú ser tècnic de barri, després de la vostra experiència?**

*Mercè:* És una feina que aporta una gran capacitat d'aprenentatge, permet ser creatiu i desenvolupa una habilitat molt important que és la gestió de la incertesa.

*Pere:* Considero que és una feina atractiva, que se surt dels esquemes i que permet un ampli marge d'actuació. ●

## PERSONAL D'INPECCIONS I LICÈNCIES: 240

# INSPECCIONS I LICÈNCIES MÉS UNIFICADES I PAUTADES

Els inspectors i tècnics de llicències i inspecció treballem ara d'una forma més unificada i pautaada. Autoritas és el programa informàtic que fa d'engranatge del nou model de llicències i inspeccions i la PDA la nostra eina de treball inseparable

Amb el nou model de llicències i inspecció, els inspectors i tècnics ens trobem per primera vegada amb un programa informàtic que fa avançar els expedients de manera electrònica. L'Autoritas gestiona els expedients de disciplina d'obres, d'activitats i ús de l'espai públic. Amb la seva posada en marxa, els tràmits administratius, des de la denúncia del ciutadà fins a la resolució de l'expedient, es van succeint sense que el procés resti aturat. Per tant, tots els procediments s'inicien i s'acaben, i s'evita que hi hagi expedients oberts durant molt de temps, sense resolució.

Hem vist com el compliment de la nostra feina, que es basa en l'objectivitat i la professionalitat, ha vist reforçada la seva eficiència gràcies al suport tecnològic. El desplegament del nou model de llicències i inspeccions també ha permès adaptar-nos plenament als requeriments de la normativa actual.

### INSPECCIONS MÉS PAUTADES

La novetat que més ha canviat el dia a dia en la feina de tècnics i inspectors és l'ús de la PDA, que s'ha convertit en la nostra eina de treball inseparable. A la PDA hi tenim programada i prioritzada la feina que hem de fer cada dia. El pla de treball ha estat generat automàticament i revisat pel supervisor, a partir de les peticions o denúncies rebudes a les Oficines

d'Atenció a la Ciutadania o en d'altres orígens.

Segons el tipus d'acció a fer, els inspectors podem escollir entre més de 50 protocols d'actuació incorporats a l'aplicació de la PDA. Un cop escollit, la mateixa aplicació ens demana les dades necessàries per completar l'informe i ens permet accedir a informació recollida als sistemes corporatius de persones, negocis i territori. Per tant, podem resoldre les situacions sobre el terreny, a peu de carrer.

Un cop acabada la inspecció, enviem la informació des de la mateixa PDA. Els inspectors ara ens encarreguem exclusivament de fer l'informe, sense proposar la resolució, que es proposa de forma automàtica. Això sí, podem informar al ciutadà de la possible sanció que pot tenir

A partir dels resultats obtinguts i dels protocols establerts, el sistema permet als supervisors activar els procediments que s'han de posar en marxa, emet les notificacions i la documentació necessàries i prepara els escrits a signar pels responsables pertinents, els quals els trobaran a la seva safata de feina de l'Autoritas. Per tant, bona part de les tasques repetitives es fan de manera automàtica (impressió, ensobrament, control de terminis, etcètera), alliberant-nos així de tasques que no aporten valor afegit.



*Els tràmits administratius, des de la denúncia del ciutadà fins a la resolució de l'expedient, es van succeint sense que el procés resti aturat. Per tant, tots els procediments s'inicien i s'acaben, i s'evita que hi hagi expedients oberts durant molt de temps, sense resolució.*



El nou sistema posa les coses més difícils als presumptes infractors. Cal afegir, però, que la major part de ciutadans compleixen les normes i que són aquests ciutadans els que exigeixen una gestió ben feta. El Barcelona 2.0 ha apostat per ells amb l'ús dels mitjans electrònics que incrementen l'eficiència a l'hora de detectar i sancionar les infraccions.

---

#### PROCEDIMENTS MÉS ÀGILS

---

Com que trobem automatitzada la informació, cosa molt necessària per a les complexes tasques de les llicències i inspeccions, ha calgut també que s'informatitzin els fluxos dels procediments, la signatura electrònica, i la gestió i composició automàtica de documentació.

Aquesta unificació amb l'ús de protocols ens permet agilitar la tramitació i accelerar la nostra intervenció. A més, la informatització fa que donem un nivell de qualitat de servei més homogeni en tota la ciutat. Abans era més dispers ja que emplenàvem els informes segons el nostre criteri i experiència.

El procés d'adaptació a l'ús de les PDA, però, ha estat dur. Ha suposat canviar considerablement la manera com fèiem les coses i passar de fer-ho gairebé tot en paper a utilitzar pràcticament per a tot les tecnologies. Hem hagut d'aprendre

el funcionament de l'Autoritas i ha calgut adaptar-nos a la PDA com a eina de treball, a l'ergonomia de la pantalla, a saber-la fer anar. A més, ens ha calgut prendre paciència, ja que, en trobar-nos en una fase inicial de l'aplicació, s'han produït problemes informàtics que han requerit un suport constant per resoldre les dificultats del dia a dia. El suport dels



Departament de  
Llicències i inspecció del  
districte de Sant Andreu

**A la PDA hi tenim programada i prioritzada la feina que hem de fer cada dia. El pla de treball ha estat generat automàticament i revisat pel supervisor, a partir de les peticions o denúncies rebudes a les Oficines d'Atenció a la Ciutadania o en d'altres orígens**

nostres companys ha estat clau en molts casos i ens ha ajudat a superar-les. El paper del supervisor a l'hora d'encoratjar els inspectors i tècnics també ha estat fonamental per veure la importància de la transició cap al nou model.

---

#### LLICÈNCIES AMB GARANTIES

---

Pel que fa a les llicències, tramitem electrònicament tres especialitzacions: obres



i habitatge, medi ambient i activitats, i espai públic. Es troben en proves la tramitació electrònica de les obres: el passat dia 25 de febrer es va aprovar l'ordenança que dona suport legal a tot el procés.

Ara la tramitació d'una llicència no es pot iniciar fins que no s'aporta un informe favorable previ que confirma que la sol·licitud disposa de tota la documentació requerida i és gairebé impossible que un expedient resti obert i aturat durant molt de temps.

En el cas de les llicències d'obra, s'ha establert un conveni amb els col·legis professionals d'arquitectes, aparelladors, enginyers industrials superiors i enginyers tècnics perquè emetin l'informe d'idoneïtat tècnica dels projectes. A partir d'aquí, un cop s'ha fet la sol·licitud per internet, l'expedient s'envia a l'Ajuntament i el supervisor assigna el projecte i s'inicia la tramitació.

Quant a les llicències d'activitats, cal esperar que s'aclareixi el marc legal, com en el cas de la inexistència del reglament de la llei de prevenció i control ambiental de les activitats que hauria d'entrar en vigor el proper mes d'agost. Aquest canvi constant de normatives dificulta l'aplicació del nou model de llicències, que demana estabilitat.

Una altra de les novetats amb què treballarem és l'e-Projecte Barcelona. Es tracta de disposar dels projectes tècnics

en documents tipus en format PDF, amb l'ordenació dels conceptes claus per a la revisió de la proposta que permet als tècnics que tramitem les llicències efectuar la supervisió, ja que disposem d'un programa que ens permet fer comprovacions sobre el plànol en pantalla, sense necessitat de paper.

Així la informació que va associada als projectes segons el tipus d'obra és més estàndard i homogènia.

---

#### D'ARA ENDAVANT

---

Per avançar en el bon funcionament del model, ja s'han creat grups de treball transversals per tractar les noves necessitats que sorgeixen, que incorporen persones tant de la direcció de Serveis de Llicències i Inspecció i de districtes, com de l'Institut Municipal d'Informàtica i proveïdors. També s'han posat en marxa mecanismes i canals de comunicació, suport i formació per aconseguir que el coneixement i l'experiència de tots, i els indicadors i informacions de l'evolució del projecte, siguin a l'abast de tothom i se'n pugui treure el màxim partit.

Tots els actors implicats hem de seguir treballant per coordinar els diferents procediments. Això demana encara un cert temps d'adaptació, tant del sistema com de les persones que hi treballem. El que ja no és concebible és tornar enrere i no treballar amb aquest nou sistema. ●



Departament de  
Llicències i inspecció  
del districte de  
Sants-Montjuïc



**PERSONAL DE MEDI AMBIENT: 170**

Sessió de treball dels comandaments de Medi Ambient, el 12 de novembre de 2010, al Centre Cívic Vil·la Florida

# SOSTENIBILITAT, TRANSVERSALITAT I PARTICIPACIÓ

**L'Àrea de Medi Ambient es va crear a partir de la integració de l'Institut de Parcs i Jardins, l'Agència de l'Energia de Barcelona i l'antic sector de Serveis Urbans i Medi Ambient. En els darrers 3 anys hem viscut una gran transformació interna**

La creació de l'Àrea de Medi Ambient, que va integrar l'Institut de Parcs i Jardins, l'Agència de l'Energia de Barcelona i l'antic sector de Serveis Urbans i Medi Ambient, respon a la necessitat de gestionar amb criteris de qualitat i sostenibilitat la prestació dels serveis urbans i el manteniment de l'entorn, i no només suposa un canvi d'organigrama, sinó la implicació de tots els professionals que la formen, cadascú amb la seva especialitat, en un treball basat en els valors de la sostenibilitat, la transversalitat i la participació. En aquests anys hem treballat de forma més coordinada i unificada, i hem millorat la comunicació interna per aconseguir els nostres objectius.

## UN CANVI CULTURAL INTERN

L'articulació del canvi s'ha dut a terme a través del projecte Clima, que es va encaixar dins del model de gestió Barcelona 2.0. Clima aporta eines que fomenten la participació, la interacció, la implicació, la transparència, el lideratge, la formació i la innovació.

Exemple d'aquest canvi és la coordinació dels professionals de les fonts amb les polítiques de sostenibilitat de l'aigua. També el treball en equip entre els tècnics d'enllumenat i d'arbrat per fer compatible una bona il·luminació i una bona qualitat de vida pels arbres. I la integració de la qualitat ambiental en les polítiques d'estalvi energètic.

Els grups de millora són un altre exemple d'aquest canvi. Ha estat un procés de participació que ha implicat persones dels diferents departaments i en què s'ha aprofitat l'experiència i visió de cadascú per aportar idees i definir mesures que milloressin els procediments de treball.

D'aquests grups de millora va sorgir la idea de crear el butlletí electrònic de Medi Ambient, que mostra totes les novetats de l'Àrea. Les visites a instal·lacions ambientals de la ciutat explicades pels

propis companys que les gestionen es fan periòdicament i han estat una altra de les accions que han donat al personal tècnic una visió més global de la feina que fem a Medi Ambient.

## UN TREBALL UNIFICAT I COORDINAT

Hem aplicat una metodologia de treball per projectes a tota la organització. En els aproximadament 700 projectes desenvolupats, hem treballat coordinadament tècnics i professionals de diferents procedències i nivells, en col·laboració amb associacions i entitats, ciutadanes i professionals. Hem fixat un calendari per als projectes i un sistema de seguiment trimestral que permet veure si complim els nostres objectius i exposar les dificultats que sorgeixen.

**Hem aplicat una metodologia de treball per projectes a tota la organització. En els aproximadament 700 projectes desenvolupats, hem treballat coordinadament tècnics i professionals de diferents procedències i nivells, en col·laboració amb associacions i entitats, ciutadanes i professionals**

Un exemple del treball transversal és la implantació dels nous contenidors adaptats, que s'ha fet en col·laboració amb l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, la Universitat i el sector industrial. Una altra mostra del treball coordinat són les actuacions de Manteniment Integral que es fan a la via pública. Amb la coordinació dels diferents serveis (pavimentació, enllumenat, subministraments, etc.) i la implicació del territori, guanyem eficiència



i reduïm l'impacte en la vida de la ciutadania i la durada de les obres.

La coordinació del treball s'ha vist afavorida per la unificació de la documentació. Ara disposem d'un quadre de comandament amb indicadors unificats, comuns a tothom, als quals encara ens estem adaptant. A més, la informació de l'Àrea és més accessible entre els diferents departaments i també tenim una nova intranet.

Pel que fa a la programació amb els districtes, ara fem les actes i el seguiment de les reunions d'acord amb les plantilles definides des d'Organització. Això ha representat més feina, però ha significat un gran avantatge, ja que tothom segueix un mateix format. També hem aconseguit una millor adaptació dels nostres serveis al territori i hem millorat la coordinació de les actuacions.

#### **INNOVACIÓ TECNOLÒGICA**

Una de les innovacions tecnològiques importants ha estat l'estandardització dels sistemes d'informació, un procés que no ha estat gens senzill. Vam haver de fer l'inventari de totes les nostres aplicacions per veure quines podien adaptar-se als estàndards de l'IMI, canviar alguns ordinadors, i acostumar-nos a un nou escriptori.

Així mateix ens hem hagut d'adaptar al SAP ECOFIN. Notem, però, que no hi ha hagut un suport suficient per adaptar-nos a la nova eina. Només vam disposar d'acompanyament durant la fase de pre-producció. En alguns casos els tràmits s'han alentit a causa de problemes tècnics, sobretot en el sistema de contractació.

En el cas de COGNOS, l'acompanyament va ser bo. Als inicis va costar adaptar-nos-hi, però ara ens permet veure informació actualitzada dels indicadors: històric, objectius, comentaris dels responsables, etc.

Tant els inspectors de la neteja com els tècnics d'Espais Verds fan servir les PDA, que han millorat l'eficiència de les seves tasques. Les primeres PDA eren massa petites i van provocar un cert rebuig per part dels usuaris per manca d'ergonomia. Ara són més grans, robustes i còmodes, i permeten fer sobre el terreny els informes sobre les incidències i enviar automàticament les dades.

Una de les aplicacions que permet treballar des de la PDA és l'IRIS. Aquest sistema, que gestiona i centralitza les reclamacions, suggeriments, consultes i peticions de serveis dels ciutadans, va assolir la certificació ISO, que garanteix el compliment d'uns indicadors de qualitat. ●

**PERSONAL DEL GRUP BIMSA: 150**Comité executiu de  
Sarrià-Sant Gervasi

# GRUP BIMSA EN COORDINACIÓ AMB ELS DISTRICTES

El model Barcelona 2.0 ha tingut un doble impacte per al Grup BIMSA. D'una banda, ara no gestionem només les inversions de ciutat, sinó també les dels districtes. Això ens ha obligat a un canvi de cultura de feina per adaptar-nos a les necessitats i sensibilitats del territori. A més, ha suposat un revulsiu en la nostra gestió interna: hem unificat criteris i objectius, i ens hem reorganitzat per ser més eficients amb menys despesa

## UN NOU ESCENARI

Des de la seva fundació, BIMSA ha anat ampliant-se i redefinint les seves atribucions. Vam néixer per desenvolupar el projecte del Fòrum de les Cultures i hem acabant sent un holding de sis empreses públiques (BIMSA, Pro Eixample, Foment Ciutat Vella, Pro Nou Barris, Agència de Promoció del Carmel i entorns i 22@ Barcelona) capacitades per treballar tot tipus d'infraestructures, urbanitzacions i equipaments, tant de gran com de petita dimensió, de l'àmbit municipal. Actualment som l'estructura de gestió d'inversions més important de l'Ajuntament de Barcelona. El 2009, durant el desplegament del model Barcelona 2.0, vam assumir la gestió de les inversions dels set districtes que no tenen una empresa pròpia que se n'ocupi, i que hem afegit a la gestió de les inversions de ciutat.

## UNA NOVA ORGANITZACIÓ

El fet de treballar amb els districtes ens ha abocat a un canvi organitzatiu molt important. Hem incorporat una pluralitat d'interlocutors (els diferents districtes),

objectius (les demandes fixades a cadascun dels plans d'actuació del districte) i àmbits (Cultura, Medi Ambient...). Això ha afegit complexitat a la nostra tasca, que és la pròpia d'un òrgan instrumental d'execució al servei dels operadors. L'establiment d'uns quadres de comandament, que fixen els objectius de la nostra feina, ens ha ajudat molt a adaptar-nos al nou escenari.

## UN CANVI DE PARADIGMA

Per ajustar-nos a les noves atribucions hem hagut de redefinir la nostra cultura de treball. Quan vam néixer treballàvem amb molta autonomia i per a un únic client. Ara hem hagut d'aprendre a establir complimitats, atendre les diferents sensibilitats. Hem aconseguit l'objectiu de descarregar de feina els districtes, tot mantenint el seu lideratge en els projectes. Des de BIMSA ens ocupem de fer les adjudicacions, d'encarregar el projecte corresponent, som els interlocutors amb el projectista, fem el control de qualitat, el seguiment de l'obra... Fem tasques que abans assumia directament el districte, posant-nos al seu servei.



*El 2009, durant el desplegament del model Barcelona 2.0, vam assumir la gestió de les inversions dels set districtes que no tenen una empresa pròpia que se n'ocupi, i que hem afegit a la gestió de les inversions de ciutat*






---

### **MÀXIMA EFICIÈNCIA**

---

Aquest procés d'adaptació ja ha culminat i ara gaudim de la màxima eficiència. El volum de gestió d'inversions de ciutat i de territori que assumim està en la línia de les economies d'escala, que ens permet estalviar costos. La política de contenció de despesa, l'hem incorporat també en clau interna i és el segon gran canvi derivat de la implantació del model Barcelona 2.0.

---

### **HOMOGENEÏTZACIÓ DE CRITERIS I PROCESSOS**

---

Hem estandarditzat els aspectes formals per a totes les empreses del Grup BIMSA. Els contractes administratius, els criteris d'adjudicació i els processos de contractació són idèntics en tots els casos. Això és molt important perquè som una empresa amb poc recursos humans, treballam amb molts col·laboradors puntuals i és essencial que no hi hagi cap espai per a l'arbitrarietat. Ho hem aconseguit establint uns protocols comuns de funcionament, que s'ajusten a la nova Llei de Contractes del Sector Públic.

---

### **INTEGRACIÓ DELS SISTEMES**

---

#### **D'INFORMACIÓ**

---

Abans, cada empresa del Grup treballava amb les seves pròpies eines informàtiques. Ara tota la informació forma part d'una mateixa xarxa, que a més està integrada als sistemes d'informació de l'Ajuntament. Cada empresa manté aplicacions que li són pròpies, però hem establert eines comunes que faciliten la nostra tasca.

---

### **GESTIÓ INTEGRADA DELS PROCESSOS DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA, JURÍDICA I DE CONTRACTACIÓ**

---

L'establiment d'una xarxa comú facilita la gestió integrada d'aquests processos, en un únic nucli. El que pretén és que el grup sigui més eficient i es racionalitzi la despesa de serveis comuns. Així, tots els aspectes econòmics, jurídics i de contractació del holding s'han començat a assumir des de l'empresa matriu, BIMSA. Les competències dels actes decisoris i la gestió de les àrees finalistes es mantenen a cada una de les empreses. La conclusió és que s'ha simplificat el nostre esquema organitzatiu i hem optimitzat els recursos. ●



*Per ajustar-nos a les noves atribucions hem hagut de redefinir la nostra cultura de treball. Quan vam néixer treballàvem amb molta autonomia. Ara hem hagut d'aprendre a establir claredats. Hem aconseguit l'objectiu de descarregar de feina els districtes, tot mantenint el seu lideratge en els projectes*



# APLICACIONS INFORMÀTIQUES I NOVES INFRAESTRUCTURES TECNOLÒGIQUES PER A TOT L'AJUNTAMENT

El model Barcelona 2.0 ha estat per sobre de tot una revolució tecnològica. És per això que l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) ha vist incrementada la seva feina en més del doble i ha hagut de passar de ser el constructor a ser l'analista i verificador de la qualitat de la feina d'empreses externes. En els últims anys, l'IMI hem modernitzat els equips, desplegat noves aplicacions i renovat les infraestructures

La necessitat de donar suport al desplegament del Barcelona 2.0 a tota l'organització municipal ha suposat un enorme volum de feina per a l'IMI. En aquest mandat hem contractat per valor de 20 milions d'euros, més del doble del pressupost del mandat anterior. Ens ha calgut formació específica, tant per gestionar projectes com per familiaritzar-nos amb els processos de contractació i estandaritzar-los. També per supervisar la feina que hem hagut de contractar fora per poder complir amb els requeriments de modernització de l'estructura municipal.

A banda de mantenir les aplicacions que ja existien, el Barcelona 2.0 ens plantejava donar suport al desenvolupament de nous sistemes que es recollien sobretot en dos dels projectes motor: l'administració electrònica i el pla de sistemes.

## ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

Fer realitat aquest model d'administració implicava que els expedients administratius passessin a gestionar-se de manera

electrònica. Per tant, tots els processos havien d'estar digitalitzats i totes les persones que hi intervenen ho havien de fer des del seu ordinador. Això comportava construir el procés automàtic de gestió d'un expedient i també els mòduls específics que hi intervenen, com la signatura electrònica, la notificació electrònica, etc.

En aquest sentit, hem analitzat tota la **contractació electrònica** i n'hem posat en marxa una part: els contractes menors i tot just ara hem començat amb els negocis. També hem implementat el procediment electrònic en la concessió de **licències d'obres** i en les **d'ocupació de la via pública**. Ara ha canviat l'ordenança d'obres i caldrà adaptar-hi els procediments.

Una altra aplicació lligada a l'administració electrònica és l'**Autoritas**, que gestiona els expedients de disciplina d'obres, d'activitats i ús de l'espai públic. L'aplicació dona suport al procés d'inspeccions, des de la denúncia fins al procediment de reposició o sancionador.



És un sistema molt complex que utilitza les PDA per fer la inspecció i que implica molts automatismes. Finalment, és recent la posada en funcionament de la nova aplicació que permet gestionar les **subvencions** de manera electrònica.

## El Barcelona 2.0 ens plantejava donar suport al desenvolupament de nous sistemes que es recollien sobretot en dos dels projectes motor: l'administració electrònica i el pla de sistemes

Durant els darrers anys també s'ha posat en marxa a totes les OAC l'**Ariadna**, el programa de registre electrònic. L'Ariadna està connectada amb la resta de tecnologia que conforma l'expedient electrònic de l'Ajuntament.

En paral·lel, hem incrementat el nombre de **tràmits** que els ciutadans poden

fer a través d'Internet, hem passat d'uns 70 a l'inici del mandat a uns 120 tràmits en l'actualitat, hem augmentat els **serveis als mòbils** i hem creat el sistema perquè es puguin generar ràpidament les diferents **webs** dels sectors de l'Ajuntament, amb la tecnologia Vignette.

### PLA DE SISTEMES

Per poder desenvolupar aquest projecte, hem hagut de treballar sistemes transversals, que afecten tot l'Ajuntament, i sistemes sectorials, en atenció a les necessitats de parts de l'organització.

Pels que fa als sistemes transversals, hem posat en marxa el **SAP Ecofin**, el sistema econòmic-financer, que ha suposat renovar tot el sistema comptable i substituir el SIGEF, el sistema que teníem des dels anys 80. També s'ha desenvolupat el **SAP de recursos humans**, per integrar i connectar tota la gestió del personal. A més, hem fet la nova **intranet corporativa**, que ha requerit d'una complexa tasca, ja que, si bé el concepte era clar



*Per aconseguir-ho, el Gestor d'Identitats (GID), quan el treballador o treballadora és donat d'alta en el SAP de recursos humans, també és donat d'alta de forma automàtica (i no manual, com fins ara) a totes les aplicacions i recursos que farà servir d'acord amb el seu perfil professional*



Nou Centre de  
processament de dades,  
situat a Via Favència

quant a eines, continguts i requeriments que havia de tenir, portar-lo a terme era difícil. Al mateix temps hem treballat en la **gestió d'identitats (GID)**, un altre dels projectes clau. En aquest cas l'eina ha d'assegurar que quan una persona engega l'ordinador té tot el que necessita per treballar, des dels drets d'accés a les aplicacions necessàries per fer la seva feina. Per aconseguir-ho, el GID, quan el treballador

**Al desembre del 2009 es va posar en marxa un segon Centre de Processament de Dades, l'anomenat CPD2 situat a la Via Favència que ens ha permès guanyar capacitat de processament de dades**

o treballadora és donat d'alta en el SAP de recursos humans, amb el GID també és donat d'alta de forma automàtica (i no manual, com fins ara) a totes les aplicacions i recursos que farà servir d'acord amb el seu perfil professional. Finalment hem hagut de posar el sistema que, mitjançant el **COGNOS**, permet recollir tots els objectius i els indicadors corresponents,

de tot l'Ajuntament i fer possible així la gestió per objectius.

Recordem també la instal·lació a tot l'Ajuntament de l'Office 2007 i de l'**Exchange** com a nou servidor de correu corporatiu.

Pel que fa als sistemes sectorials, hem renovat totalment el sistema d'Acció Social i ciutadania, el **SIAS**, a fi d'unificar l'historial de cada usuari i democratitzar-ne l'accés a tots els professionals implicats. També hem renovat el **Mycelium**, el sistema de gestió de les emergències de la Guàrdia Urbana i els Bombers, que ara estan comunicats amb els Mossos d'Esquadra. Pel que fa a Medi Ambient, hem creat un sistema molt vinculat a la nova **contracta de neteja** i recollida de residus urbans, que permet a l'Ajuntament monitoritzar i gestionar la tasca de les empreses. I, finalment, per fer possible el Pla d'Habitatge, s'han habilitat les eines necessàries per gestionar de manera informàtica tot el procés **d'assignació d'habitatge públic**.

---

#### RENOVACIÓ DE LES INFRAESTRUCTURES TECNOLÒGIQUES

---

A banda del programari desenvolupat, hem hagut de renovar bona part



*Hem posat en funcionament un nou gestor documental corporatiu que facilita la gestió de la gran quantitat de documents generats per l'Ajuntament, i n'evita la dispersió.*



de les infraestructures que sustenten la feina que fem mitjançant les eines tecnològiques.

S'han ampliat i actualitzat les darreres tecnologies, les plataformes de servidors que donen servei a l'administració electrònica (tecnologia JAVA), els entorns de cartografia i dispositius mòbils que accedeixen als sistemes d'informació de l'Ajuntament i la plataforma tecnològica que dona el servei de correu (tecnologia .NET Microsoft) i el sistema econòmic financer i recursos humans (SAP).

Les noves tecnologies basades en la virtualització han estat incorporades als nostres centres de processament de dades (CPD). Aquesta tecnologia permet una millor utilització de les màquines, consumint menys energia elèctrica i menys espai físic.

Respecte a l'emmagatzemament de les dades, hem crescut un 300% en volum i hem passat d'una tecnologia majoritàriament basada en disc del propi servidor a una tecnologia d'emmagatzematge en xarxa (SAN).

Durant el 2009, es va construir i posar en marxa el segon Centre de Processament de Dades. Aquest nou Centre permet créixer des del punt de vista de maquinari a la vegada que proporciona més disponibilitat per als serveis considerats crítics i que cal que funcionin les 24 hores del dia durant els 365 dies de l'any.

També hem posat en funcionament un nou **gestor documental corporatiu** que facilita la gestió de la gran quantitat de documents generats per l'Ajuntament i n'evita la dispersió. Els documents s'han centralitzat i es gestionen amb una aplicació anomenada Documentum, especialitzada en cerca intel·ligent de documents, de manera que podem trobar-los de forma més ràpida i senzilla.

---

#### **AMPLIACIÓ DELS SISTEMES DE SEGURETAT**

---

Hem renovat la tecnologia de la xarxa corporativa que comprova la nostra identitat i autoritza l'accés als sistemes d'informació de l'Ajuntament.

Hem millorat els nostres sistemes de seguretat referent als antivirus, antispam (correus no desitjats), sistemes de prevenció d'atacs i altres components tecnològics que vetllen per la protecció de la

informació. En qualsevol cas, hem habilitat sistemes de traces i auditoria que ens permet identificar possibles accessos no permesos.

---

#### **RENOVACIÓ DELS EQUIPS**

---

Durant aquests darrers anys, hem iniciat la renovació dels ordinadors personals de l'organització per fer que tots siguin Pentium IV o superior, per ampliar-ne la memòria fins a 1Gb com a mínim i perquè totes les pantalles siguin TFT i de 17" o més.

Dels 7000 ordinadors que hi ha a l'organització, 2300 ja disposen de la NEC, la nova estació corporativa, que permet actualitzar automàticament les aplicacions amb les darreres versions. Es preveu la implantació a la resta d'ordinadors al llarg d'aquest 2011.

---

#### **UNA TASCA EN XARXA**

---

Perquè la nostra feina funcioni és essencial la tasca de tota l'organització municipal. Ens és cabdal que els treballadors participin des de del disseny de les eines necessàries fins a la validació final, que aportin suggeriments i ens indiquin com podem fer-ho per donar-los el millor servei.

**Hem analitzat tota la contractació electrònica i n'hem posat en marxa una part: els contractes menors i tot just ara hem començat amb els negociats**

Durant aquest mandat, hem tingut sovint la sensació que corriem massa, que hem hagut d'assumir un volum molt gran de feina en poc temps i que no estàvem dotats de prou gent per fer tot el que havíem de fer. A la vegada, els projectes han estat tan innovadors -fins i tot ho eren per a les empreses del sector-, que hem patit les conseqüències normals derivades del que ha significat obrir camí. Però també pensem que només era possible fer el canvi d'aquesta manera, perquè ara veiem com les eines poc a poc s'han anat establint i quan es consolidin seran molt bones eines de treball. ●



*Hem iniciat la renovació dels ordinadors personals de l'organització per fer que tots siguin Pentium IV o superior, per ampliar-ne la memòria fins a 1Gb com a mínim i perquè totes les pantalles siguin TFT i de 17" o més*

# BENEFICIS DEL BARCELONA 2.0 PER A LA CIUTADANIA

Tot i que Barcelona 2.0 ha estat concebut com un model de gestió intern, la seva aplicació ha tingut repercussions més enllà de la plantilla i del funcionament de l'organització. Les conseqüències derivades dels canvis derivats del 2.0 també han beneficiat la ciutadania. Aquí donem alguns exemples.

NOU SERVEI/ FUNCIO/ MITJA	BENEFICI PER A LA CIUTADANIA
<b>Horaris més amplis de les OAC</b>	Més hores per anar a fer gestions o demanar informació i en ser més repartits en els temps han de fer menys cues.
<b>Cita prèvia a les OAC per als tràmits més complexos (plusvàlues, llicències d'obres i llicències d'activitats)</b>	La ciutadania ha d'esperar a què l'atenguin fins a un màxim de 6 minuts.
<b>Punts BCN</b>	Alguns tràmits es poden gestionar sense haver d'esperar a ser atès pel personal de les oficines.
<b>Servei en set idiomes a l'OAC de Sant Miquel</b>	Les persones que no dominen el català o el castellà són atesos amb la seva llengua
<b>Ampliació de serveis i d'horaris del 010 fins a les 24 hores de tots els dies de l'any</b>	Es poden fer tràmits o demanar serveis telefònicament en qualsevol moment de manera ràpida i còmoda.
<b>Cita prèvia amb els centres de serveis socials a través del 010</b>	Possibilitat de demanar un servei de manera senzilla i ràpida, a través d'un únic telèfon fàcil.



**Més centres de serveis socials, amb unificació i ampliació dels horaris d'atenció dels Serveis Socials, tant telefònicament com presencialment**

Més mitjans per sol·licitar el servei i menys temps d'espera per rebre l'atenció.

**Tècnics de barri**

Interlocutor concret i accessible amb l'Ajuntament, amb qui es facilita una comunicació bidireccional.

**Treball transversal de Medi Ambient amb entitats i organismes públics i privats**

Els nous contenidors d'escombraries són accessibles per a tothom.

**Treball coordinat amb les empreses de serveis a l'hora de fer obres de manteniment integral a la via pública**

La ciutadania pateix menys l'impacte de les obres, que duren menys.

**Els agents de la Guàrdia Urbana que patrullen carrers han passat a ser el 92% de la plantilla**

Augmenta la seguretat a la via pública i disminueixen els possibles conflictes.

**Ús de les PDA per a les denúncies**

Es poden pagar les multes a l'instant de ser sancionat, estalviant-se el trasllat i el temps per anar a fer el tràmit, i amb el 50% de descompte.

**Ús d'ordinadors als vehicles de la Guàrdia Urbana**

Les patrulles arriben més ràpidament al lloc dels incidents, perquè reben els avisos i les instruccions directament.

**Inspeccions amb Autoritats**

Les denúncies de la ciutadania es resolen amb menys temps

**Expedients electrònics de llicències**

El procés de tramitació s'escurça i, per tant, s'obté una resposta abans.

**Treball en col·laboració amb els col·legis professionals**

Estalvi de temps i trasllats a l'hora de sol·licitar una llicència d'obres. El ciutadà no ha d'anar al col·legi professional per obtenir l'informe d'idoneïtat necessari.

**Sol·licituds de llicències d'obres i d'ocupació de la via pública (filmacions, mudances, grues, bastides, reserves d'estacionament) per internet**

Estalvi de temps i trasllats.

**Presentació de sol·licituds per participar en convocatòries d'oferta pública per internet**

Estalvi de temps i trasllats.

**Barcelona Wifi**

Es pot accedir a internet gratis des dels equipaments municipals, interiors d'illes i altres punts del carrer.

**Presentació de factures electròniques**

Els proveïdors poden presentar les factures pels treballs fets per internet.



## DESTAQUEM

# AGENDA

### Sant Jordi

El 23 d'abril és la diada de Sant Jordi i quan s'acosta aquesta data la ciutat i els seus museus s'omplen de propostes culturals:

### Exposicions

- Museu Picasso: Vinyetes al front (del 18 de març al 29 de maig)
- DHUB Montcada: Què em poso? El guarda-roba de Maria Brillas, per Pedro Rodríguez (del 10 de març al 28 d'agost)
- Museu Ceràmica: Terres Blaves. Homenatge a Trinidad Sánchez-Pacheco (del 13 d'abril al 16 d'octubre)
- MUHBA. Pl. del Rei: Ja tenim 600! (Casa Padellàs) (fins al 26 de juny). La Revolució de l'Aigua (Saló del Tinell) (del 2 de març al 25 de setembre)
- Arxiu Fotogràfic de Barcelona: Els Napoleon. Un estudi fotogràfic (del 17 de febrer al 14 de maig)

### Premi Ignasi Fina de Salut Laboral 2011 (28 d'abril)

El 28 d'abril tindrà lloc al Saló de Cròniques de l'Ajuntament l'acte de lliurament del Premi Ignasi Fina de Salut Laboral 2011. Es tracta d'un premi que convoca l'Ajuntament de Barcelona a través del Consell

Assessor de Salut Laboral (CASL) i que reconeix i premia la millor iniciativa o experiència d'actuació en la prevenció de riscos o en la millora de les condicions laborals, desenvolupada a la ciutat de Barcelona.

### Gimcana TMB 2011 de Barcelona (30 d'abril)

El proper 30 d'abril podreu participar en la 23a Gimcana TMB de Barcelona, que organitza el Taller de Cultura. És una competició que us permetrà conèixer la ciutat d'una forma emocionant i divertida, afrontant diverses proves i enigmes que posaran a prova el vostre enginy. Els participants de la Gimcana disposaran d'un títol especial per moure's en transport públic durant la competició. Si voleu participar-hi: [www.bcn.cat/gimcanatmb](http://www.bcn.cat/gimcanatmb)

### Final Four de l'Eurolliga de bàsquet (6-8 de maig)

La ciutat de Barcelona serà la seu de la Final Four de l'Eurolliga d'enguany. El Palau Sant Jordi és l'escenari que acollirà el cap de setmana del 6 al 8 de maig la final a quatre de la màxima competició del bàsquet europeu, de la qual en sortirà el vencedor. Serà el tercer cop que Barcelona acull la Final Four de l'Eurolliga després de fer-ho en les edicions del 1998 i el 2003.

*Família Bcn*





## OFERTES PER ALS TREBALLADORS

# BARCLAYS

### PRÉSTEC BONIFICAT TIPUS FIX

- Tipus d'interès: TIN 6,85%. TAE<sup>1</sup> 9,32%. Complint requisits: domiciliació de nòmina o ingressos recurrents<sup>2</sup>.
- Per a l'obtenció de tipus d'interès inicial és imprescindible, en el moment de la formalització del préstec, la contractació d'una Assegurança de Protecció de Pagaments a Barclays<sup>3</sup>. En cas de no contractar-la, el tipus d'interès inicial serà del 8,10% (8,63% TAE<sup>4</sup>).
- Presentant DNI i les dues últimes nòmines<sup>5</sup>.
- Cada sis mesos des de l'obertura del préstec, se'n revisarà el tipus d'interès i, si el client no hi té la seva nòmina domiciliada o ingressos recurrents, s'incrementarà el tipus d'interès inicial en un 1,25%. Per tant, el tipus d'interès màxim podria arribar a ser del 9,35% TIN (TAE<sup>6</sup> màxima 9,99%) en el cas que no contracti l'Assegurança de Protecció de Pagaments en el moment de la formalització del préstec i no tingui domiciliada la nòmina o els ingressos recurrents.
- Comissió obertura: 0,75%.
- Comissió d'estudi: 0%.
- Comissió cancel·lació parcial 1%. Comissió cancel·lació total 2%.
- Termini des de 12 fins a 96 mesos.
- Mínim 2.000€.
- Oferta vàlida per a personal fix.

<sup>1</sup>TAE calculada per a un import de 10.000€ a 96 mesos. C. Obertura 0,75%, contractant una Assegurança de Protecció de Pagaments amb una prima única total finançada 695,98€. TAE a un any 23,42%. <sup>2</sup>Nòmina superior al Salari Mínim Interprofessional vigent a la data de revisió. <sup>3</sup>El Pla de Protecció de Pagaments és una modalitat composta per dues assegurances de les asseguradores CNP Barclays Vida y Pensiones, Compañía de Seguros, S.A. (que ofereix les cobertures de Defunció i Incapacitat Permanent Absoluta), i CNP Vida de Seguros y Reaseguros, S.A. (que ofereix les cobertures de desocupació, incapacitat temporal i hospitalització), i les comercialitza Barclays Mediador Operador de Banca-Seguros Vinculado, S.A., i la seva xarxa de Barclays Bank, S.A. Consulti dades addicionals del mediador d'assegurances al final d'aquesta oferta. La prima única total de totes dues assegurances és del 6,50% sobre l'import finançat (la taxa inclou dues assegurances: Defunció i Incapacitat Permanent Absoluta la taxa de la qual és de l'1,66% i d'Incapacitat Temporal, Desocupació i hospitalització, la taxa de la qual és del 4,84%). Consulti el preu i totes les cobertures i exclusions de totes dues assegurances abans de contractar-les. Aquestes assegurances només poden contractar-les persones físiques residents a Espanya. <sup>4</sup>TAE calculada per a un import de 10.000€ a 96 mesos. C. Obertura 0,75%, TAE a un any 9,95%. <sup>5</sup>Barclays pot sol·licitar documentació addicional, un cop sigui client, per complir la normativa vigent. <sup>6</sup>TAE calculada per a un import de 10.000€ a 96 mesos. C. Obertura 0,75%. TAE a un any 11,32%. Oferta exclusiva per a clients particulars i sotmesa als criteris habituals d'aprovació de Barclays. Barclays es reserva el dret de deixar de comercialitzar aquesta oferta sense l'avís previ.



# CLÍNICA BAVIERA

### INSTITUT OFTALMOLÒGIC EUROPEU

Promoció adreçada als treballadors i treballadores de l'Ajuntament i els seus familiars directes durant abril, maig i juny en la correcció visual per làser. (Miopia. Hipermetropia. Astigmatisme).

En pocs minuts.  
Sense dolor ni hospitalització.  
Amb anestèsia tòpica (gotes)

Tarifes:  
**CONSULTES REFRACTIVES:**  
**35 EUROS**  
(Tarifa privada 75 euros)

**CORRECCIÓ PER LÀSER:**  
**825 EUROS/ULL\***  
(Tarifa privada 1075 euros/1175 ull)

\*Excepte tractaments especials de lasik costumitzat.

20% de descompte a la resta de consultes i serveis, excepte presbícia i pròtesis.

Promoció vàlida a les clíniques de Barcelona. No acumulable a altres ofertes (imprescindible acreditació en la primera visita).

C/Ganduxer, 71, tel. 933624990, Barcelona  
C/Balmes 183, tel. 933624990, Barcelona  
Rambla Just Oliveras, 48, tel. 932600510,  
l'Hospitalet de Llobregat  
C/Prat de la Riba, 53-55, tel. 937450952, Sabadell  
C/Pirineus 36 cantonada Vía Europa,  
tel.937419200, Mataró

**902130100**  
**www.clinicabaviera.com**

**CLINICA BAVIERA**  
INSTITUTO OFTALMOLOGICO EUROPEO



OFERTA ESPECIAL PER A  
AJUNTAMENT DE BARCELONA

**DKV**  
ASSEGURANCES MÈDIQUES

## DKV INTEGRAL

ÉLITE

*M'agrada que em cuidin*

Amb DKV Integral vostè decideix quin metge i quina clínica de la Xarxa DKV de serveis sanitaris vol que l'atengui

La nostra assegurança de salut garantitza una sanitat de màxima qualitat i el tracte personal que desitja quan va al metge o a la clínica. Pel benestar de la seva família a DKV li assegurem el més important: la salut.

**Cobertures:** assistència primària, especialistes i hospitalització.

### PRIMA 2011

Des de **41,57** Eur/mes

Primes especials per a noves altes

## DKV MUNDISALUD

CLASSIC

*Si puc escollir, em sento lliure*

Amb DKV Mundisalud pot escollir lliurement a quin metge o hospital anar tot i que no estigui concertat.

Expliqui'ns el que necessita i nosaltres li proposarem l'assegurança de reemborsament que millor s'ajusti a vostè i als seus.

**Cobertures:** assistència primària, especialistes i hospitalització.

### PRIMA 2011

Des de **54,42** Eur/mes

Primes especials per a noves altes

## Y A MÉS...

Assistència a tot el món en cas d'urgència.

Cobertura d'assistència sanitària en accidents laborals i de trànsit.

Compromís de no anulació de la pòlissa per part de la companyia amb independència de l'edat de l'assegurat, a partir del 3r any.

Programes específics de medicina preventiva.

Trasplantaments de medul·la, hepàtic, renal, còrnea i cardíac.

Reconstrucció de la mama després de cirurgia radical (inclosa la pròtesi mamària).

Psicologia. 15 sessions l'any.

PER A MÉS INFORMACIÓ:

EUSEBIO GALLEGO

Tel.: 93 214 00 00

eusebio.gallego@dkvseguros.es

*Viu la Salut!*

a member of **MUNICH HEALTH**

## FINS A L'1 DE MAIG EMPORTA'T 50 EUROS

Ingrés en compte en contractar la teva pòlissa Regal Auto de l'1/2/2011 a l'1/5/2011

Per ser **EMPLEAT/DA DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA**  
gaudeix a les noves contractacions i a les renovacions  
**d'Auto, Moto, Llar i Vida d'un**

**10 %** de descompte addicional sobre el preu de mercat

I ara, fins a l'1/5/2011, **et tornem 50 €\* en contractar Regal auto**

**Demana pressupost sense compromís. Tens moltes maneres:**

**902 444 707** (de 8 a 22 h de dilluns a divendres)

**93 489 06 77** (de 8 a 22 h de dilluns a divendres)

**[www.regal.es/barcelona](http://www.regal.es/barcelona)**

I si vols que sigui Regal qui et truqui envia un correu  
indicant que ets empleat/da de l'Ajuntament amb el teu nom i telèfon de contacte  
**[esther.perez@libertyseguros.es](mailto:esther.perez@libertyseguros.es)**



\* No acumulable amb altres ofertes. La transferència es farà aproximadament al cap de 45 dies des de la data d'inici de la pòlissa. De conformitat amb l'art. 33 de la Llei 35/06 de 28 de novembre de l'IRPF, aquests pagaments es consideraran guanys patrimonials. Companyia asseguradora: Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. A través del seu canal directe: Regal.



# Centre de Formació del Laberint

## Jardineria i Paisatgisme curs 2010-2011

### Cursos per a aficionats

**CODI 1008**

#### Bàsic de jardineria

Adreçat a aquelles persones que volen aprendre les feines més bàsiques per tenir cura del jardí, el curs combina sessions teòriques i pràctiques.

Els aspectes clau del programa del curs són els mètodes de reproducció, plantació i trasplantament, el manteniment de plantes vivaces i anuals, la poda d'arbusts i les principals plagues i malalties que afecten les plantes utilitzades en jardineria.

**Durada:** del 7 d'abril al 16 de juny de 2011 (25 hores).

**Dies i horari:** dijous, de 18 a 20.30 h, o divendres, de 10.00 a 12.30 h. Una sessió setmanal.

**Places:** 25/grup.

**Preu:** amb el descompte\* 85 € (abans 170 €, tot inclòs)

**CODI 1014**

#### Les plantes aromàtiques. Identificació, reproducció i conreu

Curs per aprendre a identificar les plantes aromàtiques per la seva morfologia i la seva aroma, reproduir-les i cultivar-les al jardí o a l'hort.

**Característiques:** curs teòricopràctic.

**Destinataris:** per a totes aquelles persones que vulguin introduir-se en el món de les aromàtiques i els seus diferents usos.

**Durada:** cinc dies (15 hores).

**Dies i horari:** 5, 10, 12, 17 i 19 de maig de 2011 de 10.00 a 13.00 h o de 17.00 a 20.00 h.

**Places:** 25/grup.

**Preu:** amb el descompte\* 65 € (abans 130 €, tot inclòs)

#### Instruccions:

**Preinscripció:** cal comunicar la reserva de places per telèfon, correu electrònic o personalment al Centre.

**Inscripció:** Mitjançant l'ingrés del preu total del curs al compte de "La Caixa" núm. 2100-0644-57-0200175152 o a la secretaria del Centre.

#### Informació i inscripcions:

Germans Desvallés, s/n.  
Parc del Laberint d'Horta  
08035 Barcelona  
**Tel.:** 93 256 56 01  
**Fax:** 93 428 61 98  
**E-mail:** formacio.laberint@bcn.cat  
www.bcn.cat/mediambient

**CODI 1015**

#### Arbres de Barcelona I

Curs que ensenya a identificar i a saber diferenciar 60 espècies d'arbres que es troben als jardins de Barcelona i a conèixer els requeriments específics de conreu i la seva aplicació al jardí.

**Característiques:** curs realitzat en itineraris per diferents espais.

**Destinataris:** per a tots els públics.

**Durada:** tres dies (7,5 hores).

**Dies i horari:** 25, 30 i 31 de maig de 2011 de 10.00 a 12.30 h o de 17.30 h a 20.00 h.

**Places:** 20.

**Preu:** amb el descompte\* 32,50 € (abans 65 €, tot inclòs)

En el full d'ingrés es farà constar el nom de la persona que s'hi inscriu i el codi del curs que s'indica al costat del nom de cadascun. En cas que el Centre anul·li el curs, es retornarà l'import de la inscripció. El Centre podrà suspendre la realització dels cursos si no s'hi inscriu un mínim d'alumnes.

**Barcelona  
pel Medi  
Ambient**



Ajuntament de Barcelona